



Fet i dit

Informe de
Responsabilitat
Corporativa
2017

1843-2018





1843
2018

anys d'història i d'energia

Quanta energia cap en cent setanta-cinc anys!

Aquest és un relat on es creuen els camins, les ciutats, la tecnologia, la naturalesa, les persones. Tot creix, evoluciona i s'expandeix. Com les històries de les ciutats i les persones que les habiten gràcies a l'energia.

Són molts els protagonistes... comunitats senceres han enllumenat bona part de la seva vida amb l'energia produïda per la companyia. I aquest mateix esperit innovador que ens ha guiat al llarg de gairebé 175 anys, dia a dia, ho continua fent per tal de poder oferir als nostres clients les millors solucions i brindar tot el confort i tot el benestar amb la màxima eficiència i sostenibilitat.



175

1843
2018

anys de fets

Informe de Responsabilitat Corporativa 2017

Contingut

Carta del president. Pàg. 5

Sobre aquest informe. Pàg. 7

Model de negoci. Pàg. 11

Gas Natural Fenosa d'una ullada. Pàg. 12

Un model de negoci competitiu i integrat. Pàg. 19

Evolució previsible del grup. Pàg. 33

Innovació sostenible. Pàg. 39

Visió de la innovació. Pàg. 40

Enfocament de la innovació. Pàg. 42

Pla d'innovació. Pàg. 49

Planificació de la innovació. Pàg. 72

Foment de la innovació. Pàg. 74

Centre tecnològic. Pàg. 80

Govern en Gas Natural Fenosa. Pàg. 83

Bon govern per a una gestió eficaç i transparent. Pàg. 84

Riscos i oportunitats. Pàg. 96

Auditoria Interna, Compliance i Control Intern. Pàg. 104

La responsabilitat corporativa i Gas Natural Fenosa. Pàg. 107

Política de Responsabilitat Corporativa. Pàg. 108

Pla de Sostenibilitat. Pàg. 109

El govern de la responsabilitat corporativa. Pàg. 110

Els grups d'interès de Gas Natural Fenosa. Pàg. 113

Contribució de la companyia als Objectius de Desenvolupament Sostenible. Pàg. 120

Excel·lència en el servei. Pàg. 129

Compromís amb els resultats. Pàg. 163

Gestió responsable del medi ambient. Pàg. 175

Gestió ambiental. Pàg. 180

Economia circular. Pàg. 189

Aigua. Pàg. 193

Emissions a l'atmosfera. Pàg. 196

Clima. Pàg. 198

Biodiversitat i capital natural. Pàg. 210

Interès per les persones. Pàg. 217

Compromís amb les persones. Pàg. 221

Compensació i retribució. Pàg. 246

Seguretat i salut. Pàg. 265

L'Estratègia en Seguretat i Salut de Gas Natural Fenosa. Pàg. 270

Seguretat en les instal·lacions i els processos. Pàg. 287

Salut. Pàg. 296

Cadena de subministrament responsable. Pàg. 301

Compromís social. Pàg. 317

Integritat i transparència. Pàg. 345

Fiscalitat. Pàg. 355

Política de Drets Humans. Pàg. 358

Procés d'elaboració de l'informe. Materialitat. Pàg. 361

Informació addicional. Pàg. 373

Informe sobre el Bo verd. Pàg. 374

Informe de revisió independent sobre Bo verd. Pàg. 378

Índex de continguts GRI. Pàg. 382

Glossari d'indicadors clau de responsabilitat corporativa. Pàg. 389

Índex de continguts d'acord amb United Nations Guiding Principles Reporting Framework. Pàg. 391

Informe de revisió independent. Pàg. 393



Informe de Responsabilitat Corporativa 2017

Carta del president

[102-1] i [102-14]

Benvolguts lectors,

Com a president de Gas Natural Fenosa em plau presentar-vos l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2017. Aquest document recull l'acompliment de la companyia en matèria de sostenibilitat en el darrer exercici, posant el focus en aquells assumptes que, seguint les directrius de Global Reporting Initiative, s'han identificat com els més rellevants.

En una societat amb la necessitat de combatre els efectes del canvi climàtic, i en un sector en plena transformació tecnològica, les energies renovables i el gas natural emergeixen com vectors clau sobre els quals s'ha de suportar una demanda energètica creixent a escala mundial. L'evolució tecnològica de les renovables, a partir de la progressiva reducció de costos de producció i operació d'aquestes, constitueix una energia de present i de futur, tot i que cal una energia de suport eficaç, neta i segura com a garant de la seguretat de subministrament. Per aquest motiu, la combinació entre energies renovables i gas natural és el *mix energètic* adequat en aquesta nova etapa tan conscienciada pel respecte al medi ambient.

Gas Natural Fenosa, el compromís amb la sostenibilitat de la qual forma part dels pilars de l'estratègia del grup, de cap manera roman aliena a les tendències que marquen el sector i que representen oportunitats excel·lents per a generar valor per a tots els seus *stakeholders*.

L'any 2017 ha estat especialment rellevant per a la gestió de la sostenibilitat de la companyia, ja que el Consell d'Administració –per mitjà de la Comissió de Nomenaments i Retribucions– va validar el Pla de Sostenibilitat, amb l'horitzó en 2020. Després d'una rigorosa anàlisi de materialitat, que va identificar 50 objectius rellevants als quals el grup ha de donar resposta, el pla va identificar 39 línies d'acció i 178 projectes específics.

Per al compliment d'aquests objectius, la innovació és una palanca fonamental. Per això, durant l'exercici, s'ha definit un model de planificació d'innovació nou, que es plasmarà en un sistema de gestió el desenvolupament del qual ja ha començat. Aquest sistema incorpora les polítiques, les metodologies, els processos i les eines necessàries per a dur a terme l'activitat d'innovació en el grup, en un plantejament integral i digital. Així, s'avança cap a un model altament flexible capaç d'incorporar les millors pràctiques i actualitzar-les segons sigui convenient.

Pel que fa a la gestió de les persones, l'estratègia en Gas Natural Fenosa s'ha centrat en les palanques de transformació cultural, l'“experiència” de l'empleat, la planificació estratègica de persones i els nous models de performance organitzatiu, i es fa un esforç especial en matèria de gènere, edat i capacitat.

El fort compromís de Gas Natural Fenosa amb la seguretat i la salut en el treball s'ha consolidat en 2017, cosa que ha permès una excel·lent evolució dels indicadors davant de l'exercici anterior: un descens del 31 % en accidents amb baixa *in labore* i del 24% en l'índex de freqüència. Aquest acompliment s'ha reconegut recentment amb l'obtenció del primer lloc en l'Índex de Monitorització i Excel·lència en Seguretat i Salut (MEPS2) de l'Associació Espanyola de Directius en Seguretat i Salut, i en què han participat més de 100 grans multinacionals que operen a Espanya.

Pel que fa a la gestió responsable de la cadena de subministrament, és rellevant destacar l'avanç del nou model de classificació de proveïdors, que s'ha estès a les filials de l'Argentina, Mèxic i el Panamà, i la posada en funcionament del qual es farà efectiva a principis de 2018.

En el nostre interès per aportar valor a la societat i contribuir de manera eficaç en els seus reptes principals per mitjà de l'energia, Gas Natural Fenosa impulsa programes d'innovació social. A Espanya s'han intensificat aquestes accions per mitjà del Pla de Vulnerabilitat Energètica, que el Consell d'Administració va aprovar al gener i que incorpora més de 20 mesures específiques per a clients vulnerables, administracions que els gestionen i el tercer sector. Des de llavors i fins avui, la companyia ha atès més de 30.000 casos de clients vulnerables a tot el país, als quals s'han procurat solucions segons les seves necessitats.

Amb l'objectiu d'aprofundir i intensificar la gestió responsable del medi ambient, la companyia va definir en 2017 la seva Estratègia Ambiental que se sustenta en quatre eixos d'actuació: clima i aire, aigua, capital natural i economia circular.

Per la seva banda, les línies d'actuació en matèria de canvi climàtic neixen del posicionament i de la planificació estratègica de Gas Natural Fenosa, amb especial atenció en accions orientades a la reducció progressiva de les emissions, la promoció de l'eficiència energètica, el desenvolupament de productes i serveis sostenibles, la integració de la variable climàtica en les decisions i la determinació de l'impacte i l'acompliment. Amb l'objectiu d'identificar, quantificar i reportar els riscos i les oportunitats relacionats amb el canvi climàtic, Gas Natural Fenosa ha adoptat les recomanacions del *Task Force on Climate related Financial Disclosures del Financial Stability Board*, que es van presentar en l'informe publicat al juliol de 2017 durant la Cimera del G20.

Gas Natural Fenosa tampoc no és aliena als compromisos de l'agenda global de Nacions Unides per al desenvolupament, per això reflectim en aquest informe la contribució que la companyia realitza per a la consecució de diferents Objectius de Desenvolupament Sostenible en els quals la nostra activitat té o pot tenir un impacte directe.

En el pla financer és rellevant destacar que, en 2017, la companyia va formalitzar la primera emissió de bons verds per valor de 800 milions d'euros, en coherència amb els nostres compromisos pel que fa a l'ús de fons, emissions evitades i reporting, la informació més detallada dels quals es recull en aquest informe.

Els avanços en matèria de responsabilitat corporativa, juntament amb l'impuls del Pla de Sostenibilitat, ens han permès continuar sent referents en la matèria, com així ha reconegut l'índex *Dow Jones Sustainability Index World*, que situa Gas Natural Fenosa com a líder del sector Gas Utilities. Així mateix, hem renovat la nostra pertinença a l'índex FTSE4Good.

D'altra banda, diverses agències de ràting en sostenibilitat han reconegut l'alt acompliment de la companyia en afers mediambientals, socials i de bon govern, com ara MSCI –que va atorgar a Gas Natural Fenosa la triple “A” i la pertinença al *MSCI ESG Leaders Index*– i Vigeo, amb presència en els seus índexs *Eurozone 120* i *Europe 120*, respectivament. Altres agències de ràting que van situar la companyia en posicions de rellevància van ser Oekom i Sustainalytics. A més, l'empresa es va mantenir en la banda de lideratge “A” en la iniciativa *Carbon Disclosure Project*.

Així mateix, m'agradaria destacar l'impuls que ha suposat la implicació i supervisió del Consell d'Administració per al compliment dels compromisos de la Política de Responsabilitat Corporativa i la consecució dels objectius d'aquesta. El seu suport i compromís han estat fonamentals per assolir-los.

Us convido a conèixer les nostres actuacions en les pàgines següents, un fidel reflex del nostre acompliment en matèria de sostenibilitat i responsabilitat social corporativa.



Francisco Reynés
President Executiu

1843

Revolucionem la qualitat de vida de les persones

Des dels seus orígens, Gas Natural Fenosa ha aportat solucions innovadores. Ja en 1843, i sota el nom de Societat Catalana per a l'Enllumenat per Gas (SCAG), va ser dels primers a portar la llum als carrers i espais públics de Barcelona, **i oferia així el primer servei públic implantat a la ciutat comtal i era tota una revolució en la qualitat de vida dels ciutadans.**

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa **2017**

Sobre aquest
informe

Sobre aquest informe

Gas Natural Fenosa ha elaborat el seu setzè Informe de Responsabilitat Corporativa, d'acord amb els estàndards de Global Reporting Initiative (GRI), coneguts com GRI Standards, *in accordance* amb els seus principis d'informe en la seva opció *comprehensive*.

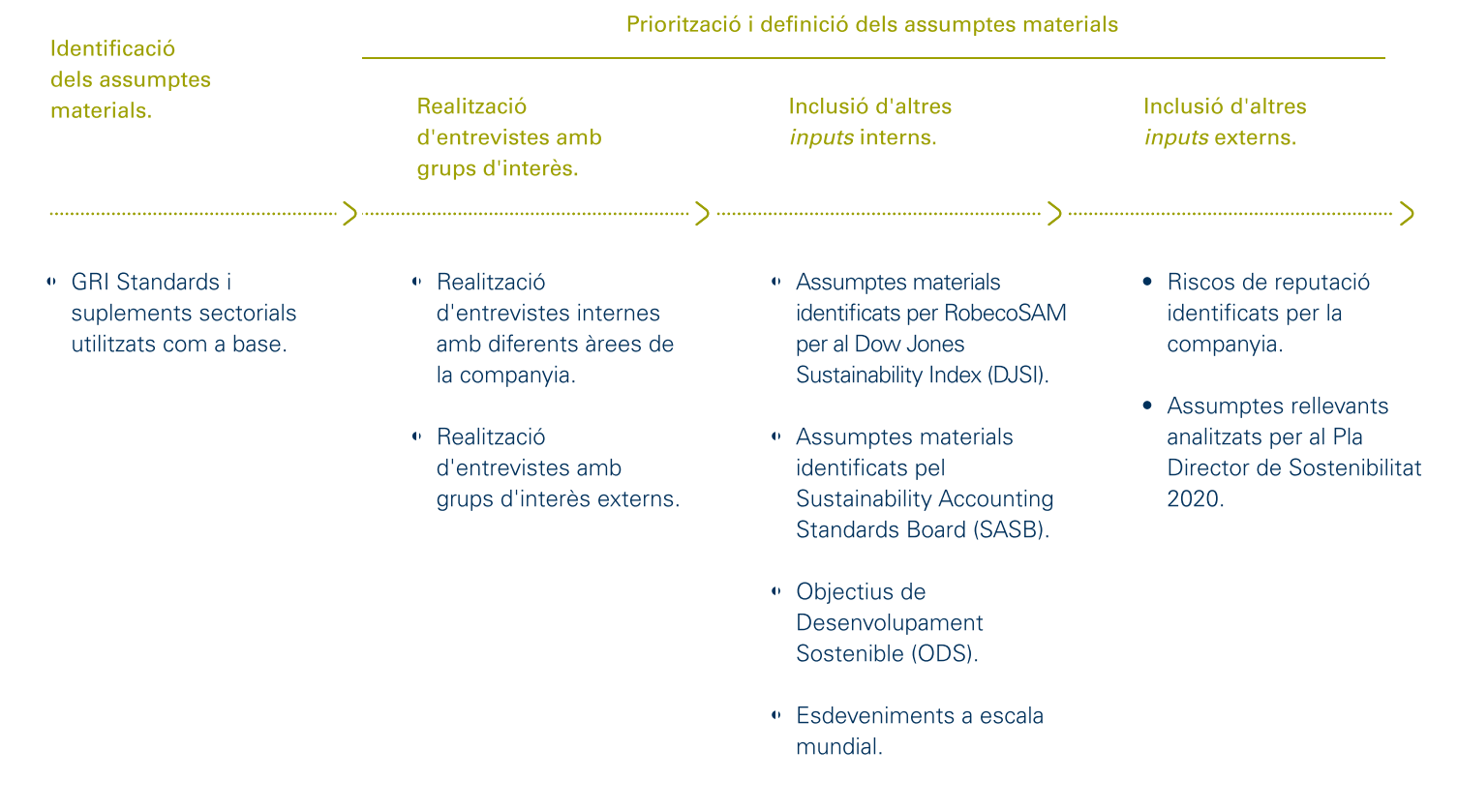
L'estructura d'aquest informe es fonamenta en la Política de Responsabilitat Corporativa de la companyia, actualitzada en 2015, i que observa les recomanacions del Codi de Bon Govern de la CNMV en matèria de responsabilitat social corporativa, com la definició de rols i responsabilitats, la

definició d'objectius, i el monitoratge dels riscos extrafinancers que permet a la mateixa companyia vetllar-ne pel compliment. El contingut específic de l'informe ve determinat pels assumptes identificats en l'anàlisi de materialitat, que és el punt de partida en el procés d'elaboració de l'informe.

L'estudi de materialitat de Gas Natural Fenosa posa el focus en aquells assumptes de naturalesa social, ambiental i/o econòmica, que són rellevants per al negoci de la companyia i influeixen en la presa de decisions dels seus grups d'interès.

Durant 2017 s'ha procedit a actualitzar l'anàlisi de materialitat, per alinear-lo amb els compromisos i l'estratègia de la companyia en responsabilitat corporativa. Així mateix, un fet destacable és la vinculació de l'anàlisi de materialitat al compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible. Les activitats de Gas Natural Fenosa estan estretament lligades als eixos principals definits en l'agenda global del desenvolupament sostenible per a moltes de les seves geografies i ofereix una ocasió immillorable per a contribuir a la consecució de les activitats per mitjà de l'avaluació del compliment d'aquestes.

Procés d'anàlisi de materialitat



> Assumptes materials identificats per ordre de prioritat

- 1 Accés a energia
- 2 Emissions i canvi climàtic
- 3 Seguretat i salut ocupacional
- 4 Eficiència energètica i consum d'energia
- 5 Acció social i desenvolupament de les comunitats locals
- 6 Avaluació de la cadena de subministrament
- 7 Ocupabilitat i ocupació
- 8 Biodiversitat
- 9 Atenció i satisfacció del client
- 10 Avaluació dels drets humans



En aquest informe, com a novetat, s'han seguit les recomanacions sobre com reportar riscos relacionats amb el canvi climàtic del *Task Force on Climate related Financial Disclosures* del Financial Stability Board, presentades al juliol de 2017 en la Cimera del G20.

A més, en aquest informe s'ha inclòs informació relativa a la contribució de la companyia a la consecució dels 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Actualment, es continua treballant en l'aprofundiment de les consultes externes, a través de la identificació d'expectatives i

consultes a grups d'interès (vegeu capítol de Procés d'elaboració de l'informe per a més informació).

1846

Inici de la cotització en borsa

En aquest any apareixen, per primera vegada, els títols de renda variable. Només hi havia vuit companyies que publicaven les seves cotitzacions en el Registre de Cotitzacions de Preus i Canvis; la Borsa de Barcelona no es va constituir oficialment fins a 1915. D'aquelles societats, som l'única que roman i l'única també que ha mantingut la seva cotització ininterrompudament fins a l'actualitat. Des de 1846, venim complint el nostre compromís amb els inversors.

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia



59:52	INTERNAT.CO.AIRLINES				
VOLUM	ULT	VAR	MAX		
71788	4.145	-0.013	4.188	4.1	
M/VEN	POSICIONS	-0.318			
VOL	VOL	DEM	OFER	VOL	COM
31457	890	4.145	4.148	28052	BBV/B
30909	1840	4.143	4.149	3731	BCL/M
27282	2428	4.142	4.150	8097	CSS/M
20500	4185	4.141	4.151	5435	SG_/B
16718	2548	4.140	4.152	558	MLC/M
VOL	NEGOCIACIONS			VEN	VOL
37901	HH:MM	ULT	VOL	COM	VEN
32829	09:58	4.145	1108	BBV/B	MLC/M
25246	09:58	4.145	6856	BBV/B	SG_/M
21514	09:58	4.146	1998	BBV/B	SG_/M
19951	09:58	4.145	13	CON/M	CSS/M

9:59:47	GRIFOLS				
VOLUM	ULT	VAR	MAX	MIN	VOLUM
1640023	30.400	0.105	30.490	30.240	121452
COM/VEN	POSICIONS	0.358			MAJOR COM/VEN
VOL	VOL	DEM	OFER	VOL	COM
853477	842	30.370	30.400	841	MST/M
218405	723	30.360	30.405	332	MLC/M
202188	378	30.355	30.415	492	SG_/B
69415	974	30.350	30.420	332	R4_/M
60411	383	30.315	30.430	1748	CSS/M
VOL	NEGOCIACIONS			VEN	VOL
0425	HH:MM	ULT	VOL	COM	VEN
435	09:59	30.400	1000	BBV/B	INT/V
341	09:59	30.400			SG_/B
53	09:58	30.365			SG_/B
15	09:58	30.375			IBS/B

Informe de Responsabilitat
Corporativa 2017

Model de negoci

Gas Natural Fenosa d'una ullada. [Pàg. 12](#)

Un model de negoci
competitiu i integrat. [Pàg. 19](#)

Evolució previsible del grup. [Pàg. 33](#)

Gas Natural Fenosa d'una ullada

[102-4], [102-6] i [102-10]

Gas Natural Fenosa és present en més de 30 països, té quasi 18 milions de clients i més del 50% dels seus empleats treballa fora d'Espanya. La seva presència internacional garanteix una posició privilegiada per a capturar el creixement de noves regions en el procés de desenvolupament econòmic, de manera que es converteix en un dels principals operadors del món.

Puerto Rico
Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificació) i generació.

República Dominicana
Generació (198 MW, fuel).

Mèxic
Distribució de gas (deu estats de país incloent-hi Mèxic i 1,8 milions de clients) i generació (2.035 MW, cicles combinats i 234 MW, eòlica).

Jamaica
Comercialització GN/GNL.

Costa Rica
Generació (101 MW, hidràulica).

Panamà
Distribució d'electricitat (Panamà centre, oest, interior, Chiriquí i 0,6 milions de clients) i generació (22 MW, hidràulica).

Perú
Distribució de gas. Inici de la gasificació (Arequipa i zona sud-oest).

- Flux de gas.
- Gasoducte Magrib-Europa (Empl).
- Gasoducte Medgaz.
- Planta de liqüefacció.
- Planta de regasificació.
- Planta de regasificació arrendada.
- Contractes de gas a llarg termini.

Xile
Distribució de gas (18 províncies i 0,6 milions de clients), transport i distribució d'electricitat (13 províncies i 2,9 milions de clients). Projectes de generació eòlica i solar.

Portugal
Comercialització de GN/GNL i comercialització d'electricitat.

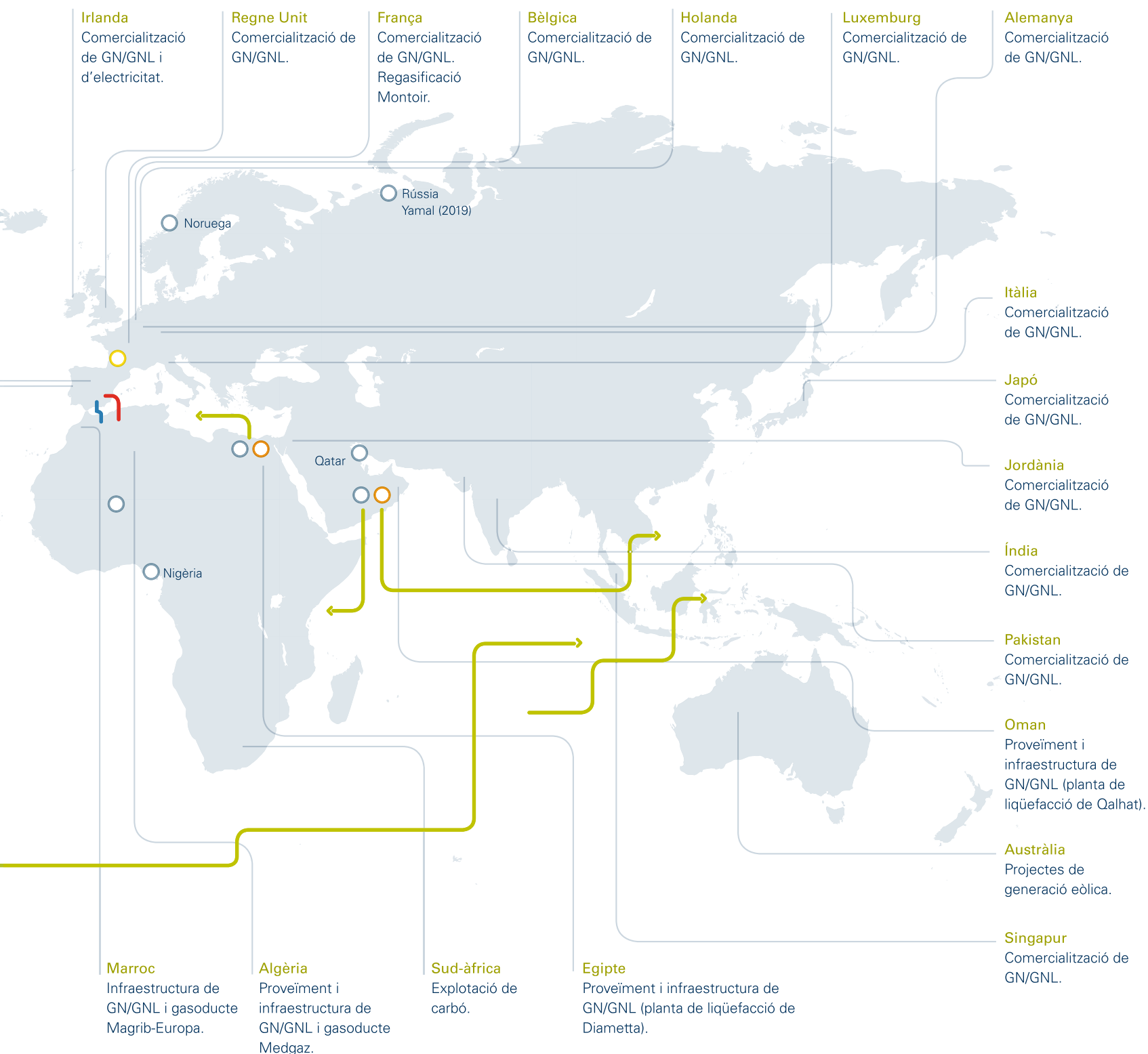
Espanya
Exploració, transport, distribució i comercialització de gas i electricitat. Generació (cicle combinat, nuclear, hidràulica, carbó, cogeneració, minihidràulica i eòlica)

EUA. Cheniere i Corpus Christi (2020)

Trinitat i Tobago

Brasil
Distribució de gas (Estat de Rio de Janeiro, São Paulo Sur i 1,1 milió de clients). Comercialització de GN GNL i generació solar (68 MW, solar).

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



Nota: No s'hi inclou el negoci de distribució d'electricitat a Colòmbia perquè s'ha deixat de consolidar la participació en Electricaribe el 31/12/2016 ni els negocis de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia i de generació d'electricitat a Kenya perquè s'ha reclassificat a operacions interrompudes.



Presència al món

Espanya

Gas Natural Fenosa és la companyia integrada en gas i electricitat més gran d'Espanya. És líder en distribució de gas, presta servei a més de 1.000 municipis, en nou comunitats autònomes i supera els cinc milions de clients. En el negoci de l'electricitat, és la tercera companyia del país, on distribueix a 3,7 milions de clients, i té presència rellevant en diferents tecnologies: centrals de cicle combinat, hidràulica, carbó, cogeneració, eòlica, fotovoltaica i nuclear. La potència total adjudicada en les dues subhastes renovables celebrades en 2017 (667 MW eòlics i 250 MW fotovoltaics) suposa pràcticament duplicar la potència renovable en operació a Espanya.



Resta d'Europa

- > **Alemanya, Bèlgica, França, Holanda i Luxemburg.** Amb seu a París, la companyia opera en aquests països per mitjà de la filial Gas Natural Europe, dedicada a la comercialització d'energia al mercat europeu.
- > **Irlanda.** La companyia adquirida en 2016 Vayu Limited té una quota de comercialització de gas del 17% de grans clients industrials i comercials, mentre que la comercialització d'electricitat és d'entorn del 5%.
- > **Itàlia.** Des de 2002, la companyia està present a la zona centre i sud del país, comercialitzant gas.
- > **Portugal.** Comercialitza gas i electricitat, per mitjà de les filials Gas Natural Comercializadora i Gas Natural Servicios SDG.





Presència al món

Amèrica

Gas Natural Fenosa és la primera distribuïdora de gas a l'Amèrica Llatina amb gairebé 7,5 milions de clients, la qual cosa vol dir que duplica el seu competidor més immediat. Pel que fa al negoci elèctric, distribueix a 3,7 milions de clients. Està present en algunes de les principals ciutats de l'Amèrica Llatina.

- > **Argentina.** Distribueix gas natural a 30 municipis de la zona nord i oest de la província de Buenos Aires a 1,6 milions de clients i distribució d'electricitat a 0,2 milions de clients.
- > **Brasil.** Des de 1997, opera per mitjà de les companyies Ceg, Ceg Rio i Gas Natural SPS, que comercialitzen i distribueixen gas a 1,1 milions de clients a l'estat de Rio de Janeiro i a São Paulo Sur. En 2017 s'han posat en marxa dos projectes de generació solar amb una potència instal·lada de 68 MW.
- > **Xile.** Gas Natural Fenosa té les distribuïdores d'electricitat i gas més grans de Xile. Distribueix gas a 18 províncies, atenent a gairebé 0,6 milions de clients, i realitza la distribució i el transport d'electricitat a tretze províncies, on té 2,9 milions de clients. Gas Natural Fenosa per mitjà de la filial Global Power Generation (GPG) continua desenvolupant dos projectes adjudicats en 2016: el parc eòlic de Cabo Leones II (204 MW) i una planta solar (120 MW).
- > **Mèxic.** És el principal operador de distribució de gas a Mèxic. Presta serveis a deu estats del país, incloent-hi Mèxic DF, la qual cosa suposa un total d'1,8 milions de clients. També participa en el sector de la generació elèctrica d'aquest país, amb una potència instal·lada de més de 2 GW en cicles combinats i 234 MW en energia eòlica.
- > **Panamà.** Està present en el mercat de distribució d'electricitat a les zones del Panamà centre, oest, interior i Chiriquí, amb més de 0,6 milions de clients, així com en el mercat de generació elèctrica, mitjançant centrals hidroelèctriques, amb una potència instal·lada de 22 MW.



- > **Puerto Rico.** Desenvolupa la seva activitat per mitjà de la companyia Ecoelèctrica, que té una central de cycle combinat de 263 MW de potència instal·lada (no consolidable d'acord amb la metodologia comptable) i una planta de regasificació.
- > **Perú.** Inici de l'operació comercial al desembre de 2017, amb 4 mil clients a tancament d'exercici. Distribució de gas i inici de la gasificació a Arequipa i zona sud-oest.
- > **Jamaica:** La companyia està present en aquest país per mitjà de la comercialització de gas natural líquid.
- > **República Dominicana:** Present en el mercat de generació per mitjà de dues centrals tèrmiques amb una potència instal·lada de 198 MW.



Presència al món

Àfrica

- > **Algèria.** És el principal proveïdor de gas natural del grup, a més té una participació en el gasoducte Medgaz.
- > **Egipte.** Participa en el sector energètic mitjançant la planta de líquefacció i regasificació de Damietta, on té una participació del 14% per mitjà de la filial Unión Fenosa Gas.
- > **Marroc.** L'activitat se centra en l'operació del tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa.
- > **Sud-àfrica.** En 2007, va adquirir una participació del 70% en la societat Kangra Coal, propietària de la mina de carbó Savmore.

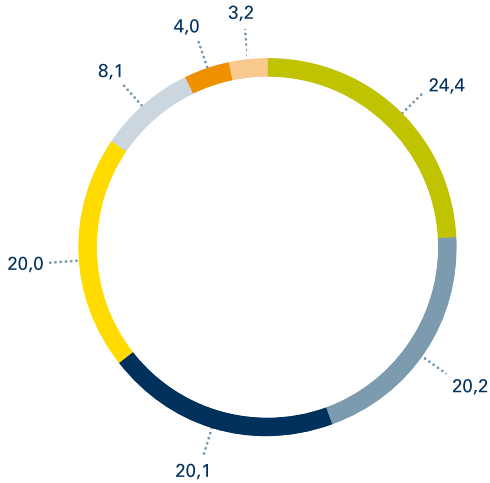


Àsia i Oceania

- > **Austràlia.** Opera per mitjà de la societat Unión Fenosa Wind Australia Pty. Actualment, no hi existeix activitat comercial, si bé la companyia està desenvolupant diferents projectes de generació eòlica. Gas Natural Fenosa per mitjà de la filial Global Power Generation (GPG) continua desenvolupant el parc eòlic a Austràlia de 96 MW, amb una previsió de posada en marxa en 2018.
- > **Índia, Japó, Jordània, Pakistan i Singapur.** La companyia està present en aquests cinc països per mitjà de la comercialització de gas natural líquat (GNL).
- > **Oman.** La filial Unión Fenosa Gas té una participació del 3,7% a la planta de líquefacció de Qalhat, al Sultanat d'Oman.

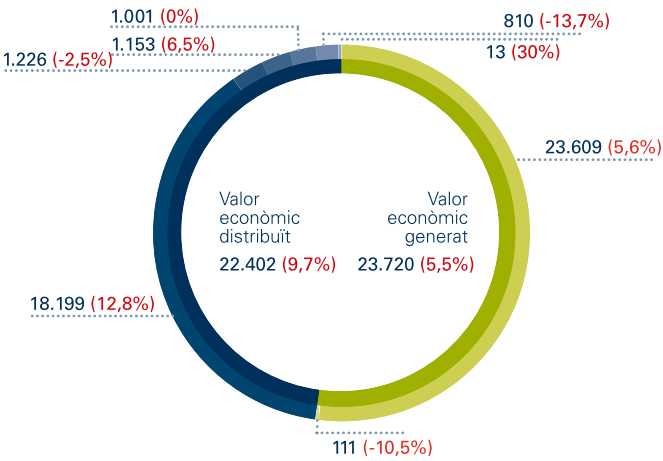


Accionistes i inversors de Gas Natural Fenosa (%)
[102-5] i [102-7]



- Grup "la Caixa".
- Inversors institucionals internacionals.
- Grup Repsol.
- Global Infrastructure Partners.
- Minoristes.
- Sonatrach.
- Inversors institucionals espanyols.

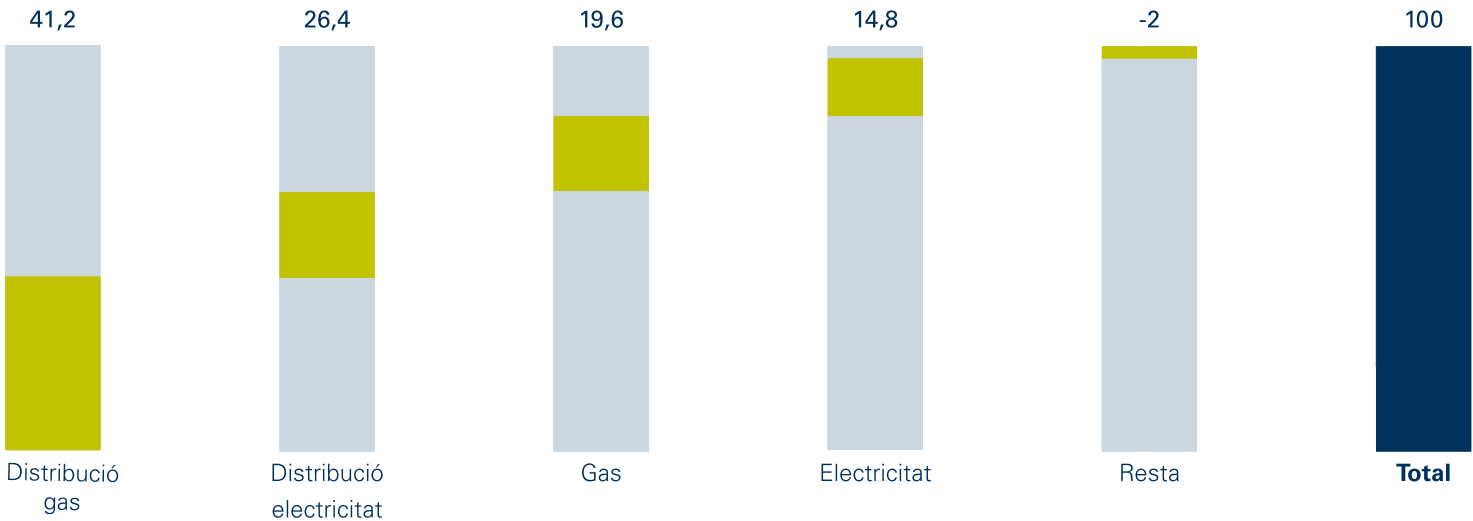
Contribució a la societat
(en milions d'euros)



- Valor econòmic generat.
- Ingressos operatius.
- Ingressos financers.
- Valor econòmic distribuït.
- Proveïdors.
- Administracions públiques.
- Empleats.
- Accionistes.
- Despeses financeres.
- Acció social.

Variació respecte a 2016.
Valor econòmic retingut: 1.318 (-36,3%).

Contribució a l'ebitda per activitats (%)



Nota: La informació financera de Gas Natural Fenosa conté magnituds elaborades d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), així com les denominades Mesures Alternatives de Rendiment (MAR) que es consideren magnituds ajustades respecte a aquelles que es presenten d'acord amb les NIIF. En l'Annex de l'Informe de Gestió consolidat s'inclou la definició de les MAR utilitzades.

El Compte de Resultats consolidat de 2016 ha estat reexpressat per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.

Principals magnituds de Gas Natural Fenosa [102-7]

Operacions	2017	2016	2015
Vendes d'activitat de distribució de gas (GWh)	460.014	426.510	473.831
Transport de gas/EMPL (GWh)	100.371	111.720	112.861
Punts de subministrament de distribució de gas (milers)	10.491	10.224	13.172
Punts de subministrament de distribució d'electricitat (milers)	7.447	7.324	10.622
Xarxa de distribució de gas (km)	116.181	113.083	138.219
Longitud línies distribució i transport d'electricitat (km)	214.399	215.894	302.705
Energia elèctrica produïda (GWh)	46.389	46.361	49.548
Personal	2017	2016	2015
Nombre d'empleats	15.375	17.229	20.641
Financer (milions d'euros)	2017¹	2016¹	2015¹
Import net de la xifra de negoci	23.306	21.908	26.015
Benefici operatiu brut (ebitda)	3.915	4.664	5.264
Inversions totals	1.826	2.901	2.082
Benefici net	1.360	1.347	1.502
Dividend	1.001	1.001	1.001
Evolució de la qualificació en DJSI	86	91	89
Dades per acció (euros per acció)	2017	2016	2015
Cotització el 31 de desembre	19,25	17,91	18,82
Benefici	1,36	1,35	1,57

¹ La informació financera de Gas Natural Fenosa conté magnituds elaborades d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), així com les denominades Mesures Alternatives de Rendiment (MAR) que es consideren magnituds ajustades respecte a les que es presenten d'acord amb les NIIF. En l'Annex de l'Informe de Gestió consolidat s'inclou la definició de les MAR utilitzades.

El 31 de desembre de 2017, els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis.

El Compte de resultats consolidat i les magnituds operatives de 2016 han estat re-expressades per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.



Un model de negoci competitiu i integrat

[102-2] i [102-6]

El model de negoci de Gas Natural Fenosa té dos pilars: el gas i l'electricitat, que contribueixen en més d'un 99% a l'ebitda de la companyia. D'una banda, Gas Natural Fenosa opera en tota la cadena de valor del gas, des de l'exploració i el proveïment fins que es distribueix i es comercialitza. D'altra banda, opera en la generació, distribució

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

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

i comercialització de l'electricitat. A aquestes activitats, s'uneixen altres àrees de negoci: el *trading* en els mercats de gas i electricitat, els serveis prestats d'operació i manteniment d'instal·lacions, la provisió de serveis d'enginyeria i

construcció d'instal·lacions energètiques, l'explotació de la mina de carbó Savmore i l'emmagatzematge de gas mitjançant el projecte Marismas.

Situació actual del negoci del gas en Gas Natural Fenosa

Xarxes		Gas		
Distribució de gas		Infraestructures	Proveïment	Comercialització
El nostre posicionament	10,5 milions de punts de subministrament. 116.181 kms de xarxa. Espanya Líder a Espanya amb una quota de mercat del 69%, distribuint gas natural a més de 1.000 municipis en nou comunitats autònomes i 5,4 milions de clients. Amèrica Llatina Primera distribuïdora de l'Amèrica Llatina, on subministra a més de 5,1 milions de clients. Presència a l'Argentina, el Brasil, Xile, Mèxic i el Perú i en sis de les deu principals ciutats de l'Amèrica Llatina.	Sis vaixells metaners. Dos gasoductes de transport, Magrib-Europa (Empl) i Medgaz. ➤ Sis vaixells metaners (0,9 Mm³). ➤ Gestió del principal gasoducte que proveeix la Península Ibèrica Magrib-Europa (Empl) i participació del 14,9% a Medgaz. ➤ Participació a la planta de regasificació d'Ecoelétrica i dues plantes de líquüefacció (Damietta i Qalhat). ➤ Capacitat d'emmagatzematge propi de 0,5 bcm i arrendat d'1 bcm.	~ 30 bcm de cartera de subministrament. Model de negoci basat en la diversificació i la flexibilitat, que ha convertit Gas Natural Fenosa en un operador global amb un fort perfil internacional. Gas Natural Fenosa té contractes de proveïment amb proveïdors a tot el món, tant en estat gasós (GN) com en forma de gas natural líquat (GNL).	360 TWh de gas subministrat. Accés únic als mercats: gairebé 11 milions de clients i vendes de GNL a multitud de països d'arreu del món. Operador global amb flexibilitat per explotar mercats que presentin marges atractius. Quota de mercat del 40% a Espanya. Subministrament competitiu a les centrals de cicle combinat (CCC).
La nostra fortalesa	Gas Natural Fenosa manté una posició destacada en els mercats on opera, la qual cosa suposa una plataforma de creixement orgànic, tant per la captació de nous clients en municipis amb gas, com per l'expansió de xarxes a zones no gasificades.	Gas Natural Fenosa té una infraestructura de gas integrada encaminada a dotar el negoci de gran estabilitat, proporcionar flexibilitat a les operacions, i permetre transportar el gas cap a les millors oportunitats de negoci. La capacitat d'emmagatzematge busca assegurar un subministrament constant evitant l'impacte dels canvis estacionals o les puntes en la demanda.	Una cartera de contractes de proveïment diversificada i flexible, que permet capturar mercats d'alt valor afegit.	Gas Natural Fenosa té una cartera diversificada de clients finals i actua com a comercialitzador de gas tant a Espanya com en el mercat internacional. El posicionament en els mercats internacionals està encaminat a extreure marges addicionals per mitjà d'una adequada activitat de comercialització. Gas Natural Fenosa és líder en l'oferta combinada d'energia dual i ofereix una àmplia gamma de serveis de valor afegit.

Gas Natural Fenosa manté una posició destacada en els mercats on opera, la qual cosa suposa una plataforma de creixement orgànic.

Situació actual del negoci d'electricitat en Gas Natural Fenosa

	Xarxes	Electricitat	
	Distribució d'electricitat	Generació	Comercialització
	7,4 milions de punts de subministrament. 214.399 kms de xarxa.	15,5 GW de capacitat de generació.	35,2 TWh comercialitzats.
El nostre posicionament	Espanya Tercer operador en el mercat espanyol on distribueix electricitat a 3,7 milions de clients. Amèrica Llatina Presència a l'Argentina, Xile i el Panamà (3,7 milions de clients).	Espanya Capacitat de 12,8 GW amb presència rellevant en cinc tecnologies: 7 GW centrals de cicle combinat, 2 GW hidràulica, 2,1 GW carbó, 1,1 GW renovables i 0,6 GW nuclear. La quota de mercat de Gas Natural Fenosa és del 17,1% en generació no renovable i del 2,1% en generació renovable. Internacional Capacitat de 2,7 GW: 2,1 GW centrals de cicle combinat (Mèxic), 0,2 GW fuel (República Dominicana), 0,1 GW hidroelèctrica (Costa Rica i el Panamà) i 0,3 GW renovables (Mèxic i el Brasil).	Líder en els segments de gran consum i residencial amb una quota del mercat total a Espanya del 14,1%. Un dels agents principals del mercat espanyol. Oferta combinada d'energia dual i àmplia gamma de serveis de valor afegit.
	Gas Natural Fenosa manté una posició de lideratge en els mercats on opera. Gas Natural Fenosa és un operador eficient en termes de costos d'operació i manteniment del negoci de distribució elèctrica.	La companyia té un ampli coneixement en les tecnologies de generació en què opera i té una infraestructura capaç d'ajustar-se a les necessitats de cada model energètic i a la realitat de cada país. Gas Natural Fenosa manté un bon posicionament a Espanya i a l'Amèrica Llatina, cosa que permetrà aprofitar les oportunitats d'inversió en generació.	La posició de lideratge en la comercialització combinada de gas natural i electricitat presenta avantatges importants, com ara menys cost de servei, un servei integrat al client i menys costos d'adquisició, sense oblidar la consecució d'una vinculació més gran amb els clients.
La nostra fortalesa			

Proveïment i transport de gas

La companyia adquireix gas natural, tant en estat gasós com en forma de gas natural líquid (GNL). En el primer cas, el transport es realitza per gasoducte i en el segon, per vaixell. Així mateix, té diverses plantes de líquefacció i regasificació necessàries per a passar el gas d'un estat a l'altre, i així

facilitar-ne el transport i la reintroducció al sistema gasista. La companyia desenvolupa també diversos projectes d'exploració, investigació, producció i transport d'hidrocarburs a tot el món. Tot això garanteix que la companyia pugui donar cobertura a les necessitats dels diferents negocis de manera flexible i diversificada.

La fiabilitat del sistema es veu reforçada amb les instal·lacions d'emmagatzematge tant pròpies com arrendades, compostes per dipòsits subterranis, que asseguren un subministrament constant de gas natural inalterable davant factors com l'estacionalitat o augments puntuals de la demanda.

Gas Natural Fenosa disposa d'una cartera de subministrament de 30 bcm flexible, diversificada i competitiva. Té una infraestructura de gas única i integrada en la qual destaca la gestió de trams de gasoductes i una flota pròpia de sis vaixells metaners. La companyia se situa com un dels

operadors de GNL més grans del món i un referent en la conca atlàntica i mediterrània. Disposa d'una posició de privilegi per desenvolupar nous mercats, fonamentalment en l'àrea mediterrània, a l'Amèrica Llatina i a Àsia.

Països en els quals Gas Natural Fenosa té activitat d'aquest tipus

- > Proveïment de GN/GNL: Algèria, Qatar, Egipte, Espanya, els Estats Units, Nigèria, Noruega, Oman, Rússia i Trinitat i Tobago.
- > Transport de gas: Xile i Espanya.

> La garantia de subministrament

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

Gas Natural Fenosa té contractes de proveïment amb proveïdors a tot el món, tant en estat gasós (GN) com en forma de gas natural liquat (GNL), el que aporta una gran flexibilitat des del punt de vista de volum, i de la destinació on es vol posicionar el gas.

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

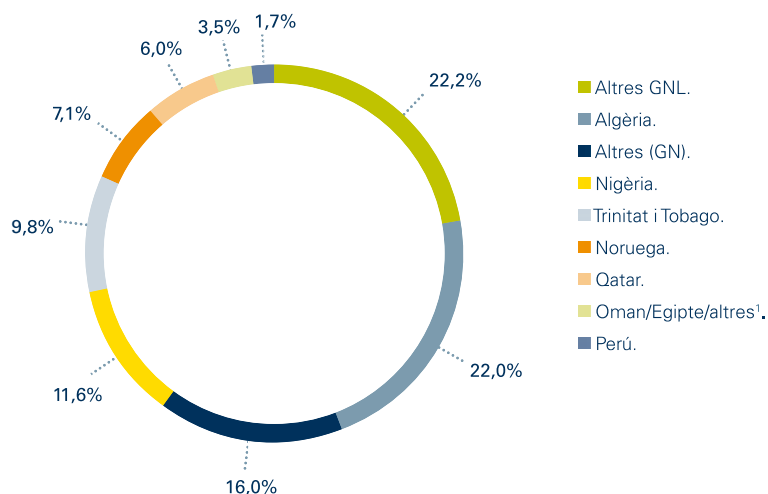
D'altra banda, per fer front a variacions de curt termini de la demanda o incidents en l'oferta, disposa de contractes per a l'ús d'emmagatzematges subterranis en la major part dels països on opera. Addicionalment, en el cas d'Espanya, desenvolupa emmagatzematges subterranis, tenint en operació el de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

Quant a la producció elèctrica, Gas Natural Fenosa disposa de capacitat pròpia en les diferents tecnologies que operen en el sistema espanyol, la qual cosa li permet mantenir un *mix* de producció flexible per fer front a variacions tant de preu de les matèries primeres, bàsicament gas i carbó, com de quantitat de les fonts energètiques no gestionables, com ara l'aigua i el vent.

La gran flexibilitat que aporta la cartera de proveïments de gas i carbó permet que les plantes de cicle combinat de gas serveixin de *back up* de les energies renovables no gestionables, aportant seguretat de subministrament al sistema nacional.

Finalment, l'àmplia xarxa de distribució tant de gas com d'electricitat i l'excel·lència en l'operació i el manteniment d'aquesta, permet assolir uns nivells molt elevats de fiabilitat, la qual cosa repercuteix directament en la qualitat del servei ofert als clients.

Diversificació de les fonts de subministrament (%)



¹ Gas provinent d'Unión Fenosa Gas.



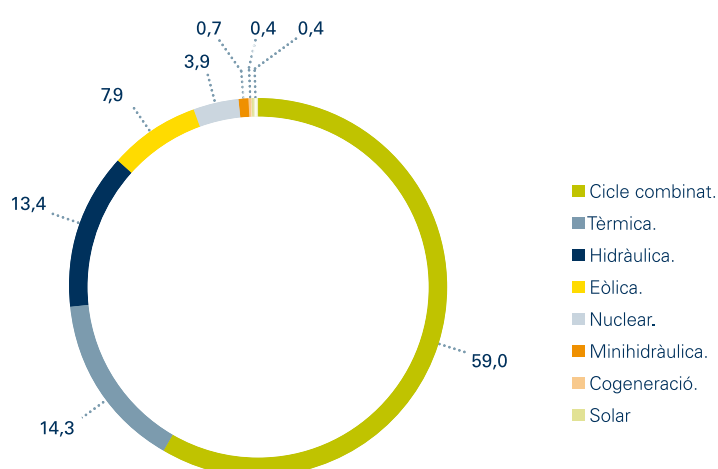
Generació elèctrica

La capacitat de producció d'electricitat de Gas Natural Fenosa és de 15,5 GW i se sustenta en un *mix* de generació equilibrat, competitiu i respectuós amb el medi ambient. Aquest es compon principalment per cicles combinats de gas natural, que són les centrals de combustible fòssil més netes que existeixen. A més, la companyia disposa de centrals nuclears, tèrmiques de carbó, fuel-gas, hidràuliques i eòliques.

Països en els quals Gas Natural Fenosa té activitat d'aquest tipus

- > Generació elèctrica: Austràlia, el Brasil, Costa Rica, Xile, Espanya, Mèxic, el Panamà, Puerto Rico i la República Dominicana.

Mix energètic de Gas Natural Fenosa (%)



Nota: El 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis.

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

	2017	2016
Potència instal·lada en règim ordinari. Espanya	11.569	11.569
Hidràulica	1.954	1.954
Nuclear	604	604
Carbó	2.010	2.010
Cicle combinat	7.001	7.001
Producció en règim especial. Espanya	1.147	1.147
Eòlica	979	979
Minihidràulica	110	110
Cogeneració	58	58
Potència instal·lada total. Espanya	12.716	12.604
Potència instal·lada règim ordinari. Internacional	2.732	2.590
Hidràulica	123	123
Fuel	198	198
Cicle combinat	2.109	2.035
Eòlica	234	234
Solar	68	–
Potència total	15.448	15.306

Nota: El 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis.

Les magnituds operatives del període 2016 han estat reexpressades per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.

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

	2017	2016	2015
Producció instal·lada en règim ordinari. Espanya	25.668	26.046	29.468
Hidràulica	1.126	3.933	2.457
Nuclear	4.578	4.463	4.544
Carbó	5.953	5.687	7.973
Cicle combinat	14.011	11.963	14.494
Producció en règim especial. Espanya	2.285	2.458	2.100
Eòlica	1.801	1.844	1.601
Minihidràulica	407	562	448
Cogeneració	77	52	51
Producció total Espanya	27.953	28.504	31.568
Producció en règim ordinari. Internacional	18.436	17.857	17.980
Hidràulica	467	496	481
Fuel	925	920	1.130
Cicle combinat	16.340	15.648	15.519
Eòlica	656	793	850
Solar	48	–	–
Producció total	46.389	46.361	49.548

Nota: El 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis.

Les magnituds operatives del període 2016 han estat reexpressades per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.

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

	2017	2016	2015
Costa Rica	369	398	408
Espanya	3.334	6.339	4.506
Mèxic	656	793	850
Panamà	98	98	73
Brasil	48	–	–
Total	4.505	7.628	5.837

Eficiència mitjana per tecnologia i règim regulador

Règim	Tecnologia	Eficiència* (%)
Ordinari. Espanya	Cicle combinat	53,7
	Tèrmica carbó	34,2
Internacional	Cicle combinat	53,7
	Fuel	40,2

* Eficiència sobre poder calorífic inferior (PCI) calculada com la mitjana ponderada per la producció real de cada tecnologia.
Nota: El 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis.

Factor de disponibilitat mitjà per tecnologia i règim regulador [EU30]

Règim	Tecnologia	2017 (%)	2016 (%)	2015 (%)
Ordinari. Espanya	Hidràulica	93,28	92,64	91,97
	Tèrmica carbó	91,50	89,65	93,87
	Nuclear	92,98	90,60	91,94
	Cicle combinat	94,36	86,41	91,61
Especial. Espanya	Eòlica	97,65	97,19	96,84
	Minihidràulica	99,22	98,66	99,14
	Cogeneració	93,00	89,00	97,56
Internacional	Hidràulica	96,25	93,45	94,15
	Fuel	92,11	89,41	93,40
	Cicle combinat	96,61	93,43	91,19

Nota: El 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis.
Les magnituds operatives del període 2016 han estat reexpressades per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.

Distribució de gas i electricitat

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

D'una banda, la companyia distribueix gas natural en el mercat domèstic comercial i en el mercat industrial de grans clients, tant dins com fora d'Espanya. És líder en el mercat espanyol i en el de l'Amèrica Llatina.

D'altra banda, realitza activitats de distribució elèctrica a Espanya i l'Amèrica Llatina. Aquesta línia de negoci inclou la distribució d'electricitat a petits i a grans usuaris: consumidors residencials, pimes i grans empreses. La distribució d'electricitat a Espanya inclou tant l'activitat regulada de distribució d'electricitat com les actuacions de serveis de xarxa amb els clients.

Països en els quals Gas Natural Fenosa té activitat d'aquest tipus

- > Distribució de gas: l'Argentina, el Brasil, Espanya, Mèxic, el Perú i Xile.
- > Distribució d'electricitat: l'Argentina, Xile, Espanya i el Panamà.

Indicadors generals de distribució de gas

	Argentina	Brasil	Xile	Espanya	Perú	Mèxic	Total	Variació 2016/17 (%)
Vendes de l'activitat de gas (GWh)	72.084	89.079	45.647	195.586	1	57.617	460.014	7,86
Renovació de la xarxa (km)	24	45	109	2	0	47	119	29,81
Xarxa de distribució (km)	25.865	7.536	7.211	53.369	260	21.940	116.181	2,74
Increment respecte el 31/12/2016 (km)	202	90	245	1.413	260	888	3.098	-11,49
Inspeccions reglamentàries	0	0	420	921.544	0	31.550	953.094	81,86
Resseguiment de xarxa (km)	17.149	5.218	3.128	24.143	0	11.793	58.304	-4,76
Renovació d'escomeses (u.)	12.646	1.788	0	1.410	0	4.868	20.712	19,32

Nota: El 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis.

Les magnituds operatives del període 2016 han estat reexpressades per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.

Instal·lacions de distribució elèctrica per països
EU4

Països	Transformadors reductors		Longitud de línies (Km)
	Nombre	Capacitat (MVA)	
Xile	80.300	7.941	62.653
Argentina	5.874	1.229	9.472
Espanya	40.794	14.358	105.404
Panamà	51.395	3.327	24.626
Total baixa tensió i mitjana tensió	178.363	26.855	202.155
Xile	452	8.441	3.669
Argentina	6	435	64
Espanya	848	26.178	8.355
Panamà	103	1.604	156
Total alta tensió	1.409	36.658	12.244
Total	179.772	63.513	214.399

Nota: El 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis.

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

	2017	2016	2015
Règim ordinari. Espanya	8,58	8,90	8,57
Argentina	7,03	9,40	11,40
Xile	8,44	8,55	8,10
Panamà	11,74	11,95	11,63

Nota: El 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis.

Comercialització de gas i electricitat

L'activitat de comercialització de Gas Natural Fenosa comprèn els segments majorista i minorista de gas i electricitat en els mercats liberalitzats, tant a Espanya com a la resta del món. A Espanya, és la companyia líder en el mercat de comercialització d'energia: gas, electricitat i altres productes en tots els segments, des del residencial fins a l'industrial. Internacionalment, ha consolidat la seva presència per mitjà de l'activitat de comercialització de gas a nous mercats a l'àrea mediterrània, l'Amèrica Llatina i Àsia.

Així mateix, la companyia desenvolupa alternatives energètiques de mobilitat sostenible amb gas natural vehicular i electricitat, i ofereix solucions d'eficiència energètica adaptades a les necessitats dels seus clients. El servei es basa en una relació d'assessorament energètic personalitzat i en l'aportació d'un subministrament diversificat i segur.

Països en els quals Gas Natural Fenosa té activitat d'aquest tipus

- > **Comercialització de gas:**
Alemanya, Bèlgica, el Brasil, Espanya, França, Holanda, l'Índia, Irlanda, Itàlia, Jamaica, el Japó, Jordània, Luxemburg, el Pakistan, Portugal, el Regne Unit i Singapur.
- > **Comercialització d'electricitat:**
Espanya, Irlanda i Portugal.

Altres línies de negoci

- > **Trading:** Gas Natural Fenosa està excel·lentment posicionada en els mercats de gas i electricitat *upstream* i *downstream*, cosa que li permet extreure marges addicionals en els mercats per mitjà d'una adequada activitat de *trading*. El treball de Gas Natural Fenosa en aquest mercat comprèn tant la gestió del risc de preu de les matèries primeres que incideixen en el negoci com la creació d'oportunitats associades a la disponibilitat i flexibilitat dels actius de gas, electricitat i carbó del grup.
- > **Operació i manteniment:** la companyia presta serveis d'operació i manteniment d'instal·lacions de generació elèctrica i plantes industrials a tercers a Europa, Amèrica, Àfrica i Àsia. Per minimitzar els riscos dels projectes s'han desenvolupat eines i millores operatives com el Cesom, un centre innovador de monitorització i supervisió de l'operació basat en *big data*.
- > **Serveis d'enginyeria i construcció:** la companyia realitza serveis d'enginyeria i construcció d'instal·lacions energètiques, en les àrees de generació, transport i distribució de gas i electricitat. Ha desenvolupat més de 1.000 projectes en 50 països i integra totes les fases del desenvolupament d'un projecte d'aquest tipus, des de la concepció i el disseny, fins a la posada en marxa i, posteriorment, el desenvolupament de millores operatives o el desmantellament de les instal·lacions.
- > **Explotació de mina de carbó Savmore:** Gas Natural Fenosa és propietària del 70% de la societat Kangra Coal, propietària de la mina de carbó Savmore, a Sud-àfrica, on s'encarrega de l'explotació d'aquest jaciment, situat a la regió Mpumalanga, 315 quilòmetres al sud-est de Pretòria.
- > **Projecte Marismas:** aquest projecte dona continuïtat a l'activitat que, des de fa 30 anys, la companyia porta a terme a l'àrea de la Vall del Guadalquivir, a Espanya. Aquesta consisteix a extreure les reserves addicionals de gas existents, i, un cop esgotat el gas, el jaciment recuperarà la seva funció d'emmagatzematge. El gas emmagatzemat s'injectarà des de la xarxa d'Enagás i es gestionarà en funció de les necessitats del sistema espanyol.

L'activitat de comercialització de Gas Natural Fenosa comprèn els segments majorista i minorista de gas i electricitat en els mercats liberalitzats, tant a Espanya com a la resta del món.

Creació de valor i gestió sostenible

Gas Natural Fenosa orienta els seus esforços a atendre les necessitats energètiques de la societat proporcionant als seus clients productes i serveis de qualitat respectuosos amb el medi ambient; als seus accionistes, una rendibilitat creixent i sostenible, i als seus empleats, la possibilitat de desenvolupar les seves competències professionals.

L'objectiu principal de Gas Natural Fenosa és proveir d'energia a la societat per maximitzar el seu desenvolupament i el seu benestar, on l'eficiència energètica, la sostenibilitat i la innovació en són els pilars fonamentals.



> Els trets que defineixen Gas Natural Fenosa

> Empresa amb experiència.

- **Empresa amb experiència:** Gas Natural Fenosa treballa, des de fa més de 175 anys, en un procés de millora contínua, amb la finalitat d'oferir serveis a la societat, mitjançant la implantació de les tecnologies més avançades en cada moment. Aquesta experiència, unida al seu posicionament competitiu, la converteix en una companyia preparada per afrontar amb èxit els reptes plantejats en un mercat globalitzat.
- **Empresa eficient:** l'eficiència constitueix el motor de la companyia i defineix la seva forma d'actuar, de manera que permet assolir els objectius desitjats mitjançant un ús òptim dels recursos humans, financers, físics i tecnològics disponibles.

> Empresa eficient.

> Empresa responsable.

- **Empresa responsable:** per a Gas Natural Fenosa és fonamental contribuir al desenvolupament i benestar de les comunitats amb les quals es relaciona. En aquest sentit, centra els seus esforços a oferir un subministrament energètic sostenible, eficient, segur i respectuós amb el medi ambient i amb els drets humans.

> Empresa innovadora.

- **Empresa innovadora:** la innovació ha estat un dels motors del desenvolupament de la companyia des que es va fundar. A més de projectes de R+D, Gas Natural Fenosa porta a terme activitats de vigilància tecnològica, transferència de tecnologia i foment de la cultura innovadora.

Indicadors clau de responsabilitat corporativa

Excel·lència en el servei	2017	2016	2015
Clients satisfets (%)			
Espanya ¹	7,27	7,11	6,92
Amèrica Llatina	8,30	7,63	7,83
Xile CGE ²	5,60	5,48	5,31
Itàlia ¹	7,75	7,86	7,88
Moldàvia	8,04	7,94	8,06
Portugal	7,29	7,06	7,22
Compromís amb els resultats³	2017	2016	2015
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros) ⁴	23.306	21.908	26.015
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros) ⁴	3.915	4.664	5.264
Inversions totals (milions d'euros) ⁴	1.826	2.901	2.082
Benefici net (milions d'euros) ⁴	1.360	1.347	1.502
Dividend (milions d'euros) ⁴	1.001	1.001	1.001
Evolució de la qualificació Gas Natural Fenosa en DJSI	86	91	89
Gestió responsable del medi ambient	2017	2016	2015
Emissions directes de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH) (Mt CO ₂ eq)	20,5	19,5	22,4
Factor d'emissió (t CO ₂ /GWh)	431	411	445
Emissions de metà en transport i distribució (t CO ₂ eq/km xarxa)	9,6	9,6	9,6
Emissions de SO ₂ /electricitat generada (g/kWh)	0,46	0,43	0,55
Emissions de NO _x /electricitat generada (g/kWh)	0,70	0,73	0,83
Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh)	0,04	0,04	0,05
Generació de residus perillosos (t)	9,8	9,4	8,1
Reciclatge i valorització energètica de residus perillosos (%)	86	86	76
Interès per les persones	2017	2016	2015
Índex de plantilla (nombre d'empleats) ⁵	15.375	17.229	20.641
Homes/dones (%) ⁵	71/29	71/29	72/28
Dones en càrrecs de direcció (%)	26,2	25,7	25,1
Despeses de personal (milions d'euros)	1.031	1.013	973
Hores de formació per empleat ⁶	38,4	51,0	61,4
Inversió en formació anual (euros)	14.322.806	14.014.713	10.493.080
Empleats inclosos en conveni col·lectiu (%)	77,2	79,5	79,6

¹ Dades corresponents a clients residencials.² Dada mitjana en una escala de l'1 al 7.³ La informació financera de Gas Natural Fenosa conté magnituds elaborades d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), així com les anomenades Mesures Alternatives de Rendiment (MAR) que es consideren magnituds ajustades respecte a les que es presenten d'acord amb les NIIF. En l'Annex de l'Informe de Gestió consolidat s'inclou la definició de les MAR utilitzades. El compte de resultats consolidat de 2016 ha estat reexpressat per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.⁴ Indicadors procedents de Comptes Anuals Consolidats auditats del grup.⁵ Plantilla a tancament d'exercici amb gestió centralitzada i no centralitzada.⁶ La Universitat Corporativa va estar tancada durant tres mesos per a la implantació dels sistemes corporatius nous, amb la qual cosa l'indicador final d'hores de formació realitzades s'ha vist afectat per aquest fet.

Indicadors clau de responsabilitat corporativa (continuació)

Seguretat i salut	2017	2016	2015
Accidents amb baixa	45	65	125
Dies perduts	1.708	2.424	3.674
Víctimes mortals	0	0	1
Índex de freqüència	1,30	1,72	3,08
Índex de gravetat	0,05	0,06	0,09
Índex d'incidència	2,65	3,48	6,33
Taxa d'absentisme per malaltia comú i accident no laboral (%)	2,18	2,15	2,02
Cadena de subministrament responsable	2017	2016	2015
Proveïdors amb contractes en vigor existents	9.877	12.072	7.370
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	3.428	3.599	3.009
Pressupost de compra destinat a proveïdors locals (%)	90,75	91,9	92,3
Proveïdors avaluats segons criteris ambientals, socials i de pràctiques laborals (nombre)	9.891	9.689	6.997
Compromís social	2017	2016	2015
Evolució de l'aportació de Gas Natural Fenosa (milions d'euros)	12,86	9,98	9,89
Distribució per tipus d'acció (%)			
Social	61,36	33,76	33,34
Mediambiental	7,89	7,24	14,71
Cultural	30,75	59	51,95
Activitats de patrocini i acció social	361	403	437
Integritat i transparència	2017	2016	2015
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic	141	178	135
Comunicacions per cada 200 empleats	1,67	1,92	1,37
Origen geogràfic de les comunicacions (%)			
Argentina	2,8	1	4
Austràlia	0	–	–
Brasil	7,1	3	4
Xile	19,2	16	14
Colòmbia	12,1	25	14
Espanya	36,2	34	43
França	0	–	1
Itàlia	0,7	1	3
Kenya	0	–	–
Marroc	0	–	–
Mèxic	17,7	13	6
Moldàvia	0,7	1	1
Panamà	0,7	1	1
Puerto Rico	0	–	–
Sud-àfrica	2,8	4	9
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)	44	63	47
Projectes d'auditoria analitzats segons el risc de frau	77	88	94
Comunicacions rebudes en matèria de drets humans	0	0	0
Persones formades en la Política de Drets Humans	10.132	10.180	13.883



Sistema Integrat de Gestió

En l'àmbit del Sistema Integrat de Gestió de Qualitat, Medi Ambient, Seguretat i Salut (SIG), s'ha completat l'adequació del SIG als requisits de les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015, de manera que ja figura aquest reconeixement en els nous certificats. Simultàniament, s'ha ampliat l'abast del certificat *multisite* de Gas Natural Fenosa en els àmbits de qualitat, medi ambient i seguretat i salut, amb la incorporació de les activitats de distribució i comercialització de gas a Xile, i la inclusió de tres noves empreses en l'abast dels certificats de distribució i comercialització d'electricitat a Xile.

Processos certificats:

- > Extracció i injecció de gas natural.
- > Transport i operació del gasoducte Magrib-Europa.
- > Generació d'electricitat (origen tèrmic, hidràulic i fonts renovables).
- > Distribució de gas natural i electricitat.
- > Comercialització majorista i minorista de gas natural i electricitat.

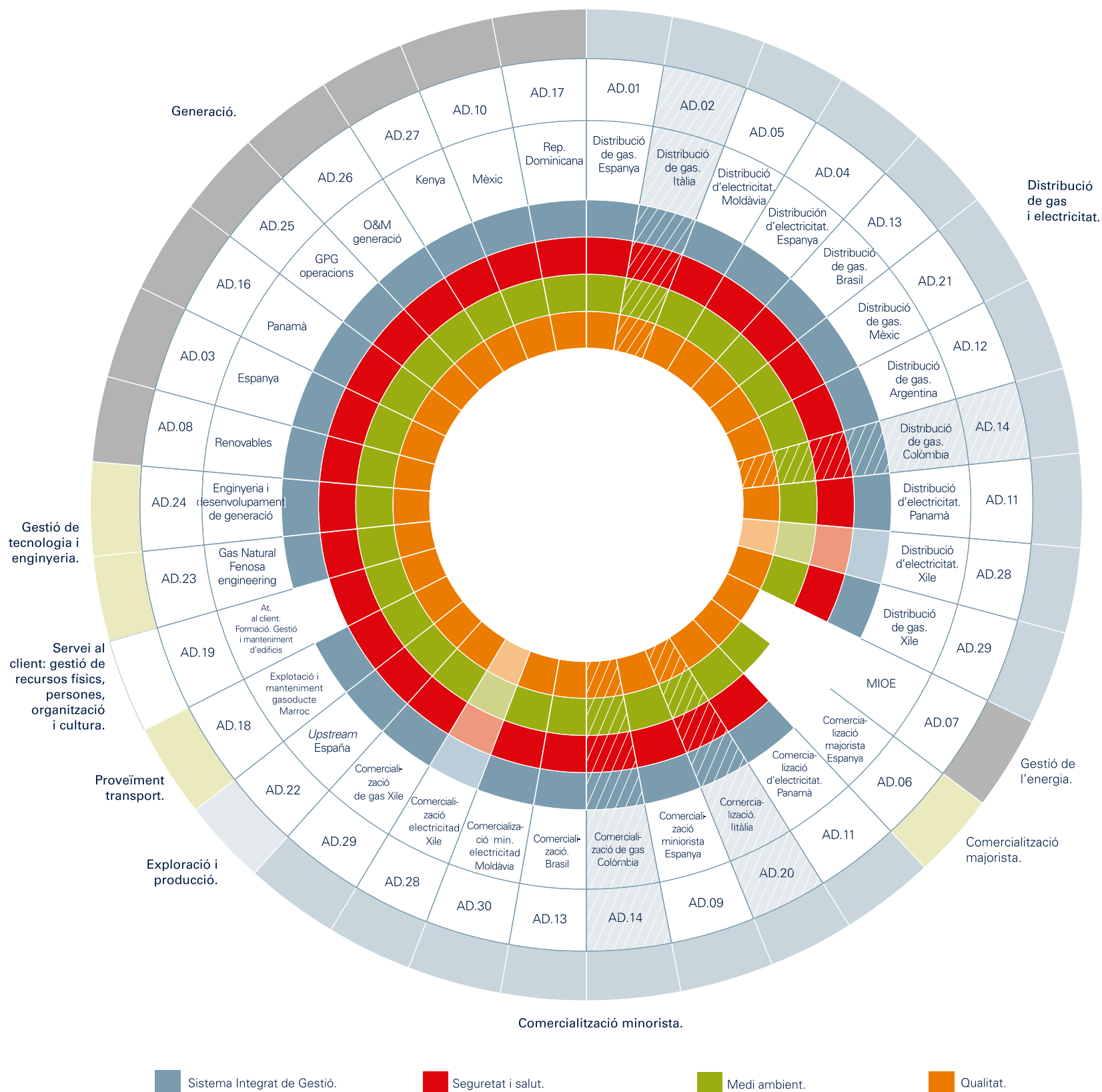
- > Desenvolupament i execució de projectes d'enginyeria.
- > Gestió de l'energia en els mercats ibèrics organitzats d'electricitat.
- > Activitats corporatives de servei a clients, facturació i cobrament, formació i gestió d'edificis d'oficines.

Amb el suport del SIG, durant l'exercici, s'han iniciat els treballs d'implantació de les normes ISO 50001 de Sistemes de Gestió de l'Energia i ISO 39001 de Sistemes de Gestió de la Seguretat Viària per a la seva certificació en 2018.

Adicionalment, durant l'any 2018 està previst completar a Xile la certificació de les activitats de distribució i comercialització d'electricitat, unificar l'abast de qualitat als de medi ambient i seguretat i salut i obtenir el reconeixement SIG; l'ampliació de l'abast del certificat de Generació amb la incorporació del parc eòlic de Bif-Hioxo a Mèxic, parcs eòlics a Canàries i la central hidràulica de Torito a Costa Rica, i la inclusió del nou abast de distribució i comercialització de GLP a Espanya. Per les desinversions produïdes a Itàlia i Colòmbia, se'n segregaran els certificats del certificat *multisite* del grup.

Processos certificats inclosos en el Sistema Integrat de Gestió de Gas Natural Fenosa

Esquema de certificacions de qualitat, medi ambient i salut (31/12/2017)



Nota: Colors clars: en vies d'implantació o certificació parcial.
Colors amb trama: Certificacions a segregar del SIG en 2018.

Evolució previsible del grup

Bases estratègiques

Per tal d'assolir els objectius establerts, Gas Natural Fenosa defineix línies estratègiques a termini mitjà que s'actualitzen de manera periòdica, adaptant-se a la conjuntura actual i futura

i tenint en compte les especificitats de les diferents línies de negoci que componen la companyia.

El cicle de planificació estratègica es defineix com un procés recurrent que parteix de la reflexió estratègica,

es concreta en els plans de negoci de cada unitat de negoci i corporatives i s'integra en el pla de negoci integrat del grup.

El cicle de planificació energètica

> Reflexió estratègica

Formalització de la visió del grup amb horitzó a mitjà termini.

Enfocament *top-down*.

> Seguiment i reporting

Font única d'informació de gestió del grup i de les unitats de negoci i corporatives.

Gestió estratègica de la informació per donar suport a la presa de decisions.



> Plans de negoci

Formalització dels objectius de les unitats de negoci i corporatives.

Enfocament *bottom-up*. Pla de negoci integrat.

Formalització dels objectius del grup integrant-hi els plans de negoci.

> Pressupost

Pressupost d'Explotació.

Pressupost d'Inversions.

La coordinació dels processos de planificació estratègica, pressupostació anual i el seguiment continu facilita una presa de decisions àgil i eficaç.

La visió estratègica de la companyia per al període 2016-2020 establia una sèrie de compromisos de compliment d'objectius per a 2018, i aspiracions al 2020 i definia les perspectives per àrees de negoci i els objectius financers del grup per a aquest període. Gas Natural Fenosa té previst presentar, al llarg del primer semestre de 2018, el Pla estratègic 2018-2020 que actualitza els objectius del grup.

Emmarcat en el seguiment de l'evolució de l'entorn, el pla estratègic estableix:

- > Model i objectius de gestió dels negocis.
- > Execució d'un nou pla d'eficiències.
- > Gestió contínua de la cartera de negoci i l'encaix estratègic d'aquesta.

El pla estratègic es concreta en els diferents plans de negoci.

Pilars de la visió estratègic 2016-2018

La visió Estratègica 2016-2018 assentava les bases entorn de les tres línies de creixement (xarxes, generació i comercialització de gas), amb l'objectiu de permetre a Gas Natural Fenosa continuar creixent en el futur:

Els pilars del Pla Estratègic de Gas Natural Fenosa són:



- > Xarxes: en xarxes de gas, la inversió en la gasificació de Xile i Mèxic, l'entrada en el negoci de distribució a la regió d'Arequipa al Perú, les noves llicències i creixement addicional derivat de la conversió dels nous punts de gas líquid de petroli (GLP) a Espanya; en xarxes d'electricitat inversió en *smart grids* a Espanya, inversions per a cobrir la demanda addicional a Xile i el Panamà, subtransmissió elèctrica a Xile impulsada per noves instal·lacions renovables.
- > Generació d'electricitat: millora de l'eficiència i del rendiment del parc de generació amb la incorporació de 3.500 MW al parc global dels quals 2.500 MW són en renovables (Espanya i Internacional) i 500-1.000 MW de projectes de cycle combinat que contribuiran al desenvolupament *downstream* del negoci de GNL. Creixement i desenvolupament del negoci internacional de generació per mitjà de GPG.

- > Comercialització de gas: els nous contractes de proveïment de gas per un total d'aproximadament 11 bcm corresponents als dos projectes de Cheniere (Sabine Pass i Corpus Christi) i del projecte Yamal LNG a Rússia, addicionalment s'adaptaran i es renegociaran els contractes existents
- de subministrament de gas per a reflectir les condicions de mercat de referència. Així mateix s'incrementarà la capacitat de la flota de vaixells metaners i s'hi afegixen quatre (dos ja incorporats en 2016), així com una unitat mòbil de regasificació. Gràcies a les dimensions més grans d'aquests, hi
- haurà una capacitat conjunta addicional de gairebé un milió de metres cúbics. Quant a l'ebitda se n'espera un augment entorn del 10%.

Amb els resultats de 2017 es constata el bon progrés en el compliment dels pilars de la Visió estratègica 2016-2018:

Pilars	Principals objectius	Compliment
1 La generació de caixa sosté el dividend futur	- Dividend mínim d'1€/acció (pay-out mínim de 70%).	•
2 Estricta disciplina financera	- Manteniment de les qualificacions creditícies S&P (BBB) i Moody's (Baa2). - Reducció del cost del deute en 80pbs fins a 3,5%. - Deute net ajustat/ebitda ~3,2x. ¹ - Disciplina en l'assignació de capital: ROACE 2017 %	• • • •
3 Pla d'eficiències	- Estalvis acumulats en 2017 de 150 m€ (vs. objectiu inicial de 135 m€) - Llançament del nou pla d'eficiències 2018-2020.	• •
4 Gestió de la cartera d'actius	- Venda de GNDB (20%), Itàlia i Colòmbia. - Inversions generadores de valor en projectes de renovables a Espanya, el Brasil, Austràlia i Xile.	• •
Benefici net 2017	Objectiu de benefici net de ~1,3-1,4 bn € complert.	•

¹ Ajustat per (i) ingressos per 1.500 milions d'euros per la venda del 20% del negoci de distribució de gas Espanya, (ii) ingressos per ~739 milions d'euros per la venda de distribució i comercialització de gas a Itàlia i (iii) ingressos per ~334 milions d'euros pel 41,9% pendent de la venda de distribució de gas Colòmbia estimada en el primer semestre de 2018.

Amb els resultats de 2017 es constata el bon progrés en el compliment dels pilars de la visió estratègica 2016-2018.

Perspectives 2018

A continuació es detallen les perspectives per negoci per a 2018:

Activitats	Perspectivas 2018	Principals palanques
Xarxes		- Entrada en vigor a l'abril de 2018 de la tercera fase de les 3 fases de la revisió a l'Argentina (tarifa completa) amb un impacte positiu estimat en ebitda de +100 milions d'euros en 2017. - Creixement orgànic continuat a Mèxic, refermat en les noves concessions de distribució de gas atorgades a Tabasco, Campeche i Yucatán (Quintana en procés). - Creixement orgànic continuat a Xile del negoci de gas natural refermat per l'augment net de +30.000 punts de subministrament a les regions actuals i demanda creixent de calefacció. - Creixement orgànic continuat a Xile del negoci d'electricitat refermat per l'augment net de +80.000 punts de subministrament i millora de l'entorn macroeconòmic. - Creixement continuat de distribució de gas a Espanya compensat per l'impacte negatiu de la remuneració dels contenidors de gas amb un impacte negatiu estimat de ~40m € d'acord amb els nous preus de lloguer de comptadors publicats per llei.
Generació internacional		- Creixement assegurat amb el llançament de FV Brasil (segon semestre 2017) i parc eòlic a Austràlia (segon semestre 18).
Activitats regulades: creixement orgànic continuat en xarxes i creixement assegurat en Generació Internacional.		
Comercialització de gas		- Volums estables amb >85% del volum de vendes per a 2018 ja contractat i assegurat. - Estimacions positives en la revisió ordinària dels contractes de proveïment en 2018 (~60% del total dels contractes de proveïment de Gas Natural Fenosa) que es van establir en un altre context de mercat. - Tendències positives en GNL internacional juguen favorablement en la negociació de contractes amb els nostres clients finals. - Progrés en noves iniciatives de negoci orientades a una clientela rendible de dimensió mitjana i segments de mercat atractius (regasificadores flotants, solucions a petita escala, <i>bunkering</i>).
Electricitat Espanya		- S'estima la normalització dels nivells de producció hidràulica ~3,0TWh. - Progressiva recuperació dels preus OMIP per a 2018 fins a 52€/MWh de finals de desembre de 2017, usats com a referència en nous contractes i renovacions, de manera que s'hi reflecteixen els costos de generació més grans. - Reducció dels marges en PVPC1 causats per l'augment dels requeriments reguladors i més impacte del bo social en 2018.

Activitats liberalitzades: perspectiva positiva en comercialització de gas explicada per la revisió ordinària dels contractes de subministrament de gas i millora dels preus de GNL internacionals. S'estima la recuperació d'electricitat Espanya recolzada per la normalització de la producció hidràulica i recuperació dels preus de comercialització

D'altra banda, les perspectives financeres per a 2018 es detallen a continuació:

Activitats	Perspectivas 2018	Principals palanques
Pla eficiència 2018-2020	^	- Accelerant la implantació del Pla d'Eficiències 2018-2020 avançant 110 milions d'euros per costos de reestructuració de 2018 a 2017. - Estalvis acumulats estimats de -105 milions d'euros nets dels costos de reestructuració per a 2018.
Cost del deute	^	- Impacte positiu progressiu dels esforços de gestió del passiu en el resultat financer. - S'estima una reducció més gran del cost del deute actual de 3,5% en 2017.
Tipus impositiu	●	- Es manté al 21,5% (tipus impositiu recurrent).
Efecte de translació de divises	✓	- Perspectiva de tipus de canvi desfavorable (USD, CLP, BRL, MXN, ARG).
Plusvàlues (Itàlia)	^	- S'estimen plusvàlues després d'impostos de ~190 milions d'euros a data de tancament (1\$18).

Contribució positiva significativa d'eficiències operatives i de deute/fiscals, només compensades per unes perspectives no tan favorables en el tipus de canvi.

El Pla Estratègic 2018-2020 actualitzarà les línies estratègiques a desenvolupar perquè Gas Natural Fenosa continuï en el seu camí de creixement orgànic en 2018 i en anys successius.

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

Tecnologia	Capacitat projectada (MW)
Projectes en fase avançada	265
Generació	-113
Renovables	378
Projectes en fase de <i>permitting</i>	1.004
Eòlica	734
Minihidràulica	–
Hidràulica	–
Altres (Fotovoltaica)	270

1895

Seu oficial i edifici històric

En 1895, la Societat Catalana per a l'Enllumenat per Gas va inaugurar la seva seu oficial, obra de l'arquitecte català Josep Domènech Estapà. Amb un estil propi, allunyat tant de l'eclecticisme com del modernisme imperant, aquest edifici representa el llegat d'una època i de les seves protagonistes, una visió clara de progrés i la ferma voluntat de portar-la a terme.

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa **2017**

Innovació sostenible

Visió de la innovació. **Pàg. 40**

Enfocament de la innovació. **Pàg. 42**

Pla d'innovació. **Pàg. 49**

Planificació de la innovació. **Pàg. 72**

Foment de la innovació. **Pàg. 74**

Centre tecnològic. **Pàg. 80**

Visió de la innovació

Un procés continu d'innovació constitueix, sens dubte, una de les palanques clau de l'activitat empresarial.

Les empreses més innovadores són, en general, les que millor responen als nous reptes de l'entorn i ho fan mitjançant tecnologies, processos i models de negoci que els posicionen amb avantatge en els seus mercats. A més, amb freqüència, les innovacions sorgeixen, s'abareixen i es

difonen a un ritme que porta a disrupcions significatives de gran impacte en aquests mercats.

Per tot això, des de l'Alta Direcció de Gas Natural Fenosa s'ha impulsat la implantació d'un Model d'Innovació que assegura l'alineació amb les prioritats establertes en el Pla Estratègic de la companyia i s'apalanca en la comunitat innovadora en l'àmbit internacional.

Aquest model està compost per la visió d'innovació consensuada amb els negocis i que dona resposta als canvis tecnològics als quals s'enfronta el sector, una metodologia robusta de vigilància

tecnològica i de gestió de la cartera de projectes d'innovació i una forta cultura innovadora en la companyia, amb programes d'intraprenedoria i eines de foment a la innovació, que assegurin la resposta més adequada a les dinàmiques de canvi de l'entorn.

Gas Natural Fenosa planteja un enfocament matricial de la innovació, classificada segons dos criteris: el tipus d'innovació i la part de la cadena de valor a la qual afecta la innovació.

En línia amb les millors pràctiques del mercat, la companyia desenvolupa els cinc tipus d'innovació següents:

Innovació social	Noves formes de satisfer les necessitats socials, que no estan suficientment cobertes pel mercat o el sector públic, o en produir els canvis de comportament necessaris per a resoldre els grans reptes de la societat.
Innovació en màrqueting	Implementació de millores en els processos relacionats directament amb la comercialització d'un producte o servei.
Innovació organitzativa	Implementació de nous mètodes en les pràctiques de negoci de l'empresa, en l'organització del treball i/o en les relacions cap a l'exterior.
Innovació en producte	La introducció d'un producte o servei que és nou o significativament millorat respecte a les seves característiques o aplicacions prèvies. Això inclou millores significatives en especificacions tècniques, components i materials, <i>software</i> incorporat, facilitat d'ús o altres característiques funcionals.
Innovació en procés	Implementació de nous (o significativament millorats) processos de fabricació, logística o distribució. Canvis substancials en la forma de produir i lliurar els productes o serveis.



De la mateixa manera, atenent a la cadena de valor de la companyia, es defineix un Pla d'innovació resultat de la realització de diferents grups de treball a mitjan 2016, amb els directius de totes les àrees de negoci i corporatives, que cobreix totes les àrees geogràfiques. El resultat d'aquestes xarxes de treball ha estat la definició de les línies prioritàries d'innovació de Gas Natural Fenosa i d'acord amb això una dedicació d'esforços amb focus en les àrees prioritzades. El desenvolupament del pla d'innovació es porta a terme a les xarxes de treball transversals que es van establir arran dels *workshops* per a cada una de les línies prioritàries.

Gas Natural Fenosa reconeix, a més, que el major potencial de la innovació es troba en la col·laboració oberta amb els principals actors de l'entorn, tant públics com privats.

Per això, comparteix els seus reptes mitjançant aliances i de participacions en els fòrums de mobilització de la

tecnologia, orientant la cadena tecnològica i col·laborant en l'obtenció d'objectius comuns. Així mateix, col·labora amb administracions públiques en la identificació de les necessitats generals de desenvolupament tecnològic en els seus negocis i en la definició dels plans corresponents.

Com a empresa multinacional, ajusta la seva actuació a les necessitats dels diferents entorns en què té presència, si bé els principis generals d'actuació, com la lluita contra el canvi climàtic, la recerca de l'eficiència i un ús més avançat de l'energia, presideixen la seva estratègia global en tots aquests àmbits.

Gas Natural Fenosa, conscient que vivim en un món que canvia ràpidament i que ho farà cada vegada més ràpid, creu que la innovació oberta és l'única manera d'avançar i d'atreure noves idees i productes al mercat. Per a això, valora enormement el talent tant extern com intern i desenvolupa programes

d'emprenedoria que li permetin innovar de manera més àgil i així mantenir el lideratge en els mercats en què està present i transformar-se d'acord amb els canvis de l'entorn.

Durant aquest any s'ha continuat col·laborant amb diferents entitats i institucions. En aquesta àrea destaca la nostra presència en Eurelectric, American Gas Association (AGA) i l'Eurogas International Gas Union (IGU), així com en diferents plataformes tecnològiques com la Plataforma Tecnològica Espanyola de Xarxes Elèctriques (FutuRed), la Plataforma Tecnològica Espanyola d'Eficiència Energètica (PTE-EE), la Interplataforma de Ciutats Intel·ligents (GICI) i l'Aliança per a la Innovació Energètica a Espanya (ALINNE), entre d'altres.

Amb relació a la innovació sostenible, Gas Natural Fenosa es compromet amb el treball decent i el creixement econòmic mitjançant una activitat d'innovació que aplica la tecnologia i el coneixement per a la creació de valor.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 7: energia assequible i no contaminant

El setè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "un sistema energètic ben establert dona suport a tots els sectors: des de les empreses, la medicina i l'educació fins a l'agricultura, les infraestructures, les comunicacions i l'alta tecnologia". Una de cada cinc persones de la població mundial viu sense electricitat.

Amb relació a la innovació sostenible, Gas Natural Fenosa mostra el seu compromís amb aquest objectiu duent a terme projectes en diverses àrees: GNL, generació d'energies renovables, reducció d'emissions, eficiència energètica, mobilitat i xarxes intel·ligents, entre d'altres.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 8: treball decent i creixement econòmic

El vuitè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "l'erradicació de la pobresa només és possible mitjançant ocupacions estables i ben remunerades, però, gairebé 2.200 milions de persones viuen per sota del llindar de pobresa, amb menys de 2 dòlars nord-americans al dia".

Amb relació a la Innovació sostenible, Gas Natural Fenosa es compromet amb el treball decent i creixement econòmic mitjançant una activitat d'innovació que aplica la tecnologia i el coneixement per a la creació de valor. Així mateix, tracta de minimitzar riscos operatius en els actius de la companyia i de seguretat en el treball per mitjà de la innovació.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 9: indústria, innovació i infraestructura

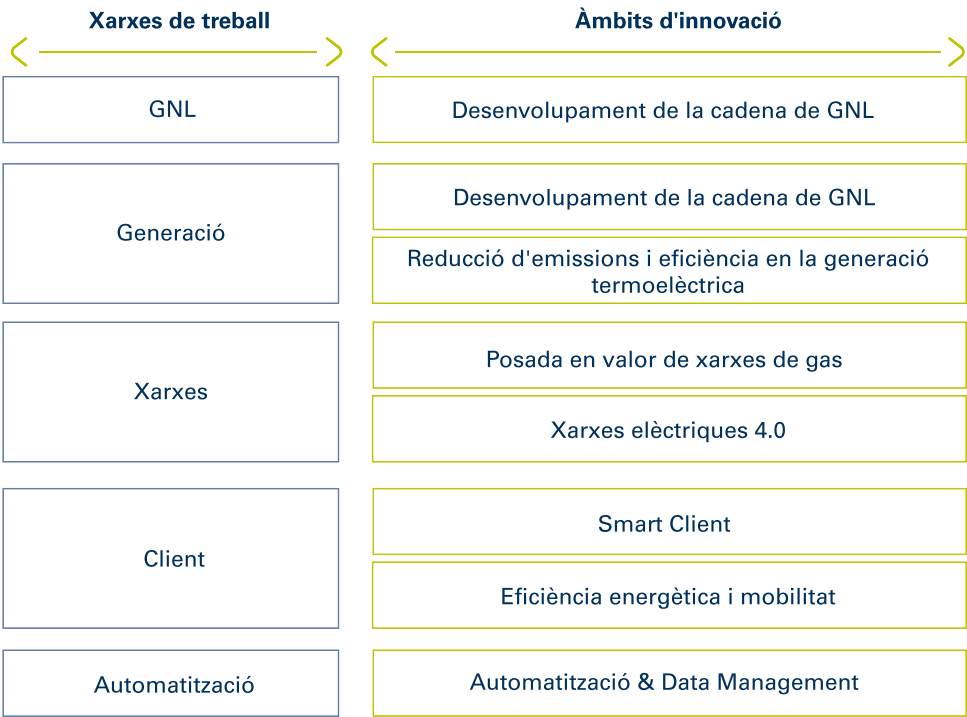
El novè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "el creixement sostingut ha d'incloure una industrialització que ofereixi oportunitats a totes les persones i compti amb el suport de la innovació i d'infraestructures resilients".

Amb relació a la innovació sostenible, Gas Natural Fenosa manté un compromís amb la indústria i les seves infraestructures que es materialitza en la creació de l'Observatori Tecnològic i del Centre Tecnològic, la creació de fòrums i *newsletters*, i la participació en associacions d'innovació tecnològica, entre d'altres.

Enfocament de la innovació

El Pla d'innovació de Gas Natural Fenosa, que acompanya la Visió Estratègica fins a 2020, persegueix implantar millores operatives i adoptar aquelles tecnologies que aporten més valor als negocis de la companyia. Aquest Pla s'estructura en cinc grans xarxes de treball: Gas Natural Liquefactive (GNL), Generació, Xarxes, Clients, i Automatització.

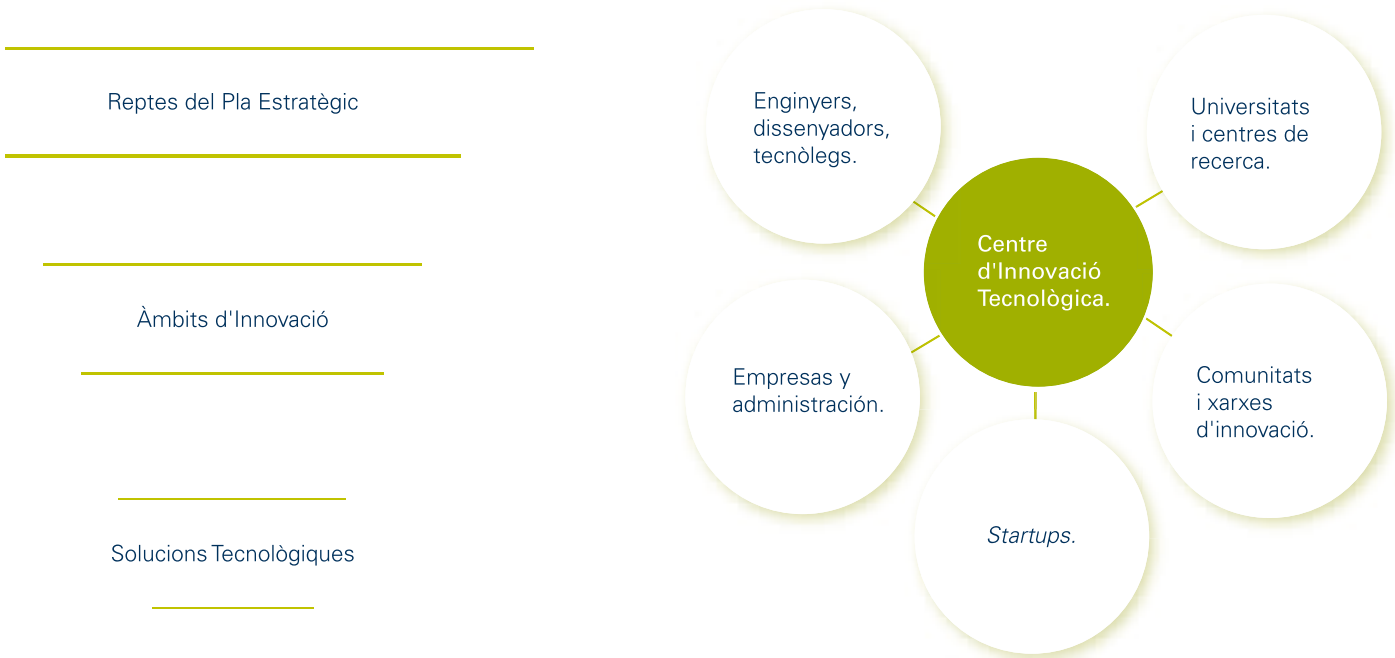
Per desenvolupar aquest Pla, la companyia utilitza un Model d'Innovació amb dos enfocaments *Push & Pull*. El primer, centrat en el desenvolupament de solucions tecnològiques pròpies que responguin als reptes plantejats en l'esmentada visió estratègica. En el segon enfocament es busca la tracció de l'ecosistema d'innovació oberta per trobar oportunitats de negoci, idees i talent.



Push: desenvolupament de solucions tecnològiques

Pull: impuls d'un ecosistema d'innovació oberta

Foment de la innovació responnent als reptes del Pla Estratègic



Palanquejament en els recursos dels negocis i en la comunitat externa

La innovació i la tecnologia són clau per a transformar la forma en què desenvolupem la nostra activitat i anticipar-nos a les necessitats dels clients i transformar les idees en serveis que garanteixin un subministrament d'energia eficient, sostenible i segur.

A més d'aquestes línies prioritàries que representen part dels processos clau de la seva cadena de valor, Gas Natural Fenosa, d'acord amb les millors pràctiques del mercat, és conscient que la innovació no només es produeix amb l'avanç tecnològic en productes i processos tecnològics, sinó que la innovació es pot donar en tots els àmbits de la companyia, i en totes aquelles àrees transversals i de suport als processos principals. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa ha adoptat un enfocament més complet en parlar d'innovació que, a més de comprendre la innovació en producte i procés, inclou també la innovació organitzativa, la innovació en màrqueting i la innovació social.

A continuació es detallen els 5 grans blocs en què la companyia ha estructurat les seves activitats d'Innovació.

Innovació social

Gas Natural Fenosa en el seu interès per transformar-se i aportar valor a la societat a través de l'energia ha impulsat la **innovació social** per resoldre els reptes actuals de la societat.

En aquest sentit la companyia està treballant a favor de la vulnerabilitat energètica des de 2014 amb actuacions de prevenció, per mitjà de convenis amb governs locals i regionals, i activitats de sensibilització amb la participació en fòrums i taules sobre la pobresa. Durant 2017, s'han intensificat aquestes accions per mitjà del Pla de Vulnerabilitat, aprovat

pel Consell d'Administració en gener de 2017, i s'han implantat en tot el territori nacional. Aquest Pla comprèn més de 20 mesures dividides en un doble vessant: un d'operatiu i un de social. L'objectiu de tots és reforçar i sistematitzar la gestió dels clients vulnerables i ajudar els Serveis Socials i entitats del Tercer Sector en la seva tasca amb les persones més vulnerables.

El Pla de Vulnerabilitat Energètica és un projecte que neix de la necessitat d'ajudar persones en situació de pobresa energètica i es posiciona com el primer d'aquestes característiques al territori espanyol. El projecte no només és innovador perquè tracta de pal·liar la pobresa energètica del país, sinó que ho és també per les seves característiques com a iniciativa d'RSC. Gas Natural Fenosa és la primera companyia que disposa d'un pla amb una dotació econòmica, amb un model de gestió transversal que en garanteix la implantació en el dia a dia de l'organització. Aquest pla, a més, està perfectament coordinat amb la Fundació i disposa d'un programa de voluntariat per als seus empleats.

El pla és pioner en el seu conjunt, però també ho són moltes de les mesures que s'hi recullen. Iniciatives com l'Escola d'Energia, l'estudi de mesures de baix cost per a implantar en habitatges vulnerables o la creació d'una Unitat d'Atenció a la Vulnerabilitat amb l'objectiu de fer un seguiment de tots els casos de clients que puguin trobar-se en situació de risc, donen mostra del caràcter innovador d'aquest.

Entre les mesures operatives que s'han posat en marxa es troba la creació de la Unitat d'Atenció a la Vulnerabilitat, una àrea específica per atendre tots aquells casos de clients que puguin trobar-se en situació de vulnerabilitat. També s'ha creat un nou telèfon gratuït disponible les 24 hores del dia, així com un Grup

de Gestió de Col·lectius Especials que farà el seguiment d'aquests clients. Així mateix, s'ha flexibilitzat el sistema de fraccionament dels pagaments, i es continua col·laborant amb les entitats municipals i el Tercer Sector amb la finalitat de crear mecanismes de comunicació constant. Per a això, s'està impulsant un registre compartit que ajudi tots els implicats a poder seguir de prop aquelles persones que es troben dins dels paràmetres de pobresa energètica. Al seu torn, s'ha ampliat la participació de la companyia en fòrums, taules i grups de treball municipals i d'altres entitats sobre vulnerabilitat energètica per continuar col·laborant en la matèria i continuar treballant conjuntament per millorar la situació d'aquestes persones.

Dins d'aquest vessant operatiu, el Pla de Vulnerabilitat inclou un conjunt de mesures socials a realitzar en col·laboració amb entitats del Tercer Sector i administracions públiques. Aquesta tasca és desenvolupada per la Fundació Gas Natural Fenosa, i, entre les iniciatives, destaca:

- > Escola d'Energia. Neix per formar en temes energètics –facturació, normativa vigent, eficiència energètica, estalvi– especialment relacionats amb la vulnerabilitat a treballadors socials d'entitats públiques i ONG amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de persones vulnerables. També està oberta a les pròpies famílies vulnerables.
- > Rehabilitació d'habitatges de col·lectius vulnerables. S'ha realitzat un estudi amb més de 75 mesures de rehabilitació de baix cost que suposaran millores en els habitatges i, per tant, un increment en la qualitat de vida dels clients vulnerables.

- Voluntariat Energètic: la solidaritat i el compromís és el que mou els nostres empleats voluntaris, els que tenen l'oportunitat d'assessorar directament persones en situació de vulnerabilitat energètica.
- Ajudes al Tercer Sector: obrim línies d'ajudes econòmiques per a entitats socials que treballin amb col·lectius vulnerables i un equip d'atenció per a intensificar la nostra col·laboració amb el Tercer Sector.

Dins d'aquest bloc també s'engloba el "Projecte capital natura". Es tracta d'un concepte de sostenibilitat emergent, que té com a finalitat complementar els resultats financers amb els recursos naturals utilitzats per una determinada organització, empresa o país. Té l'objectiu d'identificar, mesurar i valorar el capital natural, per tal de proporcionar informació que ajudi la presa de decisions. Actualment s'està treballant internacionalment per desenvolupar protocols i metodologies de càlcul del capital natural. Donada la transcendència que té per a una companyia com la nostra manejar aquest concepte i incloure'l en la presa de decisions, s'ha realitzat un projecte pilot sobre el tema. Els objectius del projecte han estat revisar l'estat de l'art de les metodologies existents i seleccionar-ne la més adequada. Un cop fixat el marc metodològic, s'ha aplicat la metodologia a la CH Bolarque, i s'han identificat tots els impactes i les dependències ambientals, seleccionant les més significatives i monetitzant-les.

Innovació en màrqueting

En aquesta línia s'engloben tots els esforços de la companyia per aconseguir conèixer les necessitats reals i concretes de cada un dels seus clients, així com que aquests tinguin a la seva disposició productes punters que els facilitin el dia

a dia. Fruit dels projectes empresos en aquesta àrea d'innovació, han sorgit nous serveis d'assessorament energètic mitjançant corbes horàries per tal d'oferir a cada client productes adaptats a les seves necessitats i propostes d'estalvi energètic. La implantació d'eines tecnològiques de suport, com aplicacions CRM (Customer Relationship Management) o el desenvolupament de mòduls de generació de campanyes mitjançant la predefinició de variables, que, combinades amb productes i tarifes ja disponibles en els sistemes de Gas Natural Fenosa, contribueixen a l'expansió dels negocis.

Una de les grans iniciatives dins d'aquest tipus d'innovació és el *projecte CEX* (Customer Experience) mitjançant el qual la companyia aplica una nova metodologia en què el client és el punt de partida i el centre de l'activitat, s'adapta la forma de fer les coses per satisfer les necessitats i expectatives del client, però sobretot, és sensible a com percep la companyia i com és la seva experiència amb ella. (Es pot consultar aquest projecte amb més detall en l'apartat "Excel·lència en el Servei").

D'altra banda, vivim en un món cada vegada més digital on els usuaris busquen fer moltes de les seves gestions per Internet per poder fer-les en qualsevol lloc, amb qualsevol dispositiu i en qualsevol moment, de manera que estalvien temps. Per això, una altra de les línies on s'ha invertit un important esforç és a millorar l'experiència digital del client amb projectes orientats a millorar la usabilitat i l'accés a les aplicacions, incloent-hi noves formes de lectura de comptadors per mitjà de l'aplicació mòbil.

Cal destacar també les accions orientades a que el client final sigui capaç d'autogestionar els productes i serveis contractats, de manera que s'augmenta el conjunt de gestions en línia i es completen les operatives

disponibles sota el registre de l'àrea privada. Una de les activitats més destacades en aquest sentit, ha estat el desenvolupament per a l'Amèrica Llatina d'una plataforma (tant per IOS com per a Android) de rèplica de dades dels sistemes transaccionals que permeti la disponibilitat 24x7 de les dades del client mitjançant canals digitals. Aquestes iniciatives queden englobades dins de la línia tecnològica Smart Client, que s'inclou en aquest informe.

Innovació organitzativa

En el marc de la innovació organitzativa es consideren les actuacions orientades a cobrir les necessitats que van sorgint pel que fa als nous models de negoci, les que han suposat una nova organització en el treball i aquelles que han tingut com a finalitat minimitzar els riscos i augmentar la qualitat i seguretat en les pràctiques de l'organització. Dins d'aquest àmbit destaca el "Projecte Apol·lo" que té per objectiu definir i implantar una nova plataforma que sustenti tot el procés comercial a l'Amèrica Llatina.

Aquest projecte suposa un canvi complet de filosofia comercial, que gestiona el nou procés comercial de productes i serveis liberalitzats, tant recurrents com *one-shot*, i de gestió de productes de tercers (assegurances), i està prevista en fases ulteriors l'evolució del model d'operacions i *back-office*.

La gestió del canvi associada als processos implicats ha suposat redissenyar completament el procés comercial, que introdueix la planificació comercial, l'abordatge dels mercats des del punt de vista del tractament del potencial de manera sistematitzada i per lots, la gestió de la cartera de productes, serveis i campanyes comercials, així com la introducció d'un procés completament nou de control de qualitat i verificació de l'actuació comercial mitjançant trucades als nous clients, tot això sota les premisses de *customer centricity*, qualitat d'actuació i ofertes comercials, traçabilitat i sostenibilitat. Des del punt de vista tecnològic, duu associada una gestió integral del mercat liberalitzat en una única plataforma i la incorporació de la mobilitat a les forces de vendes.

En aquest àmbit també cal esmentar el "Projecte Òptima" model de gestió per a integrar en el qual s'ha desenvolupat una plataforma d'accés unificat a diferents aplicacions en l'entorn ERP (Enterprise Resource Planning), buscant millorar l'experiència d'usuari i més interactivitat i varietat dels recursos de treball.

"Òptima" és un programa transformacional amb l'objectiu de millorar el model de presa de decisions de Gas Natural Fenosa, integrant la informació de negoci amb el seu impacte econòmic i potenciant la capacitat predictiva, revisió contínua, simulació i anàlisi.

Per a això, s'estableixen diversos eixos d'actuació per poder emprendre el model objectiu dels processos de planificació, Control, *Reporting* i Govern de la Dada del Grup:

- Processos de planificació i revisió més àgils i continus, gràcies a modelitzacions PxQ dels principals indicadors dels negocis. Permeten anticipar i simular els impactes davant canvis d'escenari, reguladors i estimacions de negoci.
- Millorar la informació de gestió de Gas Natural Fenosa per mitjà d'una base de dades corporativa que integra la informació operativa dels negocis necessària per a la presa de decisions de l'Alta Direcció.
- Optimitzar l'explotació de la informació de gestió mitjançant quadres de comandament i una plataforma de *reporting* digital.

Fruit del pla de transformació de l'organització per orientar-la a la dada, s'ha originat la posició del CDO (Chief Data Officer). El govern de la dada és un element clau per a l'extracció de valor de les dades i la presa de decisions, per això s'ha definit un nou rol en l'organització, el «Chief Data Officer», la missió del qual és assegurar la qualitat per mitjà del disseny de diccionaris de dades estàndards, vigilar la traçabilitat mitjançant regles d'accessos homogènies i de seguretat interna i garantir l'accessibilitat de les dades en l'organització. A més a més, també s'ha definit un model organitzatiu de govern de la dada que incorporen els rols de «Data officer» per Direcció General i el «Data Architect» a la Direcció de Sistemes d'Informació.

La gestió de la informació per mitjà d'internet continua suposant un repte per a totes les organitzacions; en aquest sentit Gas Natural Fenosa continua empenent projectes entorn de la Ciberseguretat, amb l'objectiu de reduir els riscos i millorar la seguretat de totes les aplicacions i dispositius utilitzats. Aquest tipus d'iniciatives cobren especial rellevància enguany, en què s'han establert nous processos de comunicació i subministrament d'informació amb l'Administració Pública, que impliquen també noves formes d'identificació i autenticació a través de diferents tecnologies digitals.

Finalment, cal estacar el "Projecte Delfos" (*Delivering Forecasting System*), el propòsit del qual és el desenvolupament d'una eina de previsió de lliuraments de proveïdor, que a més pot ser un canal de comunicació amb els clients interns en qüestions relacionades amb el proveïment de materials. El projecte està orientat a l'eficiència dels processos, de manera que constitueix una millora significativa en la planificació i l'execució de les obres. A més, permet gestionar expedicions i tota la documentació associada als lliuraments de material.

El Pla d'Innovació de Gas Natural Fenosa persegueix implantar millores operatives i adoptar aquelles tecnologies que aporten més valor als negocis de la companyia.

Innovació en producte

Els esforços de la companyia en innovació de producte són nombrosos. Destaca com a projecte singular desenvolupat durant 2017 el disseny de la plataforma flotant Direct Link. Es tracta d'una iniciativa singular dins del pla d'innovació com a resposta a la necessitat de solucions per a la transferència i *bunkering* de GNL de vaixell a terra a petita escala.

Un altre projecte rellevant és el "Projecte PIDIM" (Plataforma Intel·ligent de Dimensionament i Disseny d'Instal·lacions Multigeneración) que té per objectiu dissenyar, desenvolupar i implementar una plataforma intel·ligent de dimensionament i disseny d'instal·lacions de generació distribuïda d'electricitat calor i fred que opera en el núvol rebent dades com ara el consum del client. Amb aquesta iniciativa es promou la rehabilitació energètica d'edificis i es permet caracteritzar la demanda energètica d'aquests edificis per calcular la línia base de consum de l'edifici i els estalvis previstos.

En aquest àmbit també cal destacar el desenvolupament de la iniciativa del Tren Logístic Sostenible (TLS) que cerca una solució factible i econòmica per a la gestió sostenible de l'anomenada "darrera milla" logística, on és freqüent que la difusió de serveis per a clients es trobi en recintes d'accés restringit al trànsit. La solució en la qual s'està treballant consisteix en un nou vehicle format per un cap tractor que serà un vehicle híbrid d'autonomia estesa amb GNC, remolcs amb bateries i plaques solars, i connexió elèctrica i mecànica entre els anteriors dissenyada de



manera que permet el gir de 90° entre remolcs i sistema de control de cada remolc. Aquests vehicles disposaran d'una capacitat de càrrega igual o més gran que una furgoneta o camió lleuger, i és alhora una solució sostenible i respectuosa tant amb el medi ambient com amb zones de protecció patrimonial.

Es pot consultar més detall de la innovació en producte en l'apartat 3 Pla d'Innovació Tecnològica.

Innovació en procés

Com a innovació en procés, destaca el Centre de Control Integrat (CCI) d'instal·lacions hidràuliques, que té la seu a A Batundeira (Velle-Ourense), el qual permet la gestió centralitzada i

telecomanda de l'explotació, operació i manteniment de totes les centrals i preses de la companyia a Espanya. El nou CCI utilitza els sistemes de control de darrera generació que incorporen les tecnologies més avançades, apostant per la innovació tecnològica i incloent noves eines i sistemes d'ajuda a l'operador, cosa que permet una resposta àgil i eficient a les noves exigències del sistema elèctric nacional, amb el màxim respecte als requeriments de seguretat de les persones, instal·lacions i medi ambient.

Una altre projecte en el qual Gas Natural Fenosa ha continuat el seu desenvolupament enguany ha estat en el Metrology for LNG III (projecte col·laboratiu desenvolupat en el marc d'Euramet) que té per objectiu el desenvolupament i la validació de tècniques d'anàlisi per a determinar de manera fiable la quantitat, composició i propietats físiques de GNL i LBG que permetin el desplegament a gran escala del seu ús com a combustible per al transport, de manera que contribueix amb un dels pilars de l'estratègia europea de combustible net.

En l'àmbit de clients, s'ha definit un nou model global d'atenció al client que s'està materialitzant en diferents països de l'Amèrica Llatina i a Espanya.

Entre les activitats principals que s'han desenvolupat al llarg de 2017 destaquen:

Disseny del Model d'Atenció. D'acord amb el Model d'Atenció Global, s'han dissenyat metodologies de treball en l'àmbit operatiu i formatiu, que permeten millorar la satisfacció de client mitjançant la millora continuada de l'operació.

Implantació nova plataforma tecnològica a call center (ININ). Aquesta nova plataforma tecnològica millora i aporta noves funcionalitats per a l'enrutament de trucades de clients, de manera que millora el procés d'atenció a aquests. L'eina està basada en un *All in One* que permet millorar el *Time to market* i l'última tecnologia disponible en el mercat.

Advanced Analytics. Es tracta d'una metodologia de treball basada en l'anàlisi avançada de dades dels contactes dels nostres clients, amb l'objectiu de trobar palanques de canvi innovadores en els processos d'atenció.

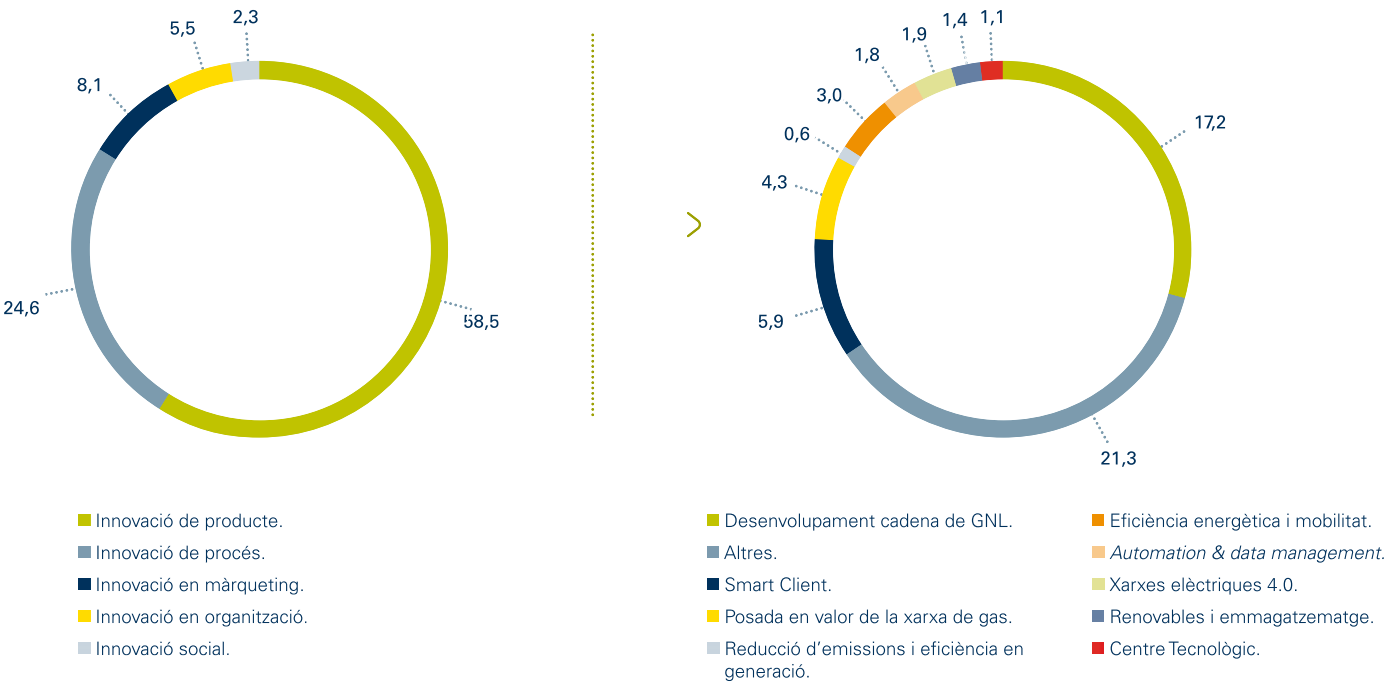
Robotització i solucions cognitives. S'estan explorant diferents eines de *Robotics* i Solucions Cognitives i s'estan realitzant les primeres definicions de pilots.

La innovació en procés es desenvolupa amb més detall en l'apartat 3 Pla d'Innovació Tecnològica.

L'increment de l'esforç respecte al reportat en anys anteriors respon a l'alineament amb les prioritats dels negocis que multipliquen el seu impacte en orientar part dels recursos a innovació per assegurar la sostenibilitat del negoci a mitjà termini. Per tant, el perímetre considerat d'innovació inclou, a més de la innovació tecnològica, la innovació en processos i organització, i la innovació en màrqueting/client.

Inversió en innovació (milions d'euros)

En 2017, la xifra total d'inversió en innovació va ascendir a 99 milions d'euros, repartits per àrees segons s'indica a continuació:



Pla d'innovació

El pla d'innovació s'estructura per mitjà de línies d'acció prioritàries per contribuir a assolir els objectius marcats en el Pla Estratègic. Aquest pla vertebrava la innovació entorn de cinc xarxes de treball multidisciplinàries i vuit àmbits d'innovació tecnològica.

Gas Natural Liquef (GNL)

L'objectiu principal de la companyia en aquest àmbit és reforçar la infraestructura de transport, emmagatzematge i distribució del GNL, a totes les escales, per impulsar-ne l'ús com a combustible alternatiu als derivats del petroli tradicionals. El GNL presenta avantatges significatius ja que contribueix a reduir la contaminació mediambiental disminuint les emissions de diòxid de carboni (CO₂), diòxid de sofre (SO₂) i partícules contaminants. Per aquest motiu, el paper que el GNL pot representar com a combustible de transició cap a una economia descarbonitzada és crucial, tal com ho considera la Unió Europea en els seus últims plans estratègics.

Optimització de la cadena logística de GNL. *Small Scale*

Actualment, les instal·lacions existents de transferència de GNL són cada vegada més robustes i segures però aquestes característiques suposen al mateix temps un augment del cost associat a les instal·lacions. Especial menció hem de fer als costos de les infraestructures marines, els costos de les quals adquireixen més pes en el total de la inversió total en projectes de petita escala, en comparació amb els projectes de grans plantes per a gas natural líquid tradicionals (líqüefacció o regasificació).

Per tot això, Gas Natural Fenosa està treballant en el desenvolupament de solucions innovadores amb més flexibilitat que les tradicionals i menys costos d'inversió i explotació, sense disminuir els estàndards de seguretat de les instal·lacions.

Desenvolupament del GNL com a combustible de transport més net i eficient. *Bunkering*

L'objectiu principal de la companyia en aquest àmbit és impulsar-ne l'ús com a combustible alternatiu al transport per carretera, ferroviari i marítim.

Especial interès guanya la utilització de GNL com a combustible marítim, a causa de les grans potències i els consums de combustible demandats per aquest sector i les cada vegada més exigents restriccions ambientals a què s'enfronta.

Per aconseguir competir i desplaçar els combustibles derivats del petroli, és fonamental desenvolupar la logística de proveïment dels vaixells (bunkering), la qual cosa redundarà en una major utilització de vaixells propulsats per Gas Natural Fenosa en el futur. GNF treballa en el desenvolupament de noves solucions de bunkering que permetin, tant a curt com a mitjà i llarg termini, dotar els ports d'una adequada infraestructura logística de proveïment de GNL.

Desenvolupament de la mesura del GNL

El desenvolupament de la logística del GNL en l'operació de transferència i venda d'energia requereix comptar amb una adequada metrologia, tant de la quantitat com de la qualitat del producte. Actualment cal donar resposta a importants reptes com són la precisió de les mesures, l'absència dels bancs de calibratge específics de GNL, el seu elevat cost tant en CAPEX com en OPEX, així com l'establiment de procediments i estàndards de mesura acceptats pels agents del sector. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa participa juntament amb els principals centres metrològics en el desenvolupament de diverses iniciatives. Durant l'any 2017, la companyia ha continuat la seva implicació en diferents projectes de rellevància mundial que, a més, permetran establir un nou marc metrològic estable que facilitarà les operacions comercials.

El desenvolupament de la logística del GNL en l'operació de transferència i venda d'energia requereix tenir una metrologia adequada, tant de la quantitat com de la qualitat del producte.

Projectes de GNL

Projectes de desenvolupament de noves solucions logístiques de distribució de GNL

DirectLink LNG – Sistema de Transferència Universal Flotant (UTS) (2016-2017).

Es tracta d'una solució integral patentada per a la transferència i *bunkering* de GNL de vaixell a terra, alternativa a costoses infraestructures tradicionals (port i pantalà) i amb mínim impacte mediambiental.

L'UTS és un nou sistema innovador, patentat, que fa ús de les últimes tecnologies en el mercat i està compost per dos elements fonamentals:

- Una plataforma flotant, on s'ubiquen les línies de transferència de GNL (i Boiloff Gasos/BoG) juntament amb tots els elements de procés, control i seguretat. La unió vaixell-plataforma es duu a terme per mitjà d'un sistema d'amarratge de buit (primera aplicació *offshore* del món) de manera que així es garanteix una transferència de GNL segura i ràpida.
- La transferència del GNL des de la plataforma a terra es realitza per mitjà d'unes mànegues criogèniques flotants especialment dissenyades per a realitzar aquesta funció.

Entre els avantatges que presenta aquest sistema destaquen:

- Econòmiques: ja que redueix significativament els costos d'inversió en comparació amb solucions tradicionals (pantalà).
- Flexibilitat i universalitat: el sistema és compatible amb un ampli rang de vaixells i terminals a terra sense necessitat de cap modificació. La seva gran flexibilitat permet l'adequació als requeriments particulars de l'emplaçament final.
- Mobilitat: atès que el sistema és flotant, en cas necessari, es pot reubicar a una nova localització. A més, aquesta mobilitat el dota d'una protecció davant condicions climatològiques adverses, ja que es pot ubicar en lloc segur durant aquest període i reiniciar-ne les operacions a la finalització del fenomen.
- Mediambientals: té un escàs impacte mediambiental en comparació amb els sistemes tradicionals, ja que evita la necessitat del dragatge del fons marí.

- Ràpida instal·lació: el procés complet des de l'enginyeria prèvia fins a la seva instal·lació es redueix considerablement en comparació amb instal·lacions tradicionals.
- Seguretat: s'ha dissenyat i fabricat sota els estàndards de qualitat i seguretat més exigents, i està classificat en el seu conjunt per l'entitat certificadora DNV GL. Permet un desacoblament ràpid del vaixell, en cas necessari, i mantenir la integritat de tots els seus components i sistemes. Alhora, possibilita descàrregues dels vaixells metaners a distàncies més grans que en les instal·lacions tradicionals, de manera que es redueix el risc de col·lisions.

Amb el desenvolupament d'aquest sistema, Gas Natural Fenosa compleix el seu objectiu de proveir-se d'una eina única i diferencial, que possibilitarà un desenvolupament ràpid en el subministrament de GNL a petita i mitjana escala, de manera que permet als usuaris finals l'accés a una font d'energia econòmica, segura i respectuosa amb el medi ambient.

Una solució flexible, escalable i que permetrà satisfer les demandes presents i futures dels nostres clients.

A finals de 2017, l'UTS es va provar amb èxit, transferint un total de 400 m³ de GNL des del vaixell Coral Energy (Skangas) a la terminal en terra de Skagerak Naturgass, situada al parc industrial d'Herøya (Noruega).

LNG on Wheels (2017-2018).

El projecte consisteix en un vaixell porta camions cisterna de GNL, capaç de tornar a proveir-se des d'un *Small Carrier off-shore*, en un ancoratge proper al port comercial més pròxim al client. Un cop al port, el GNL es distribueix directament amb camions cisterna.

Aquesta solució permet distribuir GNL en ubicacions remotes que no tenen cap tipus d'infraestructura existent.

L'objectiu principal d'aquest projecte és possibilitar el subministrament fiable de GNL per a clients industrials de fins a 50 MWe, en els quals no hi ha una infraestructura *on-shore* de suport, amb costos d'explotació acceptables.



Projectes de GNL (continuació)

Projectes de mesura de qualitat

GERG. Espectroscòpia Raman (2016-2018).

Aquest projecte té per objectiu principal analitzar la viabilitat de mesurar la composició del GNL directament en fase líquida, sense necessitat de vaporitzar. Per a això s'està provant la tecnologia d'espectroscòpia Raman, actualment aplicada en el sector químic i farmacèutic, però no

en criogènia. Durant l'any passat, s'han realitzat proves a la Terminal de Zeebrugge (Bèlgica), amb la col·laboració d'importantes empreses del sector. Fins a la data s'ha realitzat la recalibració del sensor per temperatura i els resultats estan sent molt positius.

Desenvolupament de noves solucions de *Bunkering*

Multiple Truck to Ship (2015-2017).

Entre les modalitats de proveïment de gas natural als vaixells, la més habitual és l'anomenada Truck to Ship (TTS). Aquest tipus de subministrament des de camió consisteix en la connexió directa d'una cisterna o contenidor estacionat al moll, mitjançant el sistema d'impulsió del mateix camió. Per tal de mantenir els avantatges propis d'aquest sistema tradicional de proveïment de gas natural als vaixells

i de resoldre les seves limitacions, Gas Natural Fenosa ha treballat en el concepte Multiple Truck to Ship (MTTS), basat en la descàrrega de diverses cisternes simultàniament i amb uns cabals de trasbals que aconseguen temps de càrrega aptes per a les operacions marítimes. Aquest projecte ha finalitzat en 2017, i entre els resultats d'aquest cal esmentar la viabilitat tècnica d'aquest concepte el disseny del qual ha estat ratificat per l'entitat certificadora DNV-GL.

Generació: renovables i emmagatzematge

Energia renovable

Gas Natural Fenosa aposta per un *mix* energètic equilibrat i una gestió eficient dels combustibles fòssils i dels recursos renovables, de manera que les tecnologies de generació sense emissions (renovables i hidràulica) i les tecnologies de baixes emissions (cicles combinats i cogeneració) representin un volum significatiu de la capacitat total instal·lada.

Energia eòlica

Les iniciatives que la companyia està desenvolupant en aquest àmbit, estan enfocades en dues àrees principals, d'una banda, en el monitoratge de l'estat dels actius, a través de sistemes

de mesurament, models intel·ligents i tractament de dades per a millorar el monitoratge i el diagnòstic de les plantes i, de l'altra, mantenir i optimitzar el rendiment de les instal·lacions a través de la Implementació o test de millores.

Energia hidràulica

Durant 2017 la companyia ha mantingut la seva aposta en la implantació de noves tecnologies tant en àrees de control mediambiental, com en l'establiment de sistemes de mobilitat i monitorització remota, sense oblidar la millora del rendiment de les seves instal·lacions hidràuliques.

Emmagatzematge

Les activitats d'innovació en l'àrea d'emmagatzematge s'orienten cap a un augment encara més gran de la

qualitat i fiabilitat del subministrament, en desenvolupar solucions conjuntes amb els clients i així mateix, en permetre una integració a la xarxa de l'electricitat d'origen renovable més gran i més fàcil.

A més, la companyia és membre del EASE (European Association for Storage of Energy), punt de trobada per conèixer i donar suport als desenvolupaments tecnològics en emmagatzematge energètic com a instrument per a proveir de flexibilitat al sistema energètic europeu.

Gas Natural Fenosa participa de manera activa en diferents grups de treball on es discuteix l'ús de la tecnologia d'emmagatzematge en les àrees d'interès per a la companyia.



Projectes de generació: renovables i emmagatzematge

Projectes de generació renovable: eòlica

SIAR (2013-2017).

SIAR (Sistema d'Informació Ambiental de Renovables) té per objecte disposar d'un sistema que centralitzi la informació ambiental existent de les instal·lacions renovables (parcs eòlics i centrals hidràuliques), perquè estigui accessible en temps real i permeti realitzar consultes i anàlisi de resultats, tendències, etc. Entre la informació ambiental que forma part d'un projecte, destaquen els estudis i les autoritzacions ambientals (marquen els condicionants ambientals que s'han de complir), els informes periòdics de seguiment ambiental (mesures reals de l'impacte ambiental dels projectes, per exemple soroll), etc. Així, la informació ambiental condiciona l'operació de les instal·lacions i en mesura el grau d'impacte ambiental, per la qual cosa està directament relacionat amb la reputació de la companyia.

Abans d'aquesta iniciativa, la informació ambiental de les instal·lacions es conservava de manera dispersa en format paper i no era accessible a tots els interessats. Amb aquesta aplicació informàtica basada en un sistema d'informació geogràfica multiusuari se centralitza tota la informació dels projectes. SIAR permet realitzar un seguiment eficient i en temps real dels requisits ambientals, així com anàlisis de dades històriques per definir-ne tendències i reduir-ne impactes (per exemple, mortalitat d'avifauna). D'altra banda, possibilita tenir, en temps real, una visió clara de les afeccions ambientals de les instal·lacions, la qual cosa permet millorar la informació aportada a les administracions públiques i altres *stakeholders*. Aquest projecte es pot ampliar a un altre tipus d'instal·lacions.

Windex (2017-2019).

Aquest projecte consisteix en l'aplicació de sensorització i desenvolupament d'eines de tractament de la informació per ampliar la vida útil i estructural dels parcs eòlics d'una manera segura.

Per a això, s'està desenvolupant una tecnologia de mesurament de vibracions i altres paràmetres, emprant fibra òptica, centrant els esforços a aconseguir un producte competitiu amb els sistemes existents. Entre els objectius d'aquesta destaca:

- Monitorització dels aerogeneradors-tipus mitjançant sensors *Bragg* i anàlisi del seu comportament estructural.
- Realització d'un model aeroelàstic capaç d'estudiar els llistats que poden arribar a assolir les diferents parts d'un aerogenerador a partir de mesuraments obtinguts.

- Desenvolupament d'un model predictiu del comportament estructural de les parts crítiques dels aerogeneradors.

Hibridació Renewable-Emmagatzematge Parc eòlic de La Vega I & II (2017-2020).

- Es tracta d'un sistema de gestió de l'energia generada en un parc eòlic per realitzar un pilot hibridant emmagatzematge amb generació i complementar les prestacions d'una planta convencional amb noves capacitats per participar en serveis d'ajustament, desplaçament de corba de càrrega i altres assajos encaminats a millorar els resultats de les plantes renovables.
- Alhora, es provaran tecnologies d'emmagatzematge per tal de tenir evidències reals de les possibilitats de gestionabilitat energètica que s'hi poden incorporar.

Durant el desenvolupament d'aquest projecte, està previst realitzar diferents proves i diagnòstics que permetin conèixer l'abast de les tecnologies d'emmagatzematge d'energia elèctrica disponibles a hores d'ara per a contribuir a millorar la resposta dels parcs eòlics a les demandes de l'operador del sistema tant pel que fa a quantitat d'energia demandada en cada moment com la qualitat d'aquesta.

Aquests desenvolupaments s'integraran juntament amb el pilot d'emmagatzematge en bateries per a hibridació renovable descrit en l'àrea d'Emmagatzematge.

Monitorització de càrregues en aerogenerador (2017-2018).

Desenvolupament d'una plataforma simple que permeti monitorar els desplaçaments en la base de l'aerogenerador i la variació relativa de càrregues en diferents modes de funcionament per a determinar la idoneïtat d'un canvi de configuració de la màquina per incrementar-ne el rendiment.

LORA Sensorització aerogenerador amb tecnologia (2017-2019).

Plataforma *low cost* (<100€) que permet monitorar diferents variables, entre les quals hi ha les vibracions, i que el mateix equip, amb un model configurat previ, sigui capaç de donar alarmes en sortir de determinades condicions de contorn segures millorant el monitoratge de l'estat dels components dels aerogeneradors.



Projectes de generació: renovables i emmagatzematge (continuació)

Projectes de generació renovable: PV

Big Data / IoT en Cogeneracions i Fotovoltaïques (2017-2019).

Implementació d'un servei d'adquisició massiva de dades dels PLC de les plantes de Cogeneració i Fotovoltaïques. Les dades recollides (dades de control, meteorològiques de cogeneració, etc.) es puguen i es processen en *cloud* que, mitjançant un model matemàtic crea patrons de comportament, el principal objectiu dels quals és automatitzar els processos i realitzar manteniments predictius.

Actualment s'estan recopilant i implantant els sistemes d'adquisició massiva de dades per poder realitzar anàlisi dels patrons de comportament i crear regles d'accions.

Optimització tèrmica de parcs fotovoltaïcs (2016-2017).

El projecte consisteix en l'optimització del rendiment de panells fotovoltaïcs mitjançant refrigeració passiva. Per millorar i incrementar la producció s'estan realitzant diferents paràmetres de disseny relacionats amb la refrigeració. Aquest projecte té també un component predictiu de la producció ja que la introducció de la previsió meteorològica que afecta directament la refrigeració dels panells és de gran utilitat per a realitzar les ofertes d'energia en els mercats.

Laboratori Solar Fotovoltaic (Durango, Mèxic) (2017-2018).

Aquest projecte sorgeix com una solució a les noves necessitats de produir energia elèctrica d'una manera sostenible amb el medi ambient i enforteix la participació de la companyia en els nous mercats energètics que estan naixent a països com Mèxic.

Aquest laboratori fotovoltaic permet avaluar els paràmetres més importants tant d'operació com de manteniment dels panells solars més distribuïts en el mercat mundial.

L'objecte d'aquest laboratori és obtenir tota la informació que posteriorment permeti una destacada participació en les subhastes d'energia i en els nous projectes en què la companyia decideixi participar mundialment.

Les principals activitats que es desenvolupen al laboratori solar són les següents:

- > Assajos de mòduls fotovoltaïcs, comparació entre tecnologies.
- > Mètodes de neteja de mòduls.
- > Anàlisi efecte d'altura i refrigeració dels mòduls.
- > Assajos d'efecte d'orientació dels mòduls.
- > Assajos de productes hidrofòbics per evitar l'acumulació de brutícia.



Projectes de generació: renovables i emmagatzematge (continuació)

Projectes d'energia hidràulica

Centre de Control Integrat (CCI) d'Hidràuliques (2014-2017).

Durant 2017 Gas Natural Fenosa ha inaugurat el Centre de Control Integrat (CCI) d'Hidràuliques, que permet la gestió centralitzada i telecomandada des d'Ourense de totes les centrals i preses de la companyia a Espanya.

L'arquitectura proposta està formada per un únic centre de control ubicat a l'edifici de Batundeira (Ourense) i un centre de suport al Parc Tecnològic de Galícia (Tecnopole II), separats 15 km aproximadament. Els centres es troben prou allunyats per no estar sotmesos als mateixos riscos externs, prou propers per assegurar els desplaçaments entre aquests i la sincronització de tots els equips, i degudament connectats per diverses carreteres per assegurar el trasllat d'operadors en cas de contingència al CCI principal.

El nou CCI d'Hidràuliques utilitza les tecnologies més avançades per a la gestió centralitzada i la supervisió telecomandada de les 51 centrals hidroelèctriques i 23 grans preses de la companyia a tot Espanya. S'han incorporat també sistemes de control i eines d'última generació que permeten una resposta àgil i eficient a les noves exigències del sistema elèctric, les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, amb el màxim respecte als requeriments de seguretat de les persones, les instal·lacions i el medi ambient.

El Centre de Control, que gestiona més de 2.100 MW, recull en temps real més de 200.000 senyals provinents dels diferents actius que es controlen i supervisen, encara que té capacitat per analitzar fins a 800.000 senyals, cosa que permetrà ampliar-ne la capacitat a noves

plantes, de manera que se'n garanteix la utilització en el futur. Aquest desenvolupament suposa un salt qualitatiu ja que integra la tecnologia i la R+D+i per unir tots els aspectes associats a l'explotació fiable i segura de les instal·lacions en un únic entorn de decisió.

Sistema Integral de Monitorització de Embassaments (SIMAE) (2014-2018).

Substitució de les campanyes actuals de recollida de mostres de l'aigua dels embassaments per un sistema autònom que realitza les anàlisis de manera autònoma i envia els resultats telemàticament.

L'anàlisi dels resultats de les mostres per un sistema expert permeten modelitzar el comportament biològic i fisicoquímic de l'embassament i predir fets mediambientals.

Manteniment Basat en la Condició (CBM: Condition Based Maintenance). Belesar i Bolarque. (2015-2018).

Es tracta d'aplicar una nova metodologia amb l'objectiu de reduir la càrrega de treball i cost del manteniment, enfocat a la substitució de tasques de manteniment preventiu per predictiu en aquells equips que sigui tècnicament i econòmicament adequat.

Durant 2017 s'han elaborat les especificacions de la nova instrumentació a implantar i s'ha realitzat l'avaluació de les gammes i inspeccions de manteniment afectades per la implantació del CBM.

Projectes d'Emmagatzematge

Bateria Vanadio GranSolar (2016-2017).

El projecte consisteix en la implantació d'un sistema d'emmagatzematge d'energia nou en una planta eòlica ja existent, amb l'objectiu de provar en condicions reals el funcionament d'aquest sistema i, d'aquesta manera, poder explorar les possibilitats reals que aquest pot oferir per aconseguir millorar la gestió tant d'aquest tipus de plantes com d'altres de similars. Mitjançant la instal·lació de les bateries

als parcs eòlics es permet poder disposar de l'energia emmagatzemada en la bateria en aquells moments en què el preu kWh sigui més gran o quan no hi hagi vent suficient i se'n requereixi energia addicional. Aquestes bateries s'estan instal·lant als parcs eòlics La Vega I & II, ubicats a les proximitats del municipi de Monfarracinos, província de Zamora.

Generació: reducció d'emissions i eficiència energètica

Generació termoelèctrica

La companyia en el seu compromís per minimitzar l'impacte que pugui ocasionar l'activitat industrial on opera, està realitzant diferents desenvolupaments tecnològics a les seves instal·lacions.



Projectes de generació: reducció d'emissions i eficiència energètica

Optimització de combustió a través de làsers (2017).

Es tracta d'un nou sistema d'Optimització de la Combustió basat en Tecnologia Làser, que contribueix a continuar reduint de manera molt significativa les emissions de NO_x a la Central Tèrmica de Meirama.

Adicionalment, s'obtenen altres beneficis addicionals, com ara l'augment del rendiment i un potencial increment de la vida útil de la caldera.

Aquest sistema làser mesura l'absorció de llum de determinades longituds d'ona, en els gasos de combustió i mitjançant algorismes, determina la temperatura, la humitat i les concentracions d'oxigen (O_2) i monòxid de carboni (CO) dels gasos en aquests punts.

Les dades obtingudes amb el sistema làser es tracten en un nou sistema de control dedicat, realitzant una modelització digital completa del procés de combustió, permetent d'aquesta manera modificar en temps real, de manera contínua i automàtica, els paràmetres de control de la combustió del carbó amb l'objectiu de minimitzar les emissions de NO_x .

Optimització del procés de combustió del carbó en caldera mitjançant xarxes neuronals (2017-2018).

El projecte s'està duent a terme a la Central Tèrmica de La Robla, i està enfocat en la instal·lació d'un sistema expert, basat en xarxes neuronals, amb l'objectiu de reduir els valors de NO_x donats per la combustió. Aquest sistema analitza multitud de paràmetres relacionats amb la distribució d'aire i carbó a la llar de la caldera, correlaciona tots aquests paràmetres amb el NO_x produït durant la combustió i "aprèn" les millors combinacions d'aquests paràmetres que permeten minimitzar les emissions de NO_x .

Reducció d'emissions de NO_x a la central Tèrmica de Narcea (2017-2018).

L'objectiu d'aquest projecte és l'adequació de les instal·lacions del grup 3 de la Central Tèrmica de Narcea, modificant el seu sistema de combustió per tal de reduir les emissions de NO_x i ampliar el rang dels carbons actualment utilitzats, de manera que es garanteix en tot moment la seguretat de les instal·lacions.

Fins ara s'han realitzat les actuacions següents:

- > Redistribució de l'aportació d'aire de combustió.
- > Disminució de la temperatura de sortida dels molins.
- > Canvi dels cremadors a uns altres de nou disseny que minimitzen les emissions de NO_x .
- > Instal·lació d'un sistema de neteja dels conductes de transport a cremadors (per evitar possibles autocombustiones per presència de carbó d'alt volàtil en conductes).
- > Inertització dels molins (pel mateix motiu que el punt anterior).
- > Adaptació del programari de control.

Xarxes

Posada en valor de xarxes de gas

Els reptes principals de la companyia en aquesta línia segueixen centrats a aconseguir més automatització de la xarxa (actuació en remot, reducció de talls i interrupcions, millora en l'eficiència de l'operació i manteniment i increment del rendiment energètic) i més interacció amb el client (eficiència energètica i gestió activa de la demanda).



Línies d'actuació de xarxes de gas

Gas Renewable.

Durant aquest any, la companyia ha continuat treballant en els principis de funcionament i en els avantatges de les tecnologies disponibles per a la producció de biometà a partir de biogàs i de biomassa sòlida per incentivar l'ús de gas natural renovable.

L'ús de gas natural renovable proporciona una valorització energètica de la biomassa, obrint la possibilitat de distribuir i consumir un gas de producció autòctona, reduint la dependència energètica exterior i contribuint al desenvolupament de l'economia local i ajudant en el compliment dels objectius de la Unió Europea per al 2020.

Gas Natural Fenosa participa actualment en diversos projectes, en l'àmbit nacional i europeu, l'objectiu dels quals és obtenir gas natural renovable generat a partir de recursos renovables, i que mitjançant diferents processos permeti injectar-lo en la xarxa de distribució de gas natural, amb la qualitat adequada per a la posterior aplicació en sectors com l'industrial, mobilitat, domèstic o generació elèctrica.

Les iniciatives desenvolupades per la companyia en aquest àmbit comprenen diferents línies d'acció, com *upgrading* de biogàs (a partir de residus i/o cultius), metanació de bio-syngas (biomassa i/o cultius) i metanació amb hidrogen (*power to gas*).

Automatització de la xarxa distribució de gas

Gas Natural Fenosa treballa en col·laboració amb *partners* tecnològics en el desenvolupament de nous sensors de baix consum que puguin desplegar-se en les diferents tipologies de xarxa de què disposa, tenint en compte els materials i optimitzant-los de manera que el sistema pugui automatitzar. De la mateixa manera i amb l'ajuda de les noves tècniques i tecnologies de tractament de dades s'estan duent a terme diferents solucions que permetin arribar a tractar les operacions de manera predictiva.

Control d'energia.

Desenvolupament de solucions que permetin disposar d'un control de l'energia per assegurar els balanços correctes d'aquesta en les xarxes de gas. Els objectius que persegueix aquesta línia són, entre d'altres, millorar la detecció de frau abaratint els costos en aquesta detecció i la transferència dels millors resultats entre els diferents pilots.

Distribució de gas a petita escala.

El desenvolupament de models de xarxes a petita escala permet el proveïment a petits nuclis allunyats de les infraestructures de transport. De la mateixa manera, la possibilitat d'introduir gasos no convencionals a les xarxes permetrà aconseguir esquemes d'economia circular també usant les xarxes de gas.

Les iniciatives desenvolupades per la companyia en Gas Renewable comprenen diferents línies d'acció, com *upgrading* de biogàs (a partir de residus i/o cultius), metanació de bio-syngas (biomassa i/o cultius) i metanació amb hidrogen (*power to gas*).



Projectes de posada en valor de xarxes de gas

Projectes de sensorització i automatització de xarxes de gas

GERG Methane Emissions (Smart Greenhouse Gas Emissions) (2016-2018).

Es tracta de la segona fase del projecte Greenhouse Gas Emissions, l'objectiu del qual era analitzar els mètodes a Europa per estimar les emissions de metà procedents de la xarxa de distribució de gas i establir les millors pràctiques realitzant un enfocament comú europeu en aquest càlcul. El projecte finalitzarà a mitjan 2018 amb el report final del mètode de càlcul desenvolupat.

Les activitats realitzades durant 2017 inclouen principalment la identificació dels requisits de les diferents autoritats europees implicades i el desenvolupament definitiu del sistema de càlcul i mesurament d'emissions homogènies per a Europa en funció d'aquestes regulacions.

ENSO. (Energy for Smart Objects).

ENSO és un gran projecte de demostració europeu de solucions de microbateries i *harvesting* que permetrà gestionar l'energia a dispositius IoT autònoms a partir d'una sèrie de tecnologies desenvolupades prèviament per alguns *partners* del consorci i per a les quals ja disposen de capacitat de fabricació de pre sèries.

L'objectiu d'aquest projecte és desenvolupar una plataforma *hardware* i un ecosistema comú que permeti obtenir tres tipus de productes:

- > Precinte intel·ligent: es proposa tenir un precinte que tingui certa informació sobre traçabilitat del moment del muntatge i d'intents de manipulació, capaç de detectar diversos tipus de frauds.
- > Supervisor de comptador: es proposa tenir un dispositiu de baix consum que permeti comptar els polsos de sortida del comptador i a més monitorar-ne l'estat, detectant possibles frauds. En aquest equip a més s'incorpora la possibilitat

d'"Energy harvesting" i fer que l'equip sigui autosuficient pel que fa a energia, a més de poder utilitzar piles externes. L'equip ha de disposar de comunicacions per RF (BLE, NFC, RFID, etc.), de manera que tant la companyia com el mateix consumidor podran llegir els valors de consum emmagatzemats. Les dades es podran consultar mitjançant aplicacions (app).

- > Cadenat / pany intel·ligent: es proposa tenir traçabilitat en els accessos a certes àrees com ara CT, ERM, etc. Per mitjà de l'ús d'aquest dispositiu es pretén sensoritzar l'accés i dotar de permisos a terceres persones, sense l'ús d'una clau estàndard com es fa actualment. El dispositiu també estarà proveït de bateries i comunicacions compartint el desenvolupament de maquinari que es farà servir com a plataforma comuna per a qualsevol dels desenvolupaments.

Vàlvula d'escomesa (2014-2017).

Disseny d'un nou conjunt de vàlvula i elevador per a facilitar els enllaços de transició desmuntables entre vàlvula i tub de polietilè (PE). La nova solució redueix el nombre de connexions i accessoris necessaris i, per tant, els punts de possible fuga de gas.

Actualment, el conjunt de vàlvula + elevador un cop instal·lat queda ancorat a terra per una beina de PVC que protegeix el tram de PE que connecta amb la vàlvula. Aquest tipus d'ancoratge és flexible, per la qual cosa tot el conjunt està exposat a moviments laterals i de tracció accidentals que repercuteixen en les connexions i donen lloc a possibles fuites. Així mateix, en ocasions el tub de PE presenta deformacions i esquerdes provocades pel procés inadequat d'instal·lació que finalment es pot traduir en fuites.

La nova solució permet millorar la seguretat reduint el risc d'accidents per fuga, així com millorar els temps de construcció i costos de construcció.



Projectes de posada en valor de xarxes de gas (continuació)

Projectes de gas natural renovable

Unitat Mixta de Gas Renovable (2016-2019).

La Unitat Mixta de Gas Renovable té per objectiu principal augmentar el coneixement en els processos de producció de biometà (Gas Renovable) en el sector de les estacions depuradores d'aigües residuas (EDAR) urbanes i d'indústries alimentàries, centrant-se especialment en la injecció a xarxa d'aquest. Durant aquest any, han començat les activitats per instal·lar una planta d'*upgrading* de biogàs a l'EDAR amb la finalitat de produir biometà a partir de 2018.

Metamorphosis.

Es tracta d'un projecte de demostració de tecnologies que persegueix els mateixos objectius que el programa LIFE+, especialment, la mitigació del canvi climàtic gràcies a l'increment d'energia renovable i, en particular, biometà procedent de plantes de tractament de residus, que afavoreix la reducció de gasos d'efecte d'hivernacle davant altres combustibles.

D'altra banda, el biometà està cridat a convertir-se en una alternativa energètica de futur. La injecció d'aquest en la xarxa de gas natural o l'ús d'aquest com a combustible en diferents tipus de vehicles és ja una realitat.

LIFE Methamorphosis proposa demostrar, a escala industrial, dos sistemes innovadors de tractament de residus:

- > Umbrella, que tracta efluents urbans mitjançant combinació de digestió anaeròbica (sense oxigen) amb reactors biològics de membranes seguit d'eliminació autòtrofa de nitrogen. El biogàs produït es millora (*upgrading*) a biometà (BM) de manera que s'adequa a normes d'automoció.
- > Methagro, que és un sistema desenvolupat per Gas Natural Fenosa per a la producció de biometà d'alta qualitat a partir de residus agroindustrials i altres residus orgànics. El biogàs és pretractat per eliminar l'aigua i els productes contaminants i posteriorment és comprimit per poder separar el diòxid de carboni (CO₂) del metà (CH₄) en les membranes de la planta d'*upgrading*.

El sistema Methagro té per objectiu permetre i assegurar la reobertura de plantes de tractament de purins, mitjançant l'adaptació i optimització de tecnologies d'*upgrading* mitjançant membranes, per tal d'eliminar l'impacte mediambiental actual dels purins abocats als camps i generar una valorització d'aquest residu produint biometà vehicular.

Un dels principals beneficis esperats és el desenvolupament d'una metodologia d'aplicació i d'implementació dels sistemes descrits en el sistema METHAGRO, ja que es tracta d'un sistema òptim per al tractament del biogàs generat a partir de residus agroindustrials i alimentaris i obtenció de biometà d'alta qualitat.

Gas Natural Fenosa ha començat les activitats d'instal·lar una planta d'*upgrading* de biogàs en una planta de purins a Lleida que entrarà en operació en 2018.

Projecte Arazuri (2017).

Durant 2017 s'ha finalitzat amb èxit el projecte pilot per a la producció de biometà a l'estació depuradora d'aigües al municipi d'Arazuri (Navarra). En aquest projecte el biometà s'ha utilitzat com a combustible verd en vehicles pesats. En concret, s'han alimentat amb èxit tres autobusos amb 100% de biometà en diverses línies de la xarxa comarcal de Pamplona i dos camions de recollida de residus.

Smart Green Gas (2014-2018).

Aquest projecte, que es perllongarà fins a finals de 2018, estudia la depuració del biogàs obtingut a les plantes de tractament de residus i la conversió d'aquests en biometà d'alta qualitat, amb un 95% de concentració, perquè es pugui injectar en la xarxa de gas o utilitzar com a combustible d'automoció.

El principal objectiu de la companyia en aquest projecte és l'obtenció d'un sistema intel·ligent de mesura de la qualitat del biometà durant el procés integrat de producció.

Durant aquest any s'han realitzat les especificacions i l'adquisició dels equips necessaris de mesura, s'han realitzat les proves de laboratori necessàries i s'han dut a terme les tasques relacionades amb la integració dels senyals dels equips. S'ha iniciat també la validació d'aquests equips a la planta d'aigües residuas de FCC a Jerez de la Frontera previst per al segon semestre de 2017.



Projectes de posada en valor de xarxes de gas (continuació)

Projectes de gas natural renovable (continuació)

Power 2 Biomethane(2016-2019).

Es tracta del desenvolupament d'un sistema de generació de biometà totalment renovable a partir de CO_2 i d'energia elèctrica provinent d'abocaments d'energia renovable mitjançant un procés bioelectroquímic en piles Microbial Electrochemical System (MES).

L'objectiu principal d'aquest projecte és desenvolupar un sistema d'emmagatzematge d'energia, explícitament de l'excés de producció d'energia renovable, en forma de biometà produït a partir d'un efluent ric en CO_2 (biogàs) mitjançant un procés bioelectroquímic. D'aquesta manera, Power2Biomethane ofereix una solució per gestionar l'excés de producció d'energia renovable i disminuir les emissions de CO_2 generant biometà totalment renovable i sostenible.

Durant el desenvolupament d'aquest projecte es realitzarà un prototip format per un sistema que solubilitzarà el CO_2 en aigües residuals, acoblat a piles bioelectroquímiques i un sistema de control de potència per integrar el prototip a una *micro xarxa* d'energies renovables.

El concepte "Power to Gas" (P2G), en què es basa el projecte, obre un camp de possibilitats en l'àmbit industrial per a transferir energia elèctrica excedentària a gas natural renovable i, per tant, per permetre més penetració d'energies renovables, reduint emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i reduint la dependència energètica.

Projecte Elena (2017-2018).

La companyia ha llançat un projecte per a l'aprofitament del biogàs generat a l'abocador Elena de Cerdanyola del Vallès (Catalunya), que consisteix en la fabricació de biometà per a injectar-lo en la xarxa de mitja pressió de gas natural. S'han completat els estudis inicials sobre la qualitat de biogàs i de la implantació del projecte. Està previst que la planta entri en operació a finals de 2018. En aquest projecte es preveu una producció de 199 GWh de biometà en 20 anys.

Els objectius principals per a Gas Natural Fenosa en l'àmbit de la rehabilitació energètica són el desenvolupament de nous models de negoci com a empresa de serveis energètics. Els beneficis per als usuaris finals són la millora del confort i la reducció de consums energètics.

Xarxes: xarxes elèctriques

La companyia continua amb la seva dedicació enfocada a la digitalització de les xarxes de distribució d'electricitat, avançant en la gestió d'operació i el manteniment de la xarxa, i integrant el client en els fluxos d'informació, alhora que millora els nivells de seguretat en el treball i la qualitat del subministrament. Aquests esforços cerquen transformar les xarxes elèctriques en xarxes cada vegada més intel·ligents. A més, es treballa activament en diferents iniciatives per a la integració del vehicle elèctric i la seva infraestructura de recàrrega a les xarxes de distribució, de manera que l'impacte en aquestes sigui mínim.



Línies d'actuació de xarxes elèctriques 4.0

Integració de la generació renovable en la xarxa d'electricitat.

El canvi en el paradigma de la distribució d'electricitat i l'aparició de fluxos bidireccionals d'energia fa que el distribuïdor prengui un nou rol en l'operació de la xarxa. La millora en l'observabilitat i la controlabilitat d'aquestes xarxes és crucial per a la integració d'aquests fluxos d'energia, de manera que es possibilita al distribuïdor la gestió òptima d'aquests.

Automatització de les xarxes elèctriques.

L'automatització de les xarxes d'electricitat, juntament amb la innovació tecnològica i la interacció amb el client donen lloc a un nou model de xarxa digital en què es posa en valor la infraestructura digital desplegada, de manera que es millora la precisió de la informació de la xarxa, es realitza una gestió activa de la infraestructura i s'inclou el client en els processos d'informació.

Control energia.

Igual que en xarxes de gas la companyia treballa en el desenvolupament de solucions que permetin disposar d'un control de l'energia per assegurar els correctes balanços d'aquesta en la xarxa d'electricitat. Els objectius que persegueix aquesta línia són, entre d'altres, millorar la detecció de frau abaratint els costos en aquesta detecció i la transferència dels millors resultats entre els diferents pilots.

Vehicle elèctric.

Gas Natural Fenosa continua treballant per fer possible que els vehicles elèctrics siguin una realitat i ajudin a conservar un aire més net a les ciutats.

Al llarg de 2017 s'ha mantingut el focus en els objectius següents:

- > Anàlisi de l'impacte del VE en la xarxa de distribució.
- > Desenvolupament de models de negoci per oferir recàrrega de VE.

Enfocament dels projectes de xarxes elèctriques 4.0

Les xarxes digitals mostren una evolució necessària per a respondre a les necessitats emergents en les xarxes de distribució, complint els objectius mediambientals i energètics requerits per la Comissió Europea. A més, la companyia aposta per la integració del client en els fluxos d'informació, interactuant amb aquest per a la comunicació d'avaries, la notificació proactiva d'esdeveniments i la incorporació de la informació de xarxa en línia durant el contacte telefònic.

Una altra línia d'actuació important és la que es duu a terme en col·laboració amb altres distribuïdores de la companyia,

aprofitant sinergies i millorant l'operació de la xarxa i la interacció amb el client.

Addicionalment, en aquest últim any s'ha treballat activament en diferents iniciatives relacionades amb el vehicle elèctric i la infraestructura de recàrrega d'aquest, i la definició de serveis que s'hi associen.

Les activitats realitzades en innovació durant l'any 2017 en l'àmbit de les xarxes digitals s'agrupen entorn de les àrees següents:

- > Telegestió de comptadors.
- > Operació automatitzada de la xarxa.

- > Integració de recursos energètics distribuïts.
- > Gestió d'actius.
- > Vehicle elèctric.
- > BIM (*Building Information Modeling*).

Els avanços aconseguits en aquestes línies d'actuació ajuden en la digitalització de les xarxes i en el canvi de rol del distribuïdor.



Projectes d'innovació de xarxes elèctriques 4.0

Projectes d'innovació tecnològica finalitzats en 2017

OSIRIS "Optimització de la supervisió intel·ligent de la xarxa de distribució" (2014-2017).

Amb aquest projecte s'ha buscat optimitzar les funcionalitats

aportades per les xarxes intel·ligents, aprendre sobre les incidències en les comunicacions dels equips de telegestió i millorar la qualitat de subministrament elèctric davant avaries.

La companyia aposta per la integració del client en els fluxos d'informació, interactuant amb aquest per a la comunicació d'avaries, la notificació proactiva d'esdeveniments i la incorporació de la informació de xarxa en línia.

Pel que fa a projectes d'innovació tecnològica que es troben actualment en procés d'execució cal destacar:



Projectes d'innovació tecnològica en procés d'execució

Proyecto SEDA.

El projecte SEDA (Segòvia Distribució Avançada) és una iniciativa pionera que s'està desenvolupant a la capital segoviana. Es tracta d'un dels sistemes de subministrament elèctric més avançats del món, que ofereix serveis nous als clients, reforça la qualitat del subministrament i informa sobre les incidències que es produeixen en la xarxa.

El projecte consta de quinze iniciatives dirigides a augmentar l'automatització de la gestió de la xarxa elèctrica de mitjana i baixa tensió, les més properes al punt de consum; millorar el monitoratge de les línies i els centres de transformació; analitzar les dades que els nous comptadors intel·ligents recullen i oferir més informació i nous serveis als usuaris que estiguin connectats a aquestes xarxes.

En els últims anys, s'ha desplegat a Segòvia la tecnologia necessària per a convertir la xarxa elèctrica de la ciutat en una infraestructura intel·ligent. Gairebé el 100% del seu parc de comptadors domèstics, 34.340, són intel·ligents i durant els últims anys hem actuat sobre 225 centres de transformació en els quals hem instal·lat els equips de supervisió i automatització necessaris per a monitorar la xarxa i transmetre les dades dels comptadors als sistemes d'informació de la companyia.

Enguany, Gas Natural Fenosa ha estat guardonada per aquest projecte en els Premis a la Innovació i la Tecnologia per a l'Eficiència Energètica en l'Era Digital, que atorga la plataforma enerTIC.

Seda ha estat seleccionat com el projecte més transformador i innovador entre els 90 que s'han presentat a aquesta edició, en diferents categories: Smart Cities, Smart Grids, Smart IT Infrastructure, Smart Cloud, etc.

Xarxa ACTIVA "Innovació en l'automatització de la xarxa de distribució de neutre aïllat" (2015-2018).

L'objectiu d'aquest projecte és desenvolupar coneixements, eines i equips que permetin optimitzar l'automatització de la xarxa intel·ligent millorant-ne l'eficàcia, donant solució a alteracions d'operació identificats i afegint funcionalitats a equips ja desplegats.

Durant 2017 s'han realitzat els primers pilots d'automatització en la xarxa de BT.

Projecte d'automatització del Panamà (2017-2019).

Aquest projecte se centra a millorar l'observabilitat i controlabilitat de la xarxa de distribució, millorant l'automatització de la xarxa i implantant la telegestió de comptadors. Per a això, es treballa en tres línies d'actuació::

- > Projecte d'automatització d'Obarrio: aprofitant el recondicionament total de la xarxa de distribució del sector d'Obarrio, s'implementaran els equips necessaris per a l'automatització de la mitjana i baixa tensió.

- > Pilotatge de *Smart metering* / Control d'energia: s'està duent a terme el pilotatge d'una solució de telegestió basada en comptadors intel·ligents de born de caragol connectats en sèrie als *socket* existents, que s'implantaràn a dues zones del Panamà.
- > Detecció i localització de faltes en línies aèries MT: es tracta d'un programa pilot per a la detecció i localització de faltes en una LAMT de 34,5 kV en una zona rural de la xarxa de distribució d'EDEMET-EDECHI al Panamà.

BIM (Building Information Modeling) (2017-2019).

BIM (Building information Modeling o Modelatge d'Informació en Construcció) és una metodologia de treball que genera i gestiona les dades d'un projecte d'edificació o infraestructura des del mateix moment en què comença el procés de disseny, optimitzant la gestió documental i del projecte. Permet detectar problemes abans que es produeixin durant l'execució de l'obra, amb l'estalvi de costos consegüent.

Aquesta aplicació de tecnologia BIM s'utilitza en el procés de la gestió digital dels actius durant tot el cicle de vida d'aquests.

En Gas Natural Fenosa s'està aplicant inicialment per al disseny de subestacions, on s'han realitzat les proves de concepte següent:

- > Subestacions noves modelades en BIM des de l'inici.
- > Subestacions existents modelades en BIM com enginyeria inversa.
- > Utilització d'aquesta tecnologia en la supervisió de construcció.

Projecte de Subestació Compacta (2016-2017).

El projecte de subestació ultracompacta afronta els reptes de construcció de subestacions que optimitza l'edifici adequant-se a l'espai disponible en l'entorn. A més, com que aquesta solució està basada en sistemes modulars acoblables, se'n facilita l'ampliació, minimitzant els costos d'obra civil i millorant la qualitat d'execució i reducció de terminis d'obra i augmentant la seguretat durant la construcció.

En 2017, s'ha evolucionat la solució a la seva versió 2.0 (UK2), optimitzant l'envolupant i millorant el rendiment de la instal·lació en camp.

S'ha dut a terme la instal·lació de la primera ultracompacta a Espanya, a la subestació Villa d'Agüimes.



Projectes d'innovació tecnològica en procés d'execució (continuació)

Projectes de telegestió de comptadors

Italic@ (2016-2018).

Projecte de desplegament, operació i explotació de la infraestructura de comptadors amb funcionalitats afegides que ha de donar cobertura al mandat legislatiu d'Itàlia pel qual s'ha de desplegar almenys el 50% de comptadors domèstics abans de 2018.

El projecte es divideix en fites que marquen les quantitats a instal·lar cada any i les funcionalitats que han d'estar disponibles en cada un.

La legislació també marca el tipus de tecnologia de comunicacions i els protocols.

Es tracta d'un projecte clau per a Gas Natural Fenosa, atès que aportarà el coneixement de les solucions, equips, tecnologies, etc. que estan disponibles en el mercat i que la companyia podrà usar en altres països, siguin de l'àmbit europeu o de l'Amèrica Llatina.

Client: Smart Client

En l'àrea de Smart Client, la companyia es manté centrada a proporcionar productes i serveis d'alt valor afegit per a les diferents tipologies de clients finals. Aquesta àrea d'Innovació impulsa les seves iniciatives recolzades fonamentalment en tres eixos d'actuació:

GEDIS i autoconsum

Aquesta línia d'acció es basa en la implementació i validació de solucions destinades a optimitzar tant la gestió energètica de clients residencials i terciaris com l'ús de la flexibilitat d'aquests per donar serveis a la xarxa.

La Comissió Europea, per mitjà del Paquet d'Hivern, ha proposat un conjunt de mesures orientades a aconseguir els objectius climàtics a 2030 en què preveuen canvis en matèria de disseny de mercat i autoconsum per facilitar una integració eficient de les energies renovables sense perjudici de la seguretat del sistema, alhora que potencia els consumidors com a agents actius i vectors fonamentals de la transició energètica.

En aquest sentit, l'àrea de Smart Client està desenvolupant i implementant un sistema de gestió energètica que incorporará una optimització encarregada de decidir l'estratègia òptima d'operació dels actius en cada període. Aquesta es basará en prediccions de generació renovable, de preus elèctrics i de corbes de càrrega obtinguts mitjançant algorismes d'autoaprenentatge. En un futur, les estratègies podran incloure serveis d'optimització local de l'edifici (autoconsum, arbitratge, continuïtat de subministrament) com també serveis a la xarxa (posposar inversions en xarxes de distribució, participar en serveis d'ajustament, etc.). Addicionalment, s'està analitzant i desenvolupant la tecnologia capaç d'afegir la flexibilitat dels futurs consumidors perquè puguin participar en el mercat energètic.

Integració noves solucions

Solucions digitals i productes IoT que permetin segmentar i conèixer millor els nostres clients amb l'objectiu d'oferir-los recomanacions i productes i serveis personalitzats.

Dins d'aquesta àrea d'actuació destaquen les solucions relacionades amb el monitoratge de consums elèctrics, reconeixement i aprenentatge d'hàbits i horaris, gestió tèrmica d'una llar, gestió de solucions de climatització i la gestió de dispositius lligats a la seguretat, entre d'altres. En totes aquestes iniciatives es promou i es tendeix a integrar la informació de les dades dels nostres clients per mitjà d'aplicacions mòbils corporatives.

Data Analytics

El principal objectiu d'aquestes és dotar de la importància necessària les dades mitjançant eines innovadores i arribar a aconseguir casos d'ús molt beneficiosos per als diferents negocis de la companyia.

Com solucions innovadores, destaquen eines de *Machine Learning* (algorismes que autoaprenen). D'aquesta manera, a partir d'unes dades inicials, es pot obtenir informació molt útil segons cada cas d'ús aplicat i negoci en qüestió.



Projectes de Smart Client

GrowSmarter(2015-2019).

Durant l'any 2017, s'han dut a terme accions concretes en diferents àmbits d'actuació entre les quals destaquen la rehabilitació energètica d'edificis residencials i terciaris, la instal·lació de panells fotovoltaics amb bateria d'emmagatzematge en zones comunitàries d'edificis residencials, la instal·lació d'equips *Smart Home* en edificis residencials i el desenvolupament d'una plataforma de gestió de dades que permet realitzar anàlitzes de les dades obtingudes.

Els objectius principals per a Gas Natural Fenosa en l'àmbit de la rehabilitació energètica són el desenvolupament de nous models de negoci com a empresa de serveis energètics, en què es destaquen nous models en entorns residencials, l'experimentació d'equips *Smart Home* per al desenvolupament comercial d'aquests i el testeig de plataformes de gestió energètica. Els beneficis per als usuaris finals són la millora del confort i la reducció de consums energètics, gràcies, d'una banda, a una construcció més eficient en termes energètics i de l'altra, al monitoratge i el control de consums mitjançant l'ús de dispositius intel·ligents connectats i al desenvolupament de plataformes de gestió de dades que permeten una anàlisi exhaustiva dels consums dels clients.

La rehabilitació energètica en residencial comprèn tres tipologies constructives i uns 19.500 m² de superfície construïda a Barcelona repartits en quatre edificis, dels quals el 90% dels treballs s'han executat a finals de 2017. Aquesta acció inclou mesures com l'aïllament exterior de façanes, el canvi de finestres i persianes, la connexió a xarxa de districte per a calefacció, el canvi de calderes i la instal·lació d'equips *Smart Home*. Actualment, s'han instal·lat més de 25 paquets *Smart Home* en diverses comunitats de veïns participants en el projecte i prop de 60 paquets s'han instal·lat en diferents domicilis voluntaris a tota la ciutat de Barcelona. Alhora, per a totes aquestes instal·lacions s'està realitzant un seguiment tècnic enfocat a conèixer el comportament de l'usuari i a avaluar el producte en l'àmbit comercial per al desenvolupament de futurs serveis.

La rehabilitació energètica en el sector terciari s'està executant en un centre educatiu, en un hotel i en un centre esportiu, amb un total de més de 10.000 m² de superfície construïda. Tots els edificis terciaris que participen en el projecte GrowSmarter s'han dotat d'una plataforma de gestió de consums energètics i està previst que les obres iniciades finalitzin a principis de 2018.

En l'àmbit de la generació fotovoltaica amb emmagatzematge s'ha dut a terme una instal·lació en residencial per cobrir els consums de la comunitat amb una generació de 2.6kWp i emmagatzematge liti-ió. S'han previst altres tres instal·lacions tant en residencial com en terciari incloent-hi la instal·lació d'una pèrgola fotovoltaica a l'edifici *Mare Nostrum* de Gas Natural Fenosa a Barcelona. En aquestes instal·lacions s'està integrant un sistema de control minimitzant el cost energètic de l'edifici. A través d'una App, es pot monitorar la ràtio de cobertura de consum dels habitatges a partir de la generació en la seva coberta. El proper any, es preveu la posada en marxa de les tres instal·lacions.

La companyia està desenvolupant, a més, una plataforma pròpia per a la recollida, gestió i anàlisi de la informació de totes les dades recollides del projecte, mitjançant el desenvolupament de mòduls d'anàlisi i el tractament de dades a gran escala. Aquest desenvolupament està basat en l'ús de protocols de comunicació oberts i estàndards per tal de garantir la interoperabilitat de les diferents solucions.

inteGRIDy (2017-2020).

El projecte inteGRIDy és un projecte "Horitzó 2020" enfocat a la validació de solucions de gestió de la demanda, emmagatzematge i generació distribuïda.

Entre els objectius d'aquest cal destacar la validació d'una eina que permeti, d'una banda, la integració d'una optimització energètica en l'edifici incloent-hi emmagatzematge i generació i, de l'altra, que permeti l'agregació de la flexibilitat d'actius per a la participació en els mercats elèctrics. Un altre dels objectius és la definició i validació del model de negoci que permetrà incloure nous serveis relacionats amb la gestió de la demanda i amb els serveis a xarxa.

Durant 2017, s'ha confirmat la participació en el projecte d'un centre esportiu com a pilot per a la integració de la plataforma i en el qual es preveu la instal·lació de generació fotovoltaica i un emmagatzematge liti-ió.

Stardust (2017-2022).

Es tracta d'un projecte europeu Smart City de l'Horitzó 2020 implementat a les ciutats de Pamplona, Trento (Itàlia) i Tampere (Finlàndia). Altres ciutats associades són Cluj-Napola (Ru), Derry (UK), Kozani (GR) i Litomerice (CZ).



Projectes de Smart Client (continuació)

Entre els objectius principals d'aquest projecte destaca desenvolupar mesures d'integració intel·ligent, provar i validar solucions tècniques i models de negoci innovadors així com establir les pautes a desenvolupar dins i fora d'Europa. Entre els seus reptes hi ha, també, la demostració de diferents "illes innovadores" com incubadores urbanes de solucions tecnològiques, socials i regulades que, un cop validades, podrien contribuir a l'objectiu de transformació de les nostres ciutats cap a les Smart Cities. La idea és establir el camí cap a ciutats amb índex baix en carboni, eficiència energètica i ciutats intel·ligents orientades als ciutadans.

Proyecto DiPCa (2015-2018).

El projecte DiPCa és un projecte enfocat al diagnòstic predictiu d'errors en calderes murals de gas en l'àmbit residencial. L'objectiu d'aquest projecte es basa en la implementació d'un sistema de diagnòstic predictiu de les fallades més freqüents en calderes domèstiques, a partir de la sensorització multivariable, que pugui implementar-se en un rang ampli de models i fabricants a fi de millorar i optimitzar el servei ofert als nostres clients. Durant aquest any 2017 s'ha iniciat i desenvolupat la major part d'aquest projecte i s'han executat les tasques de definició tècnica i d'escenaris d'aplicació, s'han caracteritzat experimentalment diferents calderes

en un banc d'assajos i s'han desenvolupat els models predictius i els algorismes lògics que doten d'intel·ligència el dispositiu físic, producte d'aquest projecte.

A partir de 2018 està previst dur a terme la fase final de proves i validació i s'obtindran els resultats finals d'aquesta primera fase demostradora.

Remote Building Analytics Platform RemBAP (2017-2020).

El projecte RemBAP està basat en el desenvolupament d'una eina de gestió energètica (auditoria virtual) per a clients del mercat Pimes. L'eina s'alimenta de dades procedents de comptadors intel·ligents mitjançant els quals es defineix una segmentació específica de clients per tal de proposar mesures i actuacions d'eficiència energètica de manera massiva i una segmentació de clients d'acord amb els seus índexs d'eficiència energètica.

Durant l'any 2017 s'ha dut a terme gran part del desenvolupament d'aquest pilot demostrador, mitjançant la realització de les tasques de gestió i normalització de dades inicials, el desenvolupament del mòdul de comparació i de recomanacions, així com el desenvolupament de certes interfícies de gestió i tractament de dades. Durant l'any 2018 es finalitzarà la primera fase d'aquest projecte, amb l'obtenció dels models anteriorment esmentats desenvolupats i validats en una fase pre-comercial per a 3 categories de clients (HoReCa, Retail i Oficines).

Client: eficiència energètica i mobilitat

Eficiència energètica

L'eficiència energètica continua sent una àrea clau per a Gas Natural Fenosa per la qual cosa s'ha reforçat en diferents àmbits d'actuació:

- > Desenvolupament de projectes de gestió de l'energia i millora de l'eficiència energètica dels clients.
- > Contribució a un ús més eficient de l'energia per part dels consumidors, proporcionant-los solucions que els ajudin a millorar la seva eficiència energètica i reduir l'impacte ambiental dels seus hàbits i consum energètics.
- > Implementació de sistemes de monitoratge i control energètic per als sectors residencial i terciari.
- > Impuls del desenvolupament i posada a punt d'aplicacions i tecnologies innovadores que millorin l'eficiència energètica i siguin econòmicament competitives.
- > Actualització constant del catàleg de productes que aporten solucions eficients.
- > Col·laboració amb entitats públiques i privades d'investigació i desenvolupament en projectes pilot de demostració tecnològica.

De la mateixa manera, la companyia se centra a millorar els processos per augmentar l'eficiència energètica en totes les baules de la cadena energètica i enfocant-se en els clients, de manera

que els proporciona informació i serveis que els ajudin a millorar la seva eficiència energètica i a reduir l'impacte ambiental de seus hàbits i consums energètics.

La Unió Europea defineix el sector dels edificis, especialment la rehabilitació, com el de potencial d'estalvi més gran. Per això, Gas Natural Fenosa, per mitjà de diferents projectes, desenvolupa noves solucions passives (envoltant d'edificis) i actives (instal·lacions de generació de calor i fred) per adequar el catàleg de productes anticipant-se als nous requeriments d'eficiència que definirà la normativa esperada per a 2018.

La recuperació de calor en el sector industrial ha estat objecte de diferents desenvolupaments durant 2017 i ho continuarà sent en el futur.

Dins de les solucions energètiques per millorar l'eficiència energètica en els edificis, la companyia treballa des de fa anys amb solucions que combinen la millora de la gestió de les instal·lacions de climatització i aigua calenta, la reducció de consum d'energia, la integració de fonts renovables i la millora del confort.

Mobilitat

Gas Natural Fenosa continua la seva aposta per les solucions de mobilitat basades en el gas natural i altres fonts renovables ja que contribueixen a millorar la qualitat de l'aire a les ciutats i a reduir emissions en el sector del transport. Gas Natural Fenosa està implementant en l'àmbit nacional una infraestructura de càrrega de gas natural per a ús públic, amb l'objectiu d'apropar aquesta tecnologia a tots els sectors de

la societat. A més, participa en diversos programes de la Unió Europea que tenen per objectiu dotar Europa de corredors de transport on sigui possible el transport per carretera amb camions que utilitzin gas natural líquid.

El gas natural vehicular, tant en la seva forma comprimida com en la seva forma líquida, s'aixeca com una alternativa eficaç de mobilitat sostenible ja que conjuga en equilibri importants avantatges mediambientals (mitjançant la reducció d'emissions i menys contaminació acústica) i econòmiques, de manera que és l'única alternativa als derivats del petroli en tots els tipus de transport.

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

A més d'ampliar la xarxa de subministrament, la companyia presta una atenció especial a la millora de l'eficiència energètica i econòmica de les mateixes estacions de subministrament, per tal de fer-les més sostenibles.

Dins del sector ferroviari, Gas Natural Fenosa està treballant en una iniciativa per dur a terme la primera prova pilot de tracció ferroviària amb gas natural líquid (GNL) d'Europa. El principal objectiu d'aquesta serà analitzar la viabilitat de l'adaptació de vehicles ferroviaris per al seu funcionament amb motors i dipòsits de GNL i la corresponent anàlisi tècnica, legal, econòmica i ambiental per al desplegament de la xarxa ferroviària espanyola i europea combustible, preferentment en vehicles pesats que facen recorreguts interurbans.

La recuperació de calor en el sector industrial ha estat objecte de diferents desenvolupaments durant 2017 i ho continuarà sent en el futur.

Flotes i estacions de servei de GNL i GNC

	2017	2016	2015
Vehicles d'estacions públiques	3.030	2.070	1.352
Estacions de servei de càrrega pública	30	27	25
Estacions de servei privades	20	17	18

Vendes GNL i GNC en estacions de servei (GWh)

	2017	2016	2015
	626	605	678



Projectes d'eficiència energètica i mobilitat

Projectes d'eficiència energètica

PIDIM Plataforma Intel·ligent de Dimensionament i Disseny d'Instal·lacions Multigeneración (PIDIM) (2017-2019).

Aquest projecte té per objectiu dissenyar, desenvolupar i implementar una plataforma intel·ligent de dimensionament i disseny d'instal·lacions de generació distribuïda d'electricitat, calor i fred. Aquesta plataforma informàtica operarà en el núvol, rebent dades com ara el consum del client (edifici o conjunt d'edificis).

Aquesta iniciativa promou la rehabilitació energètica d'edificis existents del sector terciari amb un consum energètic significatiu, com ara hotels, oficines, escoles, centres esportius i locals, ja que permet dissenyar d'una manera senzilla i àgil instal·lacions multigeneració d'electricitat, calor i fred que incloguin tecnologies innovadores d'alta eficiència i/o elevada aportació d'energies renovables recolzades en sistemes d'emmagatzematge tèrmic i elèctric.

PIDIM permetrà, a més, caracteritzar la demanda energètica d'aquests edificis. La caracterització d'aquesta demanda permet calcular la línia base de consum de l'edifici i, un cop simulada la solució, els estalvis previstos.

Edificis d'energia gairebé nul·la (2016-2020).

En el marc de la Directiva Europea d'energia en edificis, i amb l'objectiu d'oferir les millors opcions possibles als nostres clients, s'estan caracteritzant solucions innovadores per a la rehabilitació

energètica d'edificis. L'objectiu és que les rehabilitacions minimitzin la demanda d'energia i maximitzin l'aportació d'energies renovables i residuals.

En 2017 s'han analitzat les tecnologies passives, materials d'aïllament nous i tècniques constructives noves que permetin rendibilitzar els esforços en la conservació de l'energia. En 2018 es definiran projectes pilot de prova d'aquelles solucions o components que es considerin més alineats amb els objectius del negoci.

REUSEHEAT (2017-2021).

Aquest projecte s'emmarca en la línia de reduir l'energia convencional demandada pels edificis mitjançant l'aprofitament de calors residuals. REUSEHEAT, que s'executa amb el suport del programa H2020 de la UE, persegueix desenvolupar i demostrar tecnologies de recuperació de calor en entorns urbans. Gas Natural Fenosa és responsable del subprojecte de recuperació i *upgrade* de la calor de les refredadores del Complex Hospital Universitari La Paz i la seva injecció en la xarxa de districte, de manera que es redueix el consum de gas natural i es millora el rendiment estacional de producció de calor.

En 2017 s'ha llançat el projecte i s'ha monitorat la calor residual disponible, com a base imprescindible per a identificar la tecnologia d'*upgrade* més adequada i realitzar el dimensionament de les instal·lacions.



Projectes d'eficiència energètica i mobilitat (continuació)

Projectes d'eficiència energètica (continuació)

Bomba de calor dual (2017-2018).

Fruit d'un acord amb EPRI (Electric Power Research Institute), s'està desenvolupant una sèrie de models de control d'operació que permetin competir a les bombes de calor duals (gas natural/electricitat) amb les màquines només elèctriques. L'adequada explotació de l'avantatge de la doble font d'energia, permet reduir els costos d'operació, les emissions equivalents de CO₂, així com la gestió activa de la demanda elèctrica en la xarxa.

En 2017 s'ha triat l'equip comercial amb el qual es realitzaran les proves, el laboratori on tindran lloc i s'han desenvolupat les estratègies de control (mínim, cost, mínim CO₂), així com l'arquitectura de control.

COFAST (2014-2018).

Es tracta d'un projecte europeu que té per objecte el desenvolupament i llançament al mercat d'una nova solució integrada i estandarditzada d'estacions de càrrega ràpida de vehicles elèctrics. L'energia elèctrica que es subministrarà als vehicles en aquestes noves estacions provindrà d'un sistema de cogeneració a petita escala alimentat a gas natural. Atès que al mateix temps que es produeix electricitat per al subministrament dels vehicles també s'obté energia tèrmica, les estacions de càrrega COFAST s'instal·laran a emplaçaments en què hi hagi un consumidor, com ara centres comercials, hotels, en els quals es puguin aprofitar els excedents d'electricitat i calor generats.

Gas Natural Fenosa està implantant la primera prova pilot a Mataró, a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Projectes de mobilitat

HYGEN (2014-2018).

La companyia ha tancat un acord amb la companyia tecnològica HYGEN per instal·lar i provar cinc equips de compressió de gas natural de petita capacitat, aptes per al sector residencial i les petites flotes. La diferència respecte als equips comercials és la capacitat d'emmagatzematge del nou GAS DROID, que permet carregar vehicles ràpidament i menys consum d'energia, a causa de la tecnologia de compressió basada en una bomba hidràulica. HYGEN pot cobrir un nínxol de mercat que, fins ara, no té una oferta adequada per a l'ús de GNC.

En 2017 s'ha signat l'acord amb el tecnòleg, el sistema d'encapsulat per a la instal·lació en intempèrie i la preparació de la documentació necessària per a sol·licitar el permís de la primera instal·lació pilot.

HE-GNV (2017-2018).

HE-GNV respon a la hibridació d'estacions de repostatge de gas vehicular, amb recàrrega elèctrica ràpida, amb l'objectiu d'optimitzar la utilització d'infraestructures existents i reduir-ne els costos operatius, especialment el terme de potència.

En 2017 s'ha identificat l'estació del CTM (Madrid) com l'estació de GNV on desenvolupar la hibridació pilot. S'ha realitzat el disseny, s'han obtingut els permisos, i s'ha licitat i adjudicat l'execució. L'estació híbrida es posarà en marxa en el primer trimestre de 2018. En aquest moment s'iniciarà la fase de desenvolupament de les estratègies de gestió de la demanda elèctrica.

Projectes d'eficiència energètica i mobilitat (continuació)

Projectes de mobilitat (continuació)

Tren Logístic Sostenible (TLS). (2017-2018).

L'objectiu d'aquest projecte és proporcionar una solució factible i econòmica per a la gestió sostenible de l'anomenada "darrera milla" logística, on es freqüent que la difusió de serveis per a clients es trobi en recintes d'accés restringit al trànsit, com ara nuclis històrics o zones de vianants.

La solució que s'està desenvolupant, consisteix en un nou vehicle format per un cap tractor, el qual serà un vehicle híbrid d'autonomia estesa amb GNC, remolcs amb bateries i plaques solars i connexió elèctrica i mecànica entre els anteriors dissenyada de manera que permet el gir de 90° entre remolcs, i sistema de control de cada remolc. Els remolcs i les bateries elèctriques del tractor es carregaran en marxa del *kit* de GNC de suport la qual cosa permetrà treballar de manera pràcticament contínua. Així mateix, els mateixos remolcs presentaran la característica de poder ser separats de la seva part motriu de manera que el *container* es pot aparcar emportant-se la base motriu per a un altre servei.



Aquests vehicles disposaran d'una capacitat de càrrega igual o més gran que una furgoneta o camió lleuger, i és alhora una solució sostenible i respectuosa tant amb el medi ambient com amb zones de protecció patrimonial.

Projectes de mobilitat ferroviària GNL

Mobilitat ferroviària amb GNL (2014-2018).

Durant 2017 s'ha desenvolupat la prova pilot amb motor GNL en un tren autopropulsat del parc dièsel de Feve (2600) en un tram de 20 quilòmetres entre l'estació de Trubia i la de Baiña, a Astúries. En línia amb aquesta iniciativa, s'ha llançat un segon projecte sobre locomotores de la sèrie 1600, un projecte que ha estat seleccionat

dins la convocatòria CEF 2016 (Connecting Europe Facility), orientada a afavorir les inversions en projectes innovadors que redueixin l'impacte ambiental dels sistemes de transport en els corredors ferroviaris europeus considerats prioritaris.

Automatització i gestió de la informació

L'àrea d'Automatització i gestió d'informació és una àrea transversal que pretén aglutinar els projectes que ja s'estan desenvolupant en la companyia amb l'objectiu de guanyar en sinergies i potenciar-ne els resultats.



Línies d'actuació d'automatització i gestió de la informació

Control Energia.

Desenvolupament de solucions que permetin disposar d'un control de l'energia per assegurar els balanços correctes d'aquesta en tota la xarxa de gas i electricitat. Els objectius que persegueix aquesta línia són, entre d'altres, millorar la detecció de frau abaratint els costos en aquesta detecció i la transferència dels millors resultats entre els diferents pilots.

Treball assistit amb robots i drones.

L'objectiu principal d'aquesta línia consisteix en la utilització de solucions automàtiques per a la realització de determinades operacions, principalment les pesades, repetitives i perilloses, de manera autònoma per tal de facilitar les tasques dels empleats de Gas Natural Fenosa.

Les principals àrees d'implementació de les solucions són les següents:

- > Generació: agilitzar tasques de revisió i prevenció de riscos en instal·lacions.
- > Xarxes: Anàlisi de defectologia i predicció de vida útil d'infraestructures.
 - Comercialització: assistència a operadors, automatització de processos.
 - Comunicació: eines de difusió per expandir coneixement dins de l'empresa.

Serveis complementaris del sistema i paper de la generació renovable.

Anàlisi del paper de la generació renovable en el mercat de serveis complementaris.

Arquitectura de monitoratge de parcs eòlics.

Disseny de l'arquitectura de monitoratge i desenvolupament del model d'allargament de vida útil en Parcs eòlics.

Realitat Virtual / Realitat augmentada i BIM.

Aquesta línia persegueix implicar transversalment tota la companyia en l'avaluació de l'aplicació de les tecnologies de RV/RA i BIM en el seu àmbit d'activitat, tenint en compte que aquestes tecnologies estan en constant evolució.

Aquesta línia està enfocada a dos objectius:

- > Avaluació de l'aplicabilitat de la tecnologia de RA/RV per optimitzar tasques o reduir riscos personals.
- > Avaluació de l'aplicabilitat de la tecnologia BIM dins el cicle de vida de gestió d'actius (des del disseny fins a l'OiM).



Projectes de digitalització xarxes gas

Energy Harvesting UP4: (2017-2018).

Prova de concepte en l'àmbit de laboratori d'un dispositiu basat en una làmina de material piezoelèctric per a generació de petites quantitats d'energia elèctrica. El dispositiu s'introdueix en la canonada de gas i mitjançant la interacció flux estructura es produeix la generació d'energia. L'objectiu és captar l'energia per a alimentació de sensors que s'instal·laran en la xarxa de gas.

Fins al moment s'ha realitzat el disseny de la instal·lació de proves, l'adquisició de materials necessaris i s'ha desenvolupat l'aplicació *software* de mesura i control.



Projectes de digitalització xarxes d'electricitat

Vol òptim (2017-2018).

Realització de vol sense pilot amb tecnologia lidar amb l'objectiu d'identificar les característiques de vol òptimes per a obtenir informació de la xarxa elèctrica que permeti mesurar les distàncies d'aquesta a afeccions properes: vegetació, carreteres.



Projectes treballs assistits amb robots i drons

Pepper (2016-2017).

Desenvolupament d'eines de comunicació que permetin la interacció amb el robot. Inicialment, el projecte va començar com a eina demostrativa per a les diferents funcions de l'Innovahub Madrid però en fases posteriors se n'ha estès l'ús per a esdeveniments corporatius, jornades de portes obertes on l'objectiu principal és que el robot actuï com a canal de difusió de l'activitat d'Innovació dins de Gas Natural Fenosa.

Bot Servei Atenció al Client (2017).

Creació d'un bot per al canal en línia de la companyia. Amb aquest robot lògic els clients estan acompanyats i informats en dos processos concrets, el canvi de titular i el canvi de comercialitzadora.



Projectes control d'energia

Control d'energia de gas a l'Argentina (2017-2018).

Desenvolupament d'un model de predicció de consums de gas per als clients domèstics de Gas Natural Fenosa a l'Argentina que ajudi a relacionar la informació sobre els volums de consum que s'esperen dels clients i la realitat d'aquests. Per a això s'han utilitzat diferents models matemàtics: sense acoblament (arbres de classificació i xarxes neuronals) i models acoblats (*bagging*, *boosting*, *Random Forest* i *GBM*).

Control d'energia MT/AT Espanya (2017).

Es tracta d'una eina de caracterització de la xarxa de MT/AT elèctrica a Espanya, així com d'un model de predicció de consums elèctrics. Per al projecte s'han fet servir tècniques de *machine learning*, anàlisi de gràfiques, *data discovery* així com l'enriquiment de dades usant fonts externes que permeten complementar la informació pròpia dels negocis.

Control d'energia en Estacions GNV Brasil: (2017).

Desenvolupament d'un model predictiu en les estacions de gas natural vehicular del Brasil, la qual cosa permet disposar d'un control complet de l'energia subministrada i l'energia consumida. Per a això s'han fet servir models dels tipus següents: Logístics, Xarxes Neuronals, *Random Forest*.



Projectes de serveis complementaris del sistema i paper de la generació renovable

Sibila (2016-2018).

L'objectiu del projecte és el foment de les energies renovables dotant les empreses generadores i gestores i el sistema elèctric, en el seu conjunt, d'eines de control i gestió que permetin la participació en els mercats de les plantes generadores d'energia elèctrica a partir de renovables, en condicions òptimes.

Durant el projecte es desenvoluparà un sistema AGC (Control Automàtic de Generació) multitecnologia en el qual s'integrin tant les tecnologies convencionals de generació elèctrica com les tecnologies renovables i un sistema predictiu que ajudi a la presa de decisions en les plantes generadores sobre l'estratègia òptima de la seva participació en els mercats elèctrics.



Projectes realitat virtual i realitat augmentada

Aplicació de la RV a la formació de Gas Natural Fenosa.

Immersió sensorial en un món virtual, basat en entorns reals o no, que ha estat generat de manera artificial i que es pot percebre gràcies a unes ulleres de realitat virtual i els accessoris d'aquestes.

Un dels usos d'aquestes és el de la formació de personal qualificat fent interactuar l'alumne en l'entorn virtual creat per a la formació en una tasca o maneig perillós sense els inconvenients de formació en un entorn real.

Mitjançant realitat virtual crear un simulador orientat a la formació d'operadors en tres casos d'ús, cada un pertanyent a un negoci:

- > Cas d'ús 1: Distribució de gas: operació de descàrrega amb bomba i sense.
- > Cas d'ús 2: Distribució elèctrica: substitució de fusible en un suport.
- > Cas d'ús 3: Serveis compartits: canvi de comptador de gas.

Planificació de la innovació

Durant 2017 s'ha plantejat un nou model de planificació d'innovació, que es plasmarà en un sistema de gestió de la innovació, el desenvolupament del qual ja ha començat. Aquest sistema incorpora les polítiques, metodologies, processos i eines necessàries per a l'execució de l'activitat d'innovació en el grup, en un plantejament integral de digitalització d'aquesta activitat. S'avança així cap a una metodologia altament flexible que és capaç d'incorporar les millors pràctiques i actualitzar-les segons sigui convenient.

Suport i transferència tecnològica

El suport i transferència de tecnologia tenen com a raó de ser el suport als negocis del grup en l'optimització de la seva explotació, per la via de la incorporació de nova tecnologia i coneixement tecnològic. En aquest sentit, és fonamental conèixer les necessitats dels negocis, especialment aquelles la

resolució de les quals requereix anar més enllà de les vies habituals amb fabricants i proveïdors. També és clau buscar activament i conèixer l'oferta tecnològica i les possibilitats que l'entorn innovador pot oferir a la companyia.

En el pla de les necessitats dels negocis, durant 2017 s'ha iniciat un procés de recopilació, actualització i reavaluació dels reptes de suport i transferència rellevants per a les unitats de negoci de Gas Natural Fenosa.

En el pla de la recerca de solucions als reptes i les necessitats identificats, destaca la col·laboració continuada amb entitats i institucions de l'entorn tecnològic, entre les quals cal citar les que dirigeixen la seva activitat al desenvolupament i la demostració col·laboratius de tecnologia. Entre aquestes entitats cal ressenyar l'Electric Power Research Institute (EPRI) en l'àmbit la generació, transport, distribució i utilització de l'electricitat; el Gas Technology Institute (GTI) en l'àmbit de la utilització del gas natural en equips i models de negoci innovadors o millorats, i l'American Gas Association (AGA), en tots els àmbits del transport, l'emmagatzematge i la distribució del gas natural. En àmbits més generals del

coneixement també es poden citar l'IEEE l'Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) i el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Tots dos plans s'integren mitjançant les activitats de suport per crear-ne necessitats i possibilitats, i mitjançant les de transferència per a obtenir el coneixement oportú i incorporar la tecnologia més actual. Aquestes activitats requereixen de grups *ad hoc* de diferents unitats per avaluar tecnologies, obtenir els resultats desitjats en cada cas (en col·laboració amb la font originària del coneixement o tecnologia) i aplicar-los als actius del grup. Durant 2017 han funcionat 43 grups com a part de l'esforç de suport i transferència de tecnologia, entre els quals citem els següents:

- > Comitè de Materials Plàstics, que estudia la utilització de polímers en les xarxes de distribució de gas i les tecnologies i mètodes per a construcció, operació i manteniment de les infraestructures resultants.
- > Comitè de Seguretat i Salut Ocupacional, que desenvolupa múltiples activitats en l'àmbit de la seguretat, salut i higiene dels

treballadors en les activitats del sector del gas, no només des del punt de vista de l'intercanvi de millors pràctiques o valoració d'estàndards, tècniques i tecnologies, sinó arribant a la recopilació i l'anàlisi d'estadístiques, etc.

- > Programa de turbines de vapor i generadors més sistemes auxiliars, per optimitzar l'explotació dels sistemes esmentats en les nostres centrals de cycle combinat, tant a Espanya com a Mèxic.
- > Programa de generació eòlica, per optimitzar l'explotació dels aerogeneradors i parcs eòlics.
- > Programa d'intercanvi de millors pràctiques en l'explotació de xarxes de gas.
- > Programa de ciberseguretat i privacitat, utilitzat per a conèixer l'evolució d'estàndards, protocols, programari i sistemes de comunicació i com a suport a la validació de la protecció en servei per als actius, comunicacions i sistemes en el grup davant de les millors pràctiques internacionals.
- > Programa de desenvolupament de la tecnologia d'utilització del gas, per al desenvolupament de projectes de millora de gasodomèstics existents o de desenvolupament i validació de nous equips, amb intenció d'estimular un ús més gran i més eficient del gas natural.
- > Projecte d'avaluació de la química del cycle en CCC Norte-Durango.

Vigilància i Observatori Tecnològic

La vigilància tecnològica constitueix un element clau com a font d'informació per a la companyia, de manera que permet la presa de decisions en la gestió de les tecnologies identificades com a clau i crea una base de coneixement propi per a l'organització.

Les activitats de vigilància permeten anticipar-se als canvis, valorar adequadament la importància de les noves tecnologies i integrar-les d'una manera fluïda en els negocis, de manera que així s'optimitzen mitjans i recursos. Permet, en definitiva, consolidar i facilitar el creixement de la competitivitat en una companyia usuària de tecnologia de manera intensiva.

En Gas Natural Fenosa, s'aconsegueix mitjançant l'activitat desplegada per l'Observatori Tecnològic, que constitueix l'eina per articular, coordinar i desenvolupar totes aquestes actuacions. Entorn d'aquest s'ha creat una xarxa d'innovació integrada per diferents grups denominats Observatoris Tecnològics específics, en els quals participen experts de les diferents unitats de la companyia, que es converteixen en autèntics *think-tanks* dels seus àmbits respectius, orientant la innovació tecnològica en Gas Natural Fenosa. La participació d'aquests experts, de l'ordre de 160 persones, permet involucrar la companyia en la innovació

des dels estadis més inicials i reforçar els mecanismes de desenvolupament i desplegament d'aquesta en el grup. La participació activa en la innovació, prepara el personal per a l'adopció de les noves tecnologies de manera natural en els diferents negocis.

Es constitueixen com a grups amb un marcat caràcter col·laboratiu i en el qual es fomenta la participació de totes les unitats de la companyia involucrades en cada un dels àmbits tecnològics. La participació d'unitats de negoci i unitats de suport transversal fomenta l'anàlisi de la tecnologia amb un espectre ampli, que comprèn des dels aspectes purament tecnològics a aquells de caràcter comercial, regulador, social o de mercat que influeixen en el desplegament i l'adopció d'aquestes.

Els observatoris tecnològics específics atenen tant les línies prioritàries d'innovació com la resta de tecnologies relacionades amb l'activitat de Gas Natural Fenosa, seguint les directrius del Pla d'Innovació:

L'àrea d'Automatització i gestió d'informació és una àrea transversal que pretén aglutinar els projectes que ja s'estan desenvolupant en la companyia amb l'objectiu de guanyar en sinergies i potenciar-ne els resultats.



Durant l'any 2017 s'ha desplegat l'activitat d'aquests grups, i ha augmentat de forma gradual les seves activitats i aportacions de valor, des de l'anàlisi de les tendències i dinàmiques de mercat en l'entorn tecnològic i l'anàlisi del comportament de la competència, cosa que es constitueix com les bases per a la creació de fulls de ruta tecnològica en cada una de les àrees. Aquests fulls de ruta, que s'aniran actualitzant periòdicament, permetran l'orientació de les activitats d'innovació alineades amb els interessos dels diferents negocis, marcant els esforços en cada una de les àrees d'acord amb els objectius plantejats.

Aquests grups participen en els fòrums i associacions relacionats amb la seva temàtica, estableixen un diàleg continu amb els tecnòlegs de referència de la seva àrea, disposen d'un sistema intel·ligent de recerca d'informació i compten amb assessorament puntual d'experts.

També cal destacar l'emissió d'una *newsletter* periòdica, preparada pels diferents Observatoris específics i dirigida a l'Alta Direcció, que resumeix les principals tendències i les dinàmiques d'evolució d'aquestes, així com la valoració pel que fa a impacte i aplicabilitat a la companyia i el propi judici dels experts de la companyia involucrats.

A més l'Observatori Tecnològic realitza anàlisis de noves tecnologies mitjançant *Business Case* tecnològic, coordina la realització d'estudis de prospecció focalitzats en l'estat de l'art de cada una de les tecnologies, d'acord amb les activitats dels diferents Observatoris Tecnològics Específics i serveix de suport i coordinació de tot aquest sistema de vigilància.

Foment de la innovació

La companyia manté una actitud oberta i innovadora per observar i identificar oportunitats i tendències, conèixer l'estat de desenvolupament de nous models de negoci i servei i els seus avanços i poder així trobar noves idees que puguin atendre les demandes del mercat i dels clients.

Durant 2017, Gas Natural Fenosa ha impulsat diferents iniciatives que afavoreixen l'emprenedoria i el desenvolupament de projectes innovadors. L'impuls de la innovació oberta ha afavorit la col·laboració amb *startups*, universitats, organismes de recerca, emprenedors i administracions públiques amb l'objectiu d'accelerar el desenvolupament de nous productes i serveis que es consideren d'interès per a la companyia.

Intraprenedoria

La companyia és conscient de la importància de desenvolupar programes d'intraprenedoria dins de la companyia, cosa que l'ha portat a adoptar i potenciar aquest model, per aprofitar tot el talent intern. La intraprenedoria té per objectiu la recerca de nous models de negoci, de serveis i creació de valor, així com la millora de la capacitat competitiva per mitjà de les idees que sorgeixen dins de la companyia.

Al llarg de 2017, s'ha desenvolupat el Programa EmprendE, com a via per afavorir l'emprenedoria entre els empleats. L'èxit d'aquest programa rau tant en la bona disposició i proactivitat dels participants com en el suport i la implicació clara dels òrgans de decisió de la companyia en aquest.



Entre els avantatges que ofereixen aquests programes destaquen:

- > Un creixement més gran, ja que es descobreixen propostes de valor validades que es poden transformar en negocis o en un aprenentatge d'exploració de nous negocis mitjançant un procés exitós que cobreix totes les etapes anteriors al llançament d'un pilot des de la generació d'idees fins al prototipat ràpid de models de negoci.
- > Facilitar el desenvolupament dels professionals, ja que contribueix al desenvolupament de lideratge empenedor, entenent-lo com la capacitat de transformar idees en realitat, fent que els participants siguin emprenedors dels seus projectes.
- > Aprendre i posar en pràctica metodologies àgils d'innovació.
- > Promoure la cultura d'innovació de manera global i alineada amb l'estratègia de la companyia, com a responsabilitat compartida per tots els empleats posant sobre la taula reptes globals i estratègics.
- > Promoure el desenvolupament, *networking* i treball en equip entre empleats, la seva visibilitat i posicionament intern/extern en crear espais de col·laboració entre equips multidisciplinaris i internacionals en diferents moments del programa.

Programes d'intraprenedoria

Programa EmprendE.

Durant 2017 ha finalitzat el primer programa d'intraprenedoria corporativa, en què els empleats, per mitjà de la creació d'equips transversals i diferents metodologies, han treballat des de la generació d'idees fins al desenvolupament de diferents projectes alineats amb els objectius estratègics de la companyia.

En aquesta edició les principals temàtiques en què s'estan desenvolupant els pilots són: Generació Distribuïda i Renewable, Compromís Social, Eficiència Energètica, Mobilitat sostenible i Robòtica i Automatització.

Premis La Nostra Energia.

Els Premis La Nostra Energia continuen tenint un paper destacat ja que constitueixen un reconeixement a les millors idees amb aplicació a activitats i negocis de la companyia. Al llarg de les sis edicions s'han presentat entorn de 600 idees.



Innovació Oberta

La Innovació Oberta és un nou model de relació de les companyies amb els actors externs com ara universitats, *startups*, centres de recerca, emprenedors per promoure la col·laboració i l'intercanvi d'idees.

La companyia està realitzant un canvi profund, incrementat els seus recursos en tots els àmbits d'innovació i, en particular, apostant per l'estratègia d'Innovació Oberta amb diferents iniciatives i amb la perspectiva de seguir avançant en aquesta direcció, de

manera que cada vegada es fan més permeables les parets de l'empresa, amb la finalitat que els nostres productes i serveis aportin més valor afegit, i es posen els nostres clients com a font i focus d'innovació.

Programes de col·laboració amb l'ecosistema d'emprenedoria i Innovació Oberta

Gas Natural Fenosa ha llançat diferents programes durant 2017 l'objectiu dels quals és identificar, promocionar i accelerar el desenvolupament de nous productes i serveis que resolguin les

necessitats futures de la companyia i l'ajudin a donar respostes als reptes del sector.

En el desenvolupament d'aquests programes s'ha comptat amb la participació d'experts del mercat i assessors de totes les àrees de la companyia.

Aquests programes han brindat a la companyia l'avantatge de poder tenir solucions avantguardistes que ens diferenciïn dels nostres competidors, alhora que ajuden que els seus negocis siguin més eficients, reduint el *"time to market"* de nous productes i serveis.

> Programes (Acceleradora/Incubadora Corporativa)

Foment Up.

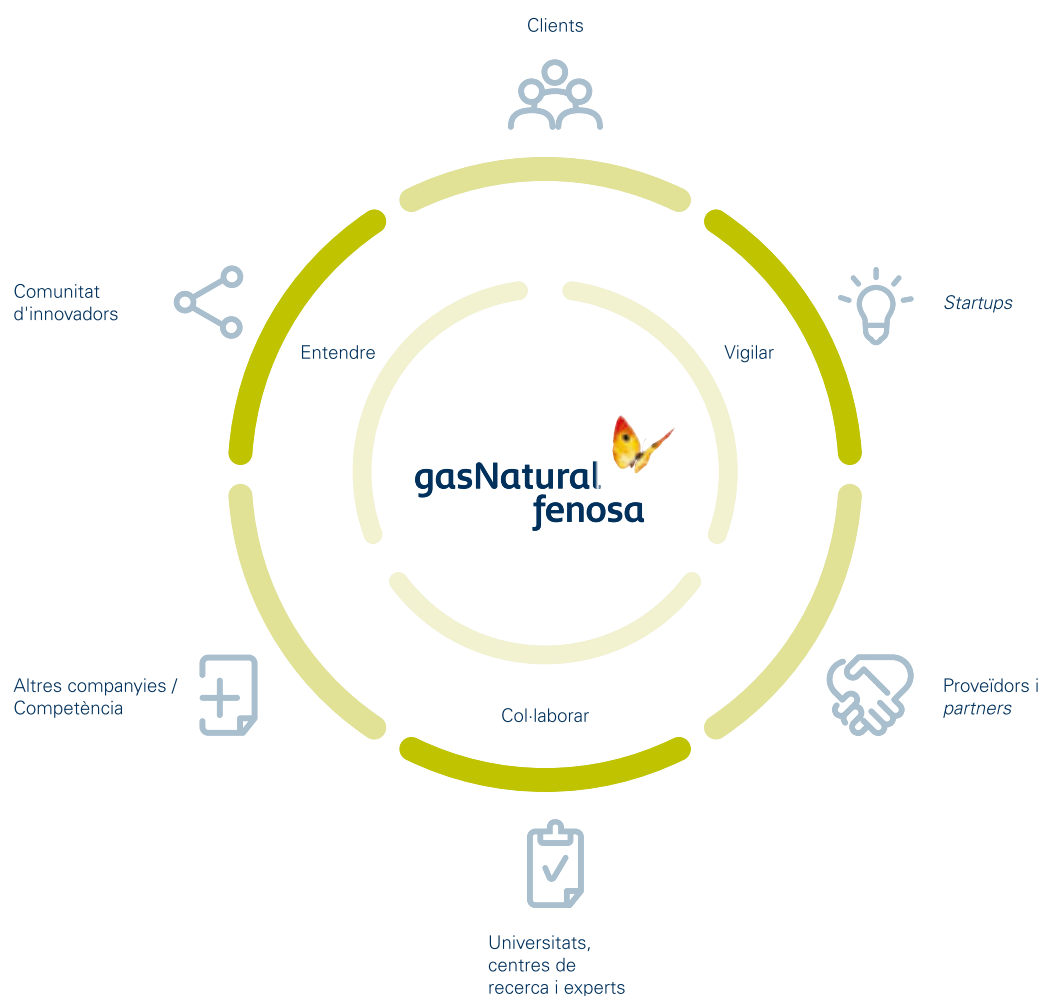
Programa d'acceleració vertical, Foment Up, en què Gas Natural Fenosa, juntament amb Foment del Treball, ha llançat el repte Energy & Data l'objectiu principal del qual és donar suport a *startups* innovadores en el sector de Big Data i IoT, amb la finalitat de contribuir a l'evolució tant dels projectes empresarials com del desenvolupament de les tecnologies en què treballa la companyia.

Mitjançant un programa avançat de capacitació i *mentoring* de l'equip emprenedor, la cessió d'espais per al desenvolupament de la seva activitat durant el programa i la possibilitat de desenvolupar una prova pilot de la seva tecnologia, s'ha tractat d'optimitzar i perfeccionar el projecte perquè s'adeqüi al mercat.

Actualment, s'està desenvolupant un pilot per a millorar, mitjançant tècniques de *machine learning*, el servei que prestem als nostres clients residencials de gas.

CleanTech Camp.

Es tracta d'un programa d'acceleració de *startups* llançat juntament amb Innoenergy, companyia europea que promou la integració de les àrees d'educació, negoci i empenedoria com a via per a enfortir la cultura de la innovació en el camp de l'energia sostenible. Aquesta iniciativa dona suport a l'emprenedoria en el camp de les energies netes amb l'objectiu de transformar els projectes en realitats empresarials. Durant 2017, es va realitzar la selecció de 14 *startups* amb iniciatives relacionades amb l'Eficiència Energètica, *Smart Cities*, Energia Renovable, Mobilitat Sostenible, *Smart Grids* i IoT Energia.



innovaHubs

Gas Natural Fenosa ha creat dos espais d'Innovació Oberta dirigits a reforçar la relació de la companyia amb la resta de l'ecosistema d'innovació i emprenedoria.



Espai de cocreació

innovaHubs Barcelona i Madrid.

Els InnovaHubs són espais d'innovació creats per a fomentar la innovació oberta en la companyia per mitjà de l'obertura i la tracció de l'ecosistema tecnològic i digital. Amb aquests, la companyia busca identificar noves solucions i models de negoci que aportin un avantatge competitiu a l'empresa i la situïn en una posició de lideratge.

innovaHub Barcelona (innovaHub@bcn) és el punt de trobada amb els actors de l'ecosistema digital i tecnològic que estan impactant en el sector de l'energia. És el lloc idoni per a conèixer les últimes tendències tecnològiques de la mà d'experts, connectar amb els emprenedors, innovadors, i acadèmics referents de l'ecosistema de Barcelona i del món, i cocrear solucions que redefeixen el futur del sector energètic.

innovaHub@bcn es troba al Pier01 de Barcelona Tech City, el clúster de negocis digitals. Hi conviu juntament amb empreses tecnològiques líders en el seu sector, fons d'inversió, *startups* i altres espais de corporacions. Sens dubte, és un lloc clau perquè Gas Natural Fenosa potenciï el seu posicionament en l'ecosistema d'innovació i aconsegueixi sinergies amb els seus actors.

Dins l'innovaHub@bcn, s'ha definit un programa complet d'activitats mensuals enfocades a atreure i capitalitzar les oportunitats que brinda l'ecosistema fonamentalment de *startups*.

Les activitats principals que s'estan desenvolupant estan enfocades a les últimes tendències digitals i tecnològiques, i en com aquestes impacten en el sector energètic. Mensualment, es tria una tecnologia d'interès i s'organitzen *Tech Breakfast*, on es convoquen experts i emprenedors d'èxit del sector energètic i digital perquè comparteixin la seva experiència en un ambient distès.

Altres de les activitats a ressaltar són els *Experience Day*, que són sessions pràctiques amb un especialista en la temàtica seleccionada per a experimentar, així com trobades dinamitzades per experts en *Design Thinking*, anomenades *Startup Meeting*, on les *startups* més innovadores i els professionals de Gas Natural Fenosa exploren els reptes del sector energètic per cocrear solucions.

innovaHub Madrid

A finals de 2017 s'ha conclòs la creació de l'espai innovaHub Madrid (innovaHub@mad) en què, igual que en l'innovaHub@bcn, està previst realitzar diferents activitats de dinamització, d'innovació de relació amb l'ecosistema *startup*, etc.

Oferta de valor d'innovaHub



Conèixer

Oferim una xarxa de coneixement sobre les últimes tendències d'innovació digital del sector energètic i sectors afins



Cocrear

Oferim un espai on poder treballar i connectar amb els principals actors de l'ecosistema digital i tecnològic



Connectar

Aportem la xarxa d'experts d'energia que donen suport als emprenedors en el desenvolupament de projectes que impacten en el sector energètic

Patrocini i participació en iniciatives d'innovació oberta

A més dels espais creats en Innovació Oberta, la companyia complementa la recerca de *startups* per mitjà d'altres activitats com són trobades i esdeveniments on es coneixen de primera mà *startups* i emprenedors, que serveixen a la companyia per a identificar tendències i col·laboradors que poden resultar d'interès i utilitat en els seus negocis.

> Patrocini i iniciatives en Innovació Oberta

South Summit i South Summit Pacific Alliance.

Es tracta de la major trobada d'emprenedoria del sud d'Europa i Amèrica Llatina, celebrada a Madrid. Gas Natural Fenosa hi participa des de fa dos anys com a Innovation Partner presentant les seves iniciatives relacionades amb l'emprenedoria i el seu model d'Innovació Oberta i reforçant el seu acostament a *startups* i emprenedors com a font de solucions als reptes tecnològics.

South Summit Pacific Alliance

En 2017 s'ha celebrat per primera vegada el South Summit Pacific Alliance, orientat al món empenedor dels països de Colòmbia, Xile, el Perú i Mèxic.

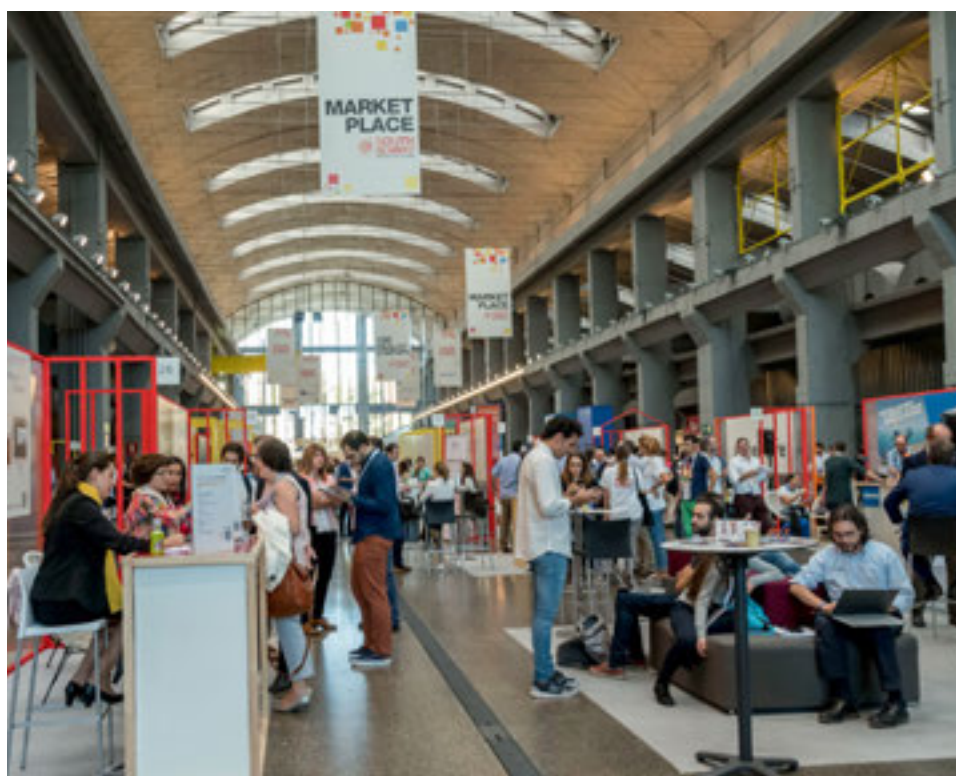
En aquest esdeveniment, celebrat a la ciutat de Bogotà, Gas Natural Fenosa, com Global Partner, ha participat activament en múltiples fòrums, identificant *startups* que desenvolupen productes o serveis interessants per als seus negocis.

MIT Innovators Under 35 Summit Europe (Massachusetts Institute of Technology) i MIT Iu35 LatAm.

Aquest esdeveniment reuneix a l'InnovaHub de Barcelona les ments més brillants d'Europa, premiades pel MIT Technology Review.

Summit Europe és una trobada anual de la comunitat europea d'Innovadors Menors de 35 anys, un espai creat per a la reflexió, el debat i l'intercanvi d'idees i coneixement en relació amb els problemes més importants que afecten Europa amb l'objectiu de trobar solucions basades en innovació i tecnologia.

Durant l'esdeveniment d'enguany, els 10 *Top Talents* espanyols van presentar els seus projectes, que van ser analitzats per experts de la comunitat d'innovació de MIT Technology Review, a més d'explorar alguns dels reptes i les tendències tecnològiques més importants en les àrees d'energia, salut i finances.



Aquest *Summit*, recolzat per Gas Natural Fenosa per segon any consecutiu, permet conèixer de primera mà les tendències i els camps on aquests innovadors estan treballant.

Adicionalment, Gas Natural Fenosa va llançar a aquests joves innovadors un repte orientat a millorar la qualitat de l'aire a les ciutats mitjançant solucions de mobilitat, de manera que va obtenir interessants idees i diferents punts de vista de com abordar aquest problema.

En 2017, la companyia ha estat Global Partner en el MIT Iu35 LatAm, celebrat a finals de novembre a Ciutat de Mèxic. En aquest esdeveniment, similar al MIT Iu35 de Barcelona, s'han reunit els principals innovadors de l'àrea de l'Amèrica Llatina, on Gas Natural Fenosa ha tingut oportunitat de conèixer-los, veure-hi projectes que estan desenvolupant i explorar àrees de col·laboració futures.

Centre Tecnològic

El Centre Tecnològic té com a missió servir d'iniciador i facilitador de la Innovació en Gas Natural Fenosa i té tres objectius principals:

- > La creació i gestió d'entorns de trobada amb l'ecosistema tecnològic
- > La implantació i explotació de recursos per al desenvolupament tecnològic, mitjançant l'experimentació i el pilotatge de solucions tecnològiques
- > La demostració de l'activitat d'innovació de la companyia.

L'activitat del Centre Tecnològic s'engloba en un marc d'Innovació Oberta on es promou el treball en col·laboració amb l'ecosistema tecnològic format pels negocis de Gas Natural Fenosa i els desenvolupadors de tecnologia afins a la seva activitat: centres d'innovació, *startups*, Universitat, centres tecnològics i socis industrials. En aquest sentit, l'objecte fonamental del Centre Tecnològic és la creació d'una xarxa de col·laboració entre centres d'innovació i de tecnologia de Gas Natural Fenosa i del seu ecosistema de referència.

En 2017, el Centre Tecnològic ha desenvolupat el projecte InnovaHub Madrid, en què s'ha creat un nou espai d'innovació a la seu de Gas Natural Fenosa a l'avinguda de San Luis. En aquest espai hi ha una nova zona de trobada preparada per acollir diferents activitats de dinamització realitzades per Foment de la Innovació com s'ha esmentat anteriorment.

D'altra banda, també hi ha espais de reunions informals que es posaran a disposició de tota la companyia perquè s'utilitzin lliurement de forma oberta i ordenada.

A més, innovahub Madrid té tres nous espais d'experimentació:

- > AutoLab és un laboratori de robòtica, sensorització i IoT. L'activitat principal d'aquest laboratori consisteix en el desenvolupament de solucions ràpides de maquinari i programari com a suport a projectes en la línia d'Automatització i Gestió de Dades. A més, es posa a disposició de qualsevol àrea de la companyia com a entorn de desenvolupament en aquests mitjans. El laboratori va iniciar la seva activitat al novembre de 2017.
- > Smart Home Living Lab (SHoLL) és un entorn de pilotatge i demostració de tecnologia de *Smart Home*. L'objectiu d'aquest entorn és, d'una banda, disposar d'un recurs per a la realització de pilotatges ràpids sense necessitat de comprometre la relació amb un client; a més, la seva condició de laboratori permet treballar en un ambient controlat, per la qual cosa és possible plantejar una experimentació més intensiva que en una instal·lació real. D'altra banda, el SHoLL suposa una oportunitat per a la demostració de les solucions de client residencial d'interès per a Gas Natural Fenosa.
- > El Centre d'Operació i Simulació (COiS) és un espai que emula un centre de control de la companyia. Aquest recurs és, en realitat, l'aparador de la infraestructura de comunicacions i sistemes que s'ha desenvolupat al Centre Tecnològic. En aquest projecte, s'ha desenvolupat una xarxa de comunicacions aïllada de la xarxa corporativa i dotada d'una arquitectura de sistemes que permet integrar aquells pilotatges que no requereixen de la robustesa i seguretat que en garantiria la integració a la xarxa corporativa i que, no obstant això, requereixen un plantejament àgil i obert a la participació de tercers. El Centre d'Operació i Simulació, mitjançant aquesta infraestructura, és, a més, un entorn de demostració per als projectes d'innovació que poden beneficiar-se d'aquest plantejament. D'altra banda, facilita la integració dels sistemes de monitoratge i control i de les eines de simulació dels laboratoris que no s'ubiquen

físicament en l'InnovaHub de Madrid, com ara, a dia d'avui, el Laboratori d'Autoconsum i el Laboratori de Solucions de Fred i Calor.

En la seva vocació per crear una xarxa de col·laboració entre centres d'innovació de Gas Natural Fenosa i agents de l'ecosistema tecnològic, el Centre Tecnològic ha iniciat un projecte de dotació de recursos d'innovació a l'InnovaHub de Barcelona i a CAMPUS Puente Nuevo, que consta d'eines audiovisuals, com el Cub Immersiu, i de comunicacions, com la implantació de l'eina de gestió Activu, que permetrà la comunicació entre els diferents InnovaHubs i la celebració d'esdeveniments d'Innovació *multisite*. D'aquesta manera, es contribueix a la concepció d'InnovaHubs com un espai virtual d'innovació.

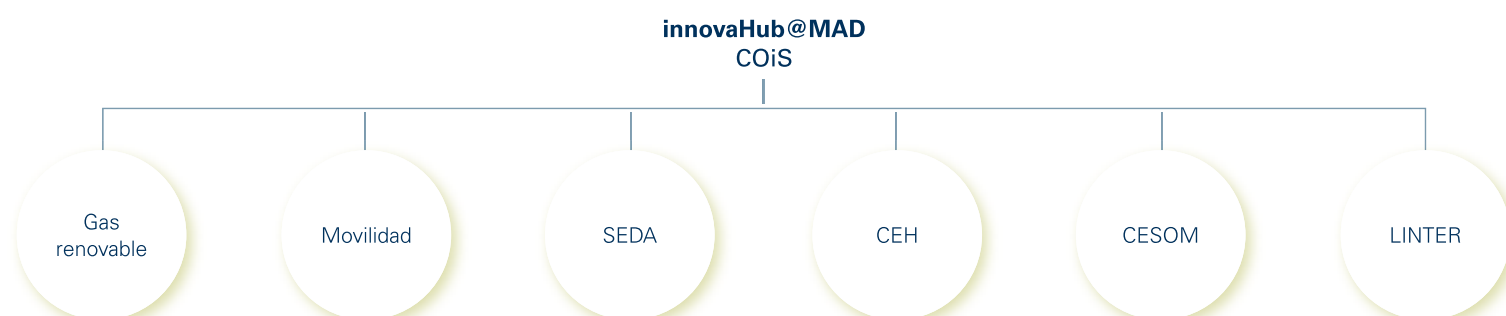
El Centre Tecnològic, en setembre de 2017, també va posar en servei el Laboratori de Solucions de Fred i Calor (LASOL). Aquest laboratori s'ha creat en col·laboració amb l'IREC, de manera que així s'ha creat un marc de col·laboració a llarg termini amb un centre tecnològic de referència per a Gas Natural Fenosa. L'objectiu de LASOL és el pilotatge de noves solucions de climatització i fred industrial. Són especialment rellevants aquells pilotatges de dispositius que hibriden fonts d'energia renovables amb el gas natural, en les quals es posa en valor el gas com a suport a les renovables no gestionables, de manera que es facilita la integració de les energies renovables distribuïdes. En aquest laboratori s'han desenvolupat pilotatges com DIPCA o Fred Solar, que es desenvolupen en les seccions corresponents a Smart Client i Eficiència Energètica.

D'altra banda, durant 2017, s'ha continuat l'activitat del Laboratori d'Autoconsum (LAC), posat en servei en 2016, amb el pilotatge de solucions comercials d'autoconsum amb bateries per a client residencial. Durant l'any 2017, s'han realitzat les activitats següents:

- > Avaluació tècnica de les solucions *Square* d'Ampere Energy i *Powerwall* de Tesla.
- > Desenvolupament d'un simulador d'exploació òptima de bateries a client final (Optimal Batery Management – OBAMA).
- > Desenvolupament d'una eina de generació estocàstic de perfils d'alta granularitat temporal per demanda de client residencial (GenPer).
- > Elaboració d'una metodologia per a l'anàlisi cost/benefici de solucions d'autoconsum. Aplicació d'aquesta metodologia a assajos al laboratori per avaluació dels escenaris més prometedors, segons el parer de les simulacions prèviament realitzades.
- > Estudi de viabilitat de bateries en casos d'ús per a client final industrial i terciari a Espanya, Portugal i Irlanda, com a suport als negocis amb interès en el disseny de solucions energètiques.
- > Integració del gestor energètic desenvolupat en el projecte IREMS, de Smart Client, amb solucions comercials de SMA i Schneider Electric.

Centre tecnològic

Suport a Projectes d'Innovació de Negoci



Entorns de desenvolupament de tecnologia



Xarxa de Centres de I+D+i



1910

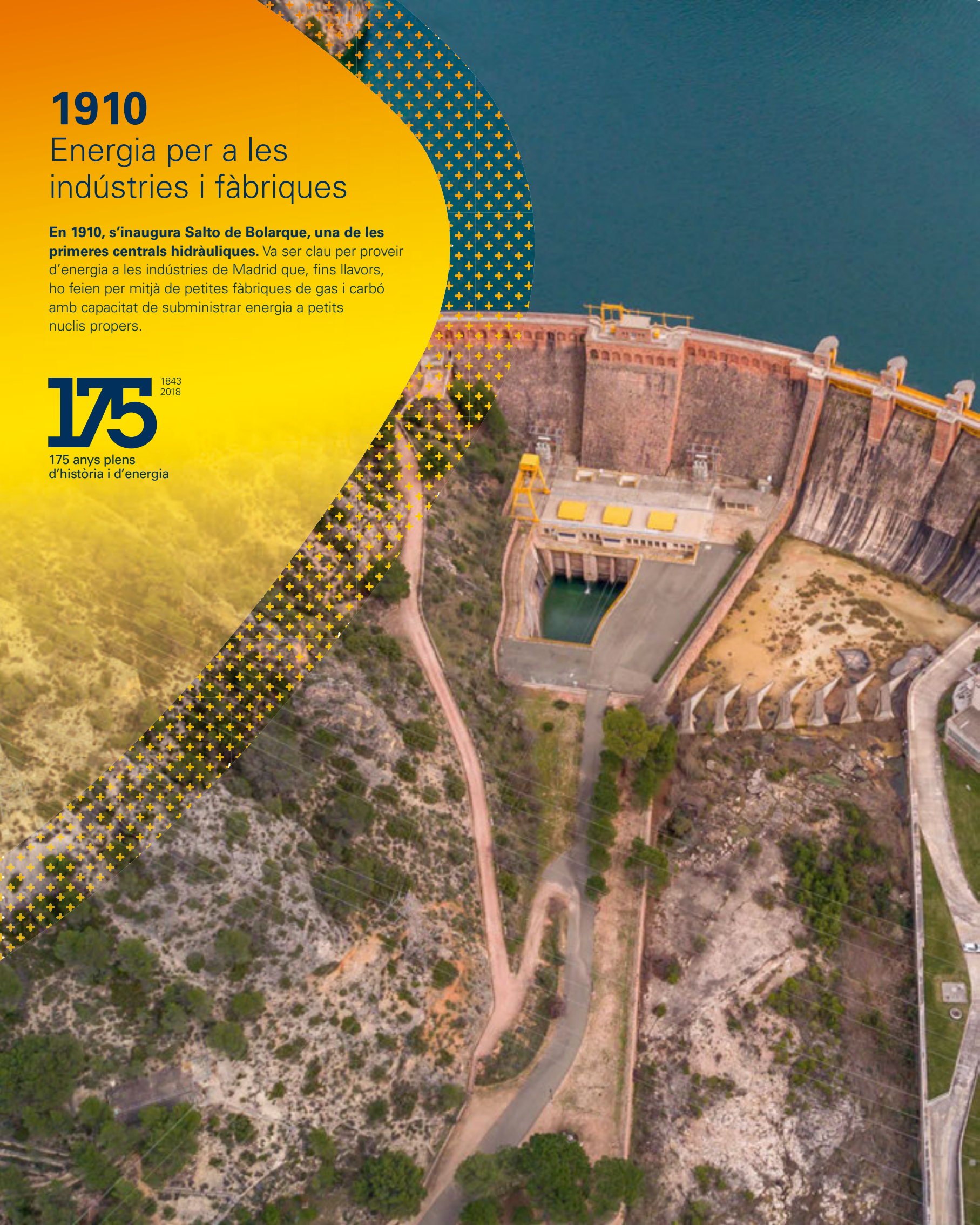
Energia per a les indústries i fàbriques

En 1910, s'inaugura Salto de Bolarque, una de les primeres centrals hidràuliques. Va ser clau per proveir d'energia a les indústries de Madrid que, fins llavors, ho feien per mitjà de petites fàbriques de gas i carbó amb capacitat de subministrar energia a petits nuclis propers.

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa 2017

Govern a Gas Natural Fenosa

Bon govern per a una gestió eficaç
i transparent. **Pàg. 84**

Riscos i oportunitats. **Pàg. 96**

Auditoria Interna, Compliance i
Control Intern. **Pàg. 104**



Bon govern per a una gestió eficaç i transparent

[102-18]

El govern en Gas Natural Fenosa es regeix segons els principis d'eficàcia i transparència establerts d'acord amb les principals recomanacions i estàndards existents internacionalment. Per mitjà del bon govern es fomenten aquests principis en la presa de decisions, que permeten contribuir a la rendibilitat i al creixement sostenible de la companyia.

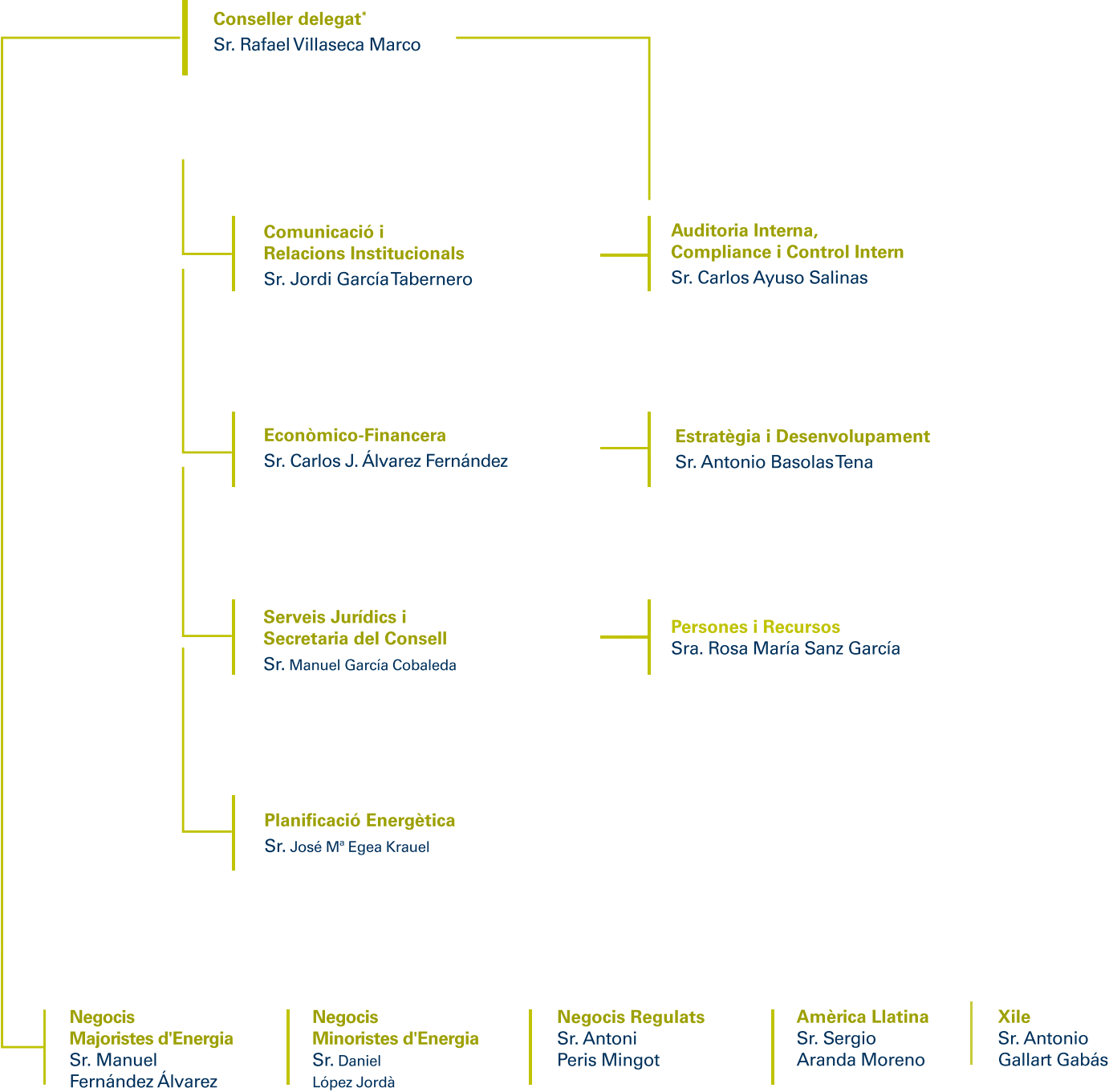
A través del Consell d'Administració es realitza una actuació fonamental de bon govern, que és la d'analitzar i aprovar anualment el perfil de riscos

de la companyia, incloent les qüestions ètiques, socials i ambientals en la planificació de les activitats d'aquesta, que, juntament amb la recerca de la rendibilitat, garanteix projectes i operacions responsables amb capacitat de generar valor a llarg termini.

Un altre dels pilars bàsics en el model de bon govern de la companyia és el control intern. Per a això, la companyia revisa les seves activitats periòdicament a través de processos de *compliance* i auditoria interna, i recull en normes

internes les pràctiques que han de redundar en un coneixement més bo de la manera d'actuar de la companyia. Així mateix, el màxim òrgan de govern avalua, periòdicament, per mitjà dels informes que emet, la qualitat i l'eficàcia en els processos.

L'èxit d'aquesta cultura empresarial de bon govern, compliment i enfocament preventiu de riscos, té el seu millor reflex en els més de 175 anys d'història de creixement sostingut de Gas Natural Fenosa.



* Amb data de 6 de febrer de 2018, el Consell d'Administració de Gas Natural Fenosa va nomenar president executiu el senyor Francisco Reynés Massanet, després que el senyor Rafael Villaseca Marco hagués renunciat al seu càrrec de conseller delegat de la companyia.

> Accions de Valor

Accions proposades 2017

Col·laborar amb emissors espanyols per a la modificació de l'Informe Anual de Govern Corporatiu i la modificació de l'Informe sobre Remuneracions dels Membres del Consell d'Administració.



Accions previstes 2018

Seguiment de les novetats en matèria de govern corporatiu i proposta d'adaptació a aquestes per part de la companyia.

Actualitzar les polítiques d'admissió en determinades filials i segments comercials a fi d'adaptar-los a les noves línies de negoci i el comportament creditici de la cartera.



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

El govern corporatiu, en constant evolució

[102-12]

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

En 2015 es van realitzar diferents actuacions per a adaptar-se a les modificacions introduïdes en la Llei de Societats de Capital i a les novetats del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades.

Durant 2016, a conseqüència del canvi accionarial que hi va haver, es van modificar els articles 5, 10, 30 i 32 del Reglament del Consell d'Administració.

Les pràctiques de govern corporatiu de la companyia són informades en la Junta General d'Accionistes i estan descrites amb detall en diversos informes anuals:

- > Informe Anual de Govern Corporatiu.
- > Informe de Funcionament del Consell d'Administració.
- > Informe de Funcionament de la Comissió Executiva.

- > Informe de Funcionament de la Comissió d'Auditoria.
- > Informe de Funcionament de la Comissió de Nomenaments i Retribucions.
- > Informe Anual sobre Remuneracions dels Membres del Consell d'Administració.
- > Informe Anual Integrat.
- > Informe de Responsabilitat Corporativa.

En 2015 es van realitzar diferents actuacions per a adaptar-se a les modificacions introduïdes en la Llei de Societats de Capital i a les novetats del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades.

Estructura de govern de Gas Natural Fenosa



Funcions i composició del Consell d'Administració

[102-18], [102-22], [102-23], [102-26] i [102-32]

La gestió preventiva de riscos i la consideració d'aspectes lligats a la responsabilitat corporativa ocupen un lloc primordial en l'activitat del Consell d'Administració, màxim responsable de l'aprovació de les polítiques de Govern Corporatiu i Responsabilitat Corporativa. Anualment, a través de la formulació dels respectius informes, revisa i aprova la informació sobre els riscos i les oportunitats en aquestes matèries.

Competències del Consell d'Administració

Orientacions estratègiques i objectius econòmics.

Determinar les orientacions estratègiques i els objectius econòmics de la companyia i acordar, a proposta dels membres que integren el primer nivell de direcció, les mesures oportunes perquè tinguin èxit, de manera que quedi sotmès al seu control el compliment d'aquestes activitats.

Compliment d'estratègia, objectius i respecte social.

Supervisar i verificar que els membres que integren el primer nivell de Direcció compleixin l'estratègia i els objectius marcats i respectin l'objecte i l'interès social, a més de vetllar pels interessos dels accionistes minoritaris. Per a això, estableix tots els sistemes de supervisió que són necessaris.

Viabilitat i competitivitat de la companyia.

Assegurar la viabilitat futura de la companyia i la competitivitat d'aquesta així com l'existència d'una direcció i un lideratge adequats, de manera que quedi el desenvolupament de l'activitat empresarial expressament sotmès al seu control.

Aprovació de Codi de Conducta.

Aprovar els codis de conducta de la companyia així com desenvolupar les facultats previstes en el Reglament d'Organització i Funcionament del Consell d'Administració i les comissions d'aquest.

Eficàcia dels processos de gestió del risc ESG.

Examinar, debatre i aprovar anualment els documents on es reflecteix l'eficàcia dels processos de gestió preventiva del risc pel que fa a assumptes econòmics, ambientals i socials, com ara l'Informe Anual de Govern Corporatiu, els Comptes Anuals i l'Informe de Gestió (tant individuals com consolidats), i l'Informe de Responsabilitat Corporativa.

Aspectes lligats a la responsabilitat corporativa.

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

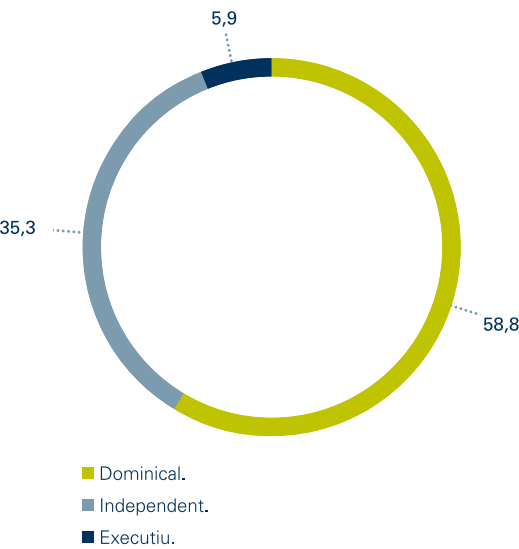
Gestió, representació i control previst en els estatuts.

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

Composició del Consell d'Administració i de les diferents Comissions (el 31 de desembre de 2017)

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Naturalesa del càrrec	Antiguitat en el Consell
President	Sr. Isidro Fainé Casas	President			Dominical	14/05/2015
Vicepresident primer	Sr. Josu Jon Imaz San Miguel	Vocal			Dominical	21/09/2016
Vicepresident Segon	Sr. William Alan Woodburn	Vocal		Vocal	Dominical	30/09/2016
Conseller Delegat	Sr. Rafael Villaseca Marco	Vocal			Executiu	28/01/2005
Vocal	Sr. Ramón Adell Ramón	Vocal	President		Independent	18/06/2010
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui		Vocal		Dominical	27/06/1991
Vocal	Sr. Xabier Añoveros Trias de Bes		Vocal		Independent	20/04/2012
Vocal	Sr. Marcelino Armenter Vidal	Vocal			Dominical	21/09/2016
Vocal	Sr. Mario Armero Montes				Dominical	21/09/2016
Vocal	Sr. Francisco Belil Creixell	Vocal		President	Independent	14/05/2015
Vocal	Sra. Benita María Ferrero-Waldner	Vocal			Independent	14/05/2015
Vocal	Sr. Alejandro García-Bragado Dalmau			Vocal	Dominical	21/09/2016
Vocal	Sra. Cristina Garmendia Mendizábal		Vocal	Vocal	Independent	14/05/2015
Vocal	Sra. Helena Herrero Starkie		Vocal		Independent	04/05/2016
Vocal	Sr. Miguel Martínez San Martín	Vocal		Vocal	Dominical	14/05/2015
Vocal	Sr. Rajaram Rao	Vocal	Vocal		Dominical	21/09/2016
Vocal	Sr. Luis Suárez de Lezo Mantilla		Vocal		Dominical	26/02/2010
Secretari no conseller	Sr. Manuel García Coboleda	Secretari no conseller	Secretari no conseller	Secretari no conseller	N/A	29/10/2010

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



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

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria	Comissió de Nomenaments i Retribucions
Quòrum assistència (%)	95,29	100	92,86	100
Nombre de reunions	15	3	10	5

La gestió preventiva de riscos i la consideració d'aspectes lligats a la responsabilitat corporativa ocupen un lloc primordial en l'activitat del Consell d'Administració, màxim responsable de l'aprovació de les polítiques de govern corporatiu i responsabilitat corporativa.



Avaluació i capacitació del Consell d'Administració

[102-28]

D'acord amb les recomanacions del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades i amb el propi Reglament del Consell, anualment s'avalua la qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració i les comissions d'aquest.

En aquesta avaluació s'examinen qüestions com ara les modificacions introduïdes en les normes de govern corporatiu, el nombre de sessions dels diferents òrgans de govern, els acords i informes emesos, la classificació dels membres dels òrgans de govern, l'assistència a les sessions, la convocatòria de les reunions i la documentació que les acompanya, el lloc on se celebren i els debats celebrats.

En 2017, s'han realitzat dues avaluacions del Consell. D'una banda, s'ha dut a terme una autoavaluació i, de l'altra, l'avaluació per un tercer expert independent. Aquestes avaluacions realitzades en l'exercici 2017 conclouen que tant

el Consell d'Administració com les comissions corresponents han exercitat, plenament i sense interferències, les seves competències amb total respecte tant a la legalitat vigent com a les normes d'organització i el funcionament del propi Reglament del Consell. Per tant, no han donat lloc a canvis significatius en l'organització interna i sobre els procediments aplicables a les seves activitats.

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

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

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

[102-19], [102-20], [102-26], [102-27], [102-29], [102-30], [102-31] i [102-33]

En virtut del Reglament del Consell d'Administració de Gas Natural Fenosa i de les comissions d'aquest, és competència del Consell la definició de l'estructura societària, així com de l'estructura de delegacions i apoderaments.

Atenent a aquesta competència, el Consell delega determinades facultats al conseller delegat qui, al seu torn, atorga facultats concretes als diferents directors generals per qüestions d'índole econòmica, ambiental i social. Dins de les seves respectives competències tenen la màxima responsabilitat, i les qüestions econòmiques, ambientals i socials es troben relacionades en més o menys mesura amb totes les direccions generals.

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

De manera recurrent, els diferents directors generals són convidats a les sessions del Consell d'Administració per a exposar assumptes relacionats amb el seu àmbit de competències sobre els quals el Consell ha de prendre algun acord o sobre els quals ha d'estar informat. Conseqüentment, en aquest òrgan s'examinen i es debaten aquests assumptes econòmics, ambientals i socials que afecten el desenvolupament dels negocis de la companyia.

Cal assenyalar que, com a conseqüència de l'adhesió de la companyia al Codi de Bones Pràctiques Tributàries, s'informa regularment al Consell d'Administració sobre les polítiques fiscals aplicades per la companyia.

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

En virtut de la cultura de prevenció de riscos en totes les operacions de la companyia, es realitzen *due diligence* per país, al començament d'operacions rellevants. El Consell d'Administració és el que pren decisió de deixar de tenir activitats en un país, tenint en compte criteris diversos, com ara el de la seguretat jurídica.

Diversitat en el procés de nomenaments i renovació de consellers

[102-24] i [102-25]

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

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

Sense perjudici del dret de representació proporcional reconegut en la legislació vigent, el procés de selecció dels candidats a conseller partirà de la realització d'una avaluació prèvia, que durà

a terme la Comissió de Nomenaments i Retribucions, sobre les necessitats de la companyia i les competències, coneixements i experiència necessaris en el Consell.

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

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

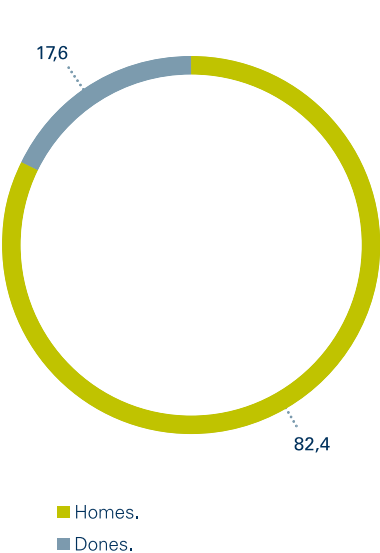
Els candidats han de ser professionals íntegres, la conducta i trajectòria professional dels quals estigui alineada amb els principis recollits en el Codi Ètic de Gas Natural Fenosa, i amb la visió i els valors de la companyia.

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

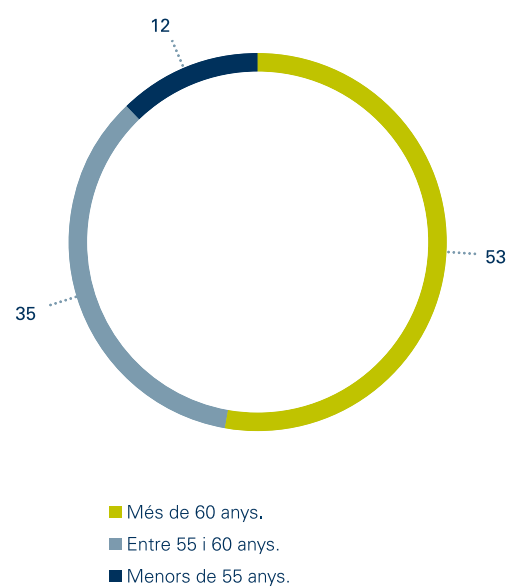
- > Aquelles persones que han incorregut en algun dels supòsits d'incompatibilitat o prohibició legal, estatutària o reglamentàriament previstos.
- > Aquelles societats, entitats o persones que es trobin en una situació de conflicte permanent d'interessos de la companyia.

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

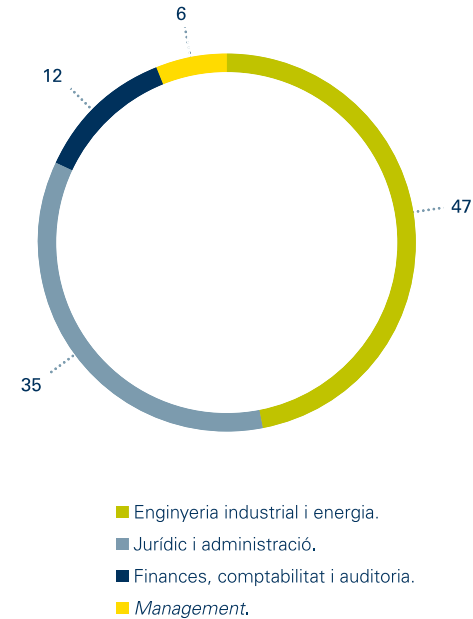
Diversitat de gènere en el Consell d'Administració (%)



Desglossament del Consell d'Administració per categoria d'edat (%)



Experiències professionals i coneixements acadèmics del Consell d'Administració (%)



Model retributiu del Consell d'Administració

[102-35], [102-36] i [102-37]

La remuneració del Consell d'Administració

La retribució dels consellers representa un tema de cabdal importància en el bon govern de la companyia. Com a tal, constitueix una legítima preocupació dels accionistes.

Gas Natural Fenosa, d'acord amb el marc legal existent, informa periòdicament sobre les retribucions dels membres del Consell d'Administració a través del seu Informe Anual Integrat, dels Comptes Anuals i de l'Informe Anual sobre Remuneració dels Consellers, disponibles tots públicament.

L'Informe Anual sobre Remuneració dels Consellers corresponent a l'exercici 2016, en compliment de la Llei de Societats de Capital, es va sotmetre a vot consultiu de la Junta General d'Accionistes en 2017. La política de retribucions de la companyia es basa en els principis de moderació, compensació per la dedicació i correspondència amb l'evolució dels resultats.

La remuneració dels consellers per les seves funcions de participació en els òrgans de decisió col·legiada té la condició de fixa. Únicament el conseller delegat percep remuneració per raó de les funcions executives que realitza al marge de la seva pertinença al Consell. Les remuneracions dels consellers establertes en 2017 en concepte de la seva pertinença al Consell van ser les següents:

- > President del Consell d'Administració: 550.000 euros anuals.
- > Conseller: 126.500 euros anuals.
- > President de la Comissió Executiva: 550.000 euros anuals.
- > Membre de la Comissió Executiva: 126.500 euros anuals.
- > Membre de la Comissió de Nomenaments i Retribucions: 25.000 euros anuals.
- > Membre de la Comissió d'Auditoria: 40.000 euros anuals.

Retribucions del Consell d'Administració (en euros) 2017

	Càrrec	Consell	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Total
Sr. Isidro Fainé Casas	President	550.000	550.000	–	–	1.100.000
Sr. Josu Jon Imaz San Miguel	Vicepresident Primer	126.500	126.500	–	–	253.000
Sr. William Alan Woodburn	Vicepresident Segon	126.500	126.500	–	25.000	278.000
Sr. Rafael Villaseca Marco	Conseller Delegat	126.500	126.500	–	–	253.000
Sr. Ramón Adell Ramón	Vocal	126.500	126.500	40.000	–	293.000
Sr. Enrique Alcántara–García Irazoqui	Vocal	126.500		40.000	–	166.500
Sr. Xabier Añoveros Trías de Bes	Vocal	126.500	–	40.000	–	166.500
Sr. Marcelino Armenter Vidal	Vocal	126.500	126.500	–	–	253.000
Sr. Mario Armero Montes	Vocal	126.500	–	–	–	126.500
Sr. Francisco Belil Creixell	Vocal	126.500	126.500		25.000	278.000
Sra. Benita María Ferrero–Waldner	Vocal	126.500	126.500	–	–	253.000
Sr. Alejandro García–Bragado Dalmau	Vocal	126.500	–	–	25.000	151.500
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	Vocal	126.500	–	40.000	25.000	191.500
Sra. Helena Herrero Starkie	Vocal	126.500	–	40.000	–	166.500
Sr. Miguel Martínez San Martín	Vocal	126.500	126.500	–	25.000	278.000
Sr. Rajaram Rao	Vocal	126.500	126.500	40.000	–	293.000
Sr. Luís Suárez de Lezo Mantilla	Vocal	126.500	–	40.000	–	166.500
Total		2.574.000	1.688.500	280.000	125.000	4.667.500

Procés transparent i regulat per determinar-ne la remuneració

[102-36] i [102-37]

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

La remuneració a percebre pels consellers en la seva condició com a tals és una assignació fixa.

La Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada en 2017 va aprovar la Política de remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2018, 2019 i 2020, on s'estableixen els principis que regeixen la retribució dels consellers en la seva condició com a tals i per les seves funcions executives. Aquesta política inclou necessàriament

l'import màxim de la remuneració anual a satisfer al conjunt dels consellers en la seva condició com a tals.

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

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

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

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

No s'ha recorregut a consultors externs per a determinar la remuneració dels consellers.

D'acord amb la legislació vigent, juntament amb l'Informe Anual de Govern Corporatiu, el Consell d'Administració elabora un informe anual sobre les remuneracions dels seus consellers, que inclou informació completa, clara i comprensible sobre la política de remuneracions de la companyia aprovada pel consell per a l'any en curs. L'informe



inclou també un resum global de com es va aplicar la política de retribucions durant l'exercici, així com el detall de les retribucions individuals meritedes per cada un dels consellers. Tot això es difon i se sotmet a votació, amb caràcter consultiu i com a punt separat de l'ordre del dia, en la Junta General Ordinària d'Accionistes.

En la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2017 es va aprovar per majoria l'Informe Anual sobre les Remuneracions dels Membres del Consell d'Administració corresponent a 2016 segons el detall següent:

Nombre d'accions que van emetre vots vàlids	820.593.219
Nombre total de vots vàlids emesos	820.593.219
Proporció del capital social que representaven els vots vàlids emesos	82
Vots a favor	717.207.037
Vots en contra	102.575.953
Abstencions	810.229
Quòrum d'assistència Junta General d'Accionistes	82

D'altra banda, en la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2017 es va aprovar per majoria la política de remuneracions per als exercicis 2018, 2019 i 2020, dels membres del Consell d'Administració segons el detall següent:

Nombre d'accions que van emetre vots vàlids	820.593.219
Nombre total de vots vàlids emesos	820.593.219
Proporció del capital social que representaven els vots vàlids emesos	82
Vots a favor	714.743.462
Vots en contra	105.038.905
Abstencions	810.852
Quòrum d'assistència Junta General d'Accionistes	82

El quòrum d'assistència a la junta va representar el 82% del total d'accions de Gas Natural Fenosa.

Assumptes tractats en la Junta General d'Accionistes

[102-21], [102-33] i [102-34]

En la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2017 es va sol·licitar informació a la Presidència pel que fa a temes com ara els plans de GIP en la companyia, el projecte de magatzem

a Doñana, les energies renovables, el carbó, les centrals nuclears, la pobresa energètica, bonificacions en els serveis per als accionistes, inversions a Colòmbia i Xile.

El quòrum d'assistència a la junta va representar el 82% del total d'accions de Gas Natural Fenosa.

Assumpte	Naturalesa de l'assumpte (econòmica, social o ambiental)	Conclusions assolides
Aprovació dels Comptes Anuals i l'Informe de Gestió de Gas Natural SDG, SA; els Comptes Anuals Consolidats i l'Informe de Gestió del Grup Consolidat corresponents a l'exercici tancat el 31 de desembre de 2016.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Aprovació de l'aplicació dels resultats de l'exercici tancat el 31 de desembre de 2016.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Traspàs al compte de "Reserves voluntàries".	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Aprovació de la gestió realitzada pel Consell d'Administració durant l'exercici 2016.	Econòmica/Social.	Aprovació per majoria.
Reelecció i nomenament dels auditors de comptes de la companyia i del seu Grup Consolidat.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Modificació d'Estatuts Socials.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Reelecció dels consellers de la companyia.	Econòmica/Social.	Aprovació per majoria.
Política de remuneració dels consellers exercicis 2018, 2019 i 2020.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Vot consultiu en relació amb l'Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Pla Lliurament Accions 2017-2018 i 2019.	Econòmica/Social.	Aprovació per majoria.
Autorització augment de capital.	Econòmica.	Aprovació per majoria.

Riscos i oportunitats

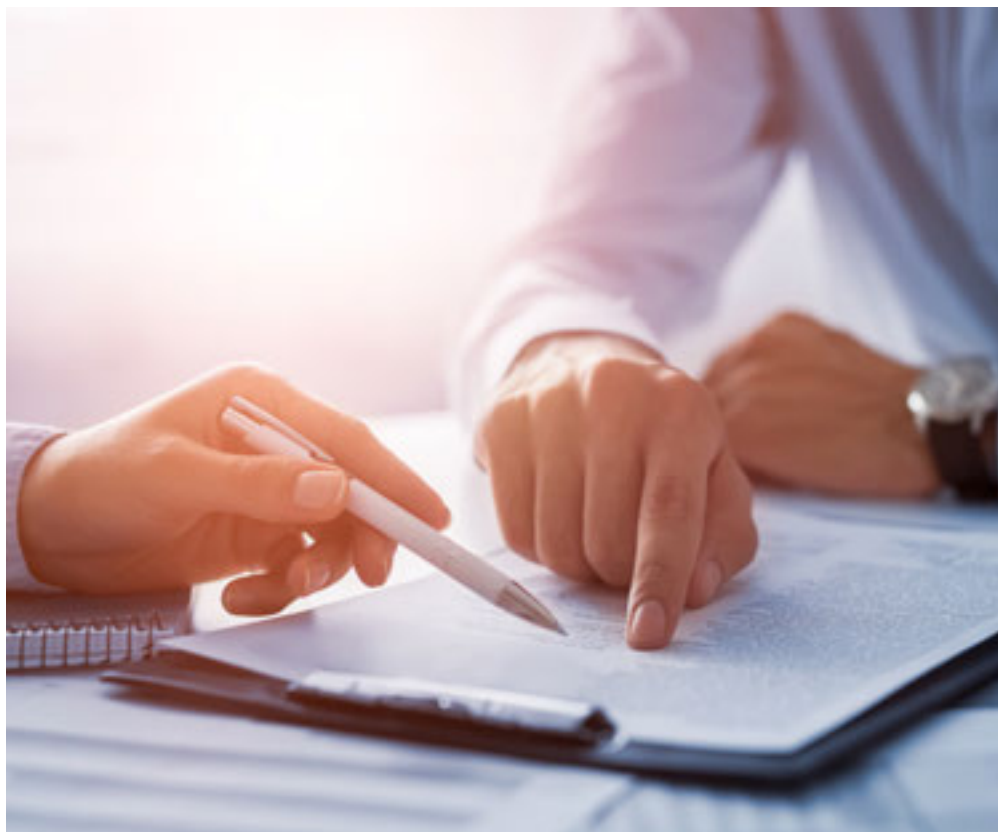
La gestió del risc en Gas Natural Fenosa

[102-29] i [102-30]

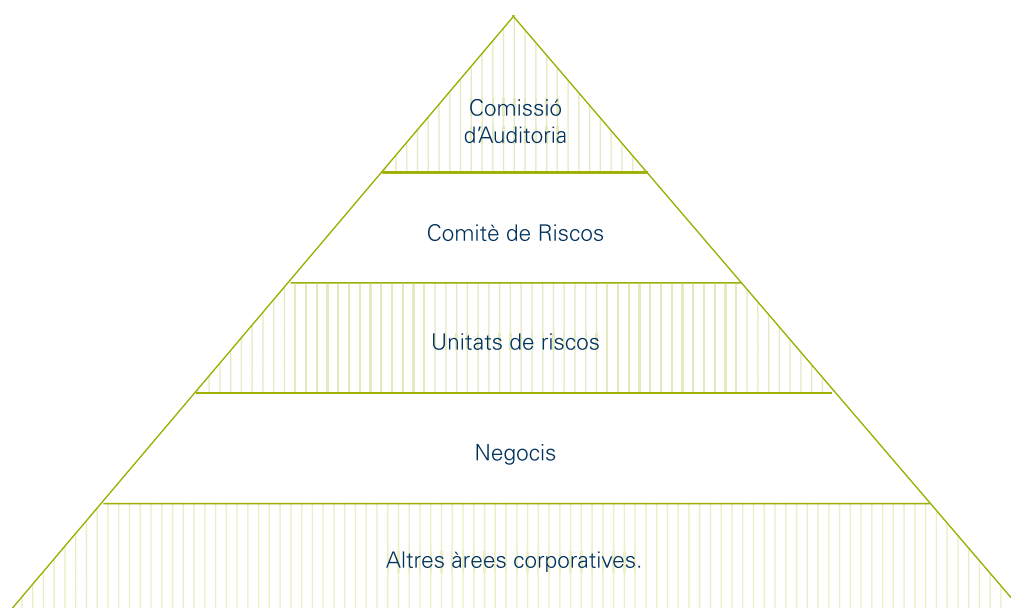
Gas Natural Fenosa identifica i quantifica l'impacte dels principals factors de risc per a la companyia, garantint l'homogeneïtat en els criteris emprats en el mesurament i proposant mesures de control i correctives en coordinació amb els negocis afectats.

L'objectiu és anticipar les potencials desviacions respecte als objectius globals i garantir que la presa de decisions considera un equilibri adequat i conegut entre risc i rendibilitat, des d'una òptica tant de contribució marginal a la cartera global com particular de cada un dels negocis.

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



Òrgans de la gestió del risc



Comissió d'Auditoria

És el màxim òrgan supervisor de l'eficàcia del control intern i dels sistemes de gestió de riscos de la companyia. Vetlla perquè aquests identifiquin els diferents tipus de risc i les mesures previstes per a mitigar-los i per a abordar-los en cas que es materialitzin en un dany efectiu.

Comitè de Riscos

És el responsable de determinar i revisar el perfil de risc objectiu de la companyia. Garanteix l'alineament amb la posició estratègica d'aquesta i vetlla pels interessos dels seus grups d'interès. Així mateix, supervisa que tota l'organització compregui i accepti la seva responsabilitat en la identificació, avaluació i gestió dels riscos més rellevants.

Unitats de riscos

Són les àrees responsables de monitoritzar i reportar el risc assumit, vetllant perquè aquest es trobi dins dels límits definits pel perfil de risc objectiu establert pel Comitè de Riscos.

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

El treball de les unitats de riscos se centra a objectivar l'exposició a les incerteses i a interioritzar els nivells d'exposició al risc en els processos de presa de decisions de l'Alta Direcció, com a instrument per seleccionar rendibilitats de forma eficient. Són responsables de coordinar els diferents agents involucrats en la gestió de riscos. El seguiment i l'avaluació de l'exposició al risc sota un enfocament integrat permet potenciar l'eficiència d'aquesta presa de decisions, optimitzant el binomi rendibilitat-risc.

Les unitats de riscos són responsables de vetllar pel manteniment del perfil de risc global, així com del mesurament i control recurrent del risc. Aquest perfil estableix l'apetència al risc del grup, amb el marge de seguretat suficient respecte a la tolerància al risc de Gas Natural Fenosa.

Negocis

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

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

Altres àrees corporatives

S'encarreguen del seguiment i la gestió de determinats riscos, a causa de la seva naturalesa específica i les particularitats dels mecanismes de gestió. Hi destaquen la Unitat de Medi Ambient i Assegurament de la Qualitat, que s'encarrega del risc ambiental i el canvi climàtic, i la Unitat de Reputació i Sostenibilitat, gestora del risc de reputació. Ambdues operen en coordinació amb les unitats de riscos.

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

	Determinació del perfil global de risc	Proposta límit per unitat de negoci	Gestió i control del risc	Identificació de noves posicions	Informació de posicions i riscos	Evolució de posicions i riscos	Proposta alternativa	Aprovació
Òrgans de govern	+							+
Responsables del perfil de risc global		+						
Responsables del mesurament i control del risc			+			+	+	
Responsables de la gestió del risc i de l'àmbit d'actuació			+	+	+	+	+	

Un model que s'anticipa a l'evolució de l'entorn

El Model de Gestió del Risc de Gas Natural Fenosa cerca garantir la predictibilitat de l'acompliment de la companyia en tots els aspectes rellevants per als seus grups d'interès. Això requereix establir la tolerància al risc a través de la fixació de límits per a les categories de risc més rellevants, recollides en l'apartat que es troba més endavant "Sistema de Mesurament de Riscos". Amb això, la companyia pot anticipar-se a les conseqüències de la materialització de certs riscos, i és percebuda en els mercats com una companyia sòlida i estable.

Gas Natural Fenosa disposa d'un marc que integra la visió de Govern, Riscos i Compliment de la companyia, de manera que possibilita una visió integrada dels processos del grup, els controls existents sobre aquests i el risc associat.

Una gestió integrada

[102-15], [102-11] i [102-31]

Gas Natural Fenosa analitza el seu perfil global de risc pel seu impacte potencial sobre els estats financers de la companyia. Amb això, es determina el màxim nivell acceptat d'exposició al risc, així com els límits admissibles per a la seva gestió.

Les eines que permeten a la companyia una millora contínua en el procés d'identificació, caracterització i determinació del perfil de risc de Gas Natural Fenosa són les següents:



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

Norma General de Riscos

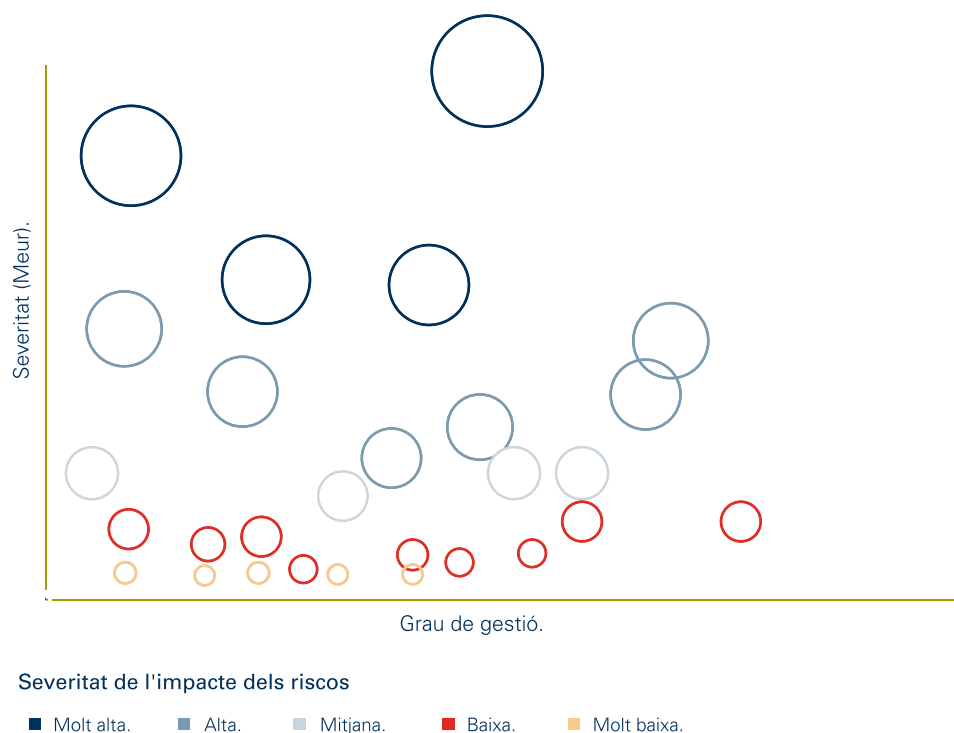
Aquesta norma defineix el marc de principis i pautes de comportament que faciliten la identificació, informació, avaluació i gestió de l'exposició al risc de la companyia. Estableix les bases per a la definició de polítiques, normativa, llistats i mètriques específiques que determinen el perfil de risc.

El procés d'identificació i avaluació dels riscos de Gas Natural Fenosa és governat a través del Mapa de Riscos Corporatiu. Aquesta és la reflexió liderada pel Comitè de Riscos orientada a caracteritzar i quantificar els riscos més rellevants, i se'n reflecteix el perfil de risc de la companyia.

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

La il·lustració gràfica dels riscos, a través del Mapa de Riscos i les conclusions es presenten al màxim òrgan de control de la companyia, la Comissió d'Auditoria, i s'actualitzen anualment.

Mapa de Riscos Corporatiu



Altres Mapes de Riscos

Gas Natural Fenosa compta amb un Mapa de Riscos Reputacionals i amb un Mapa de Riscos de Canvi Climàtic.

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

- > **Mapa de Riscos de Canvi Climàtic:** a partir de 2014, s'ha identificat l'impacte sobre la companyia dels efectes derivats del canvi climàtic, i s'han analitzat tant les conseqüències directes d'aquest com de polítiques i normativa orientades a combatre'l. L'anàlisi es fonamenta en els criteris i les metodologies del sistema de gestió de riscos.

Els riscos més rellevants identificats en ambdós mapes s'incorporen al Mapa de Riscos Corporatiu, per a la seva comunicació als òrgans de govern corresponents.

Sistema de Mesurament de Riscos

El Sistema de Mesurament de Riscos té com a comesa quantificar, de manera recurrent i amb base probabilística, la posició en risc assumida globalment per a les diferents categories de risc.

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

Està concebut com una eina de suport a les unitats de negoci i garanteix que aquestes tinguin un nivell d'autonomia òptim en la presa de decisions. Així mateix, assegura que el nivell de risc assumit per la companyia i per cada unitat de negoci sigui coherent amb el perfil establert pels òrgans de govern.

Amb el Sistema de Mesurament de Riscos, cada unitat de negoci té informació específica dels principals tipus de riscos que la poden afectar. Amb això, es busca facilitar el procés de presa de decisions, la qual cosa, al seu torn, redunda de manera positiva en la companyia, ja que en millora la rendibilitat, la predictibilitat en el seu comportament i la seva eficiència.

Descripció dels principals riscos

[102-15]

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

- > **Risc de crèdit:** modelització de la qualitat creditícia de la cartera de clients, que permet dissenyar mesures correctives i controls *ex ante*. L'existència d'aquests controls permet reduir significativament les xifres de morositat.
- > **Risc de mercat:** anàlisi dels estats financers en relació amb els índexs de *commodity* que configuren el preu del gas, de manera que es garanteix que l'exposició d'aquests no supera el llindar definit pel perfil risc-benefici objectiu.
- > **Risc operacional:** la naturalesa del negoci de Gas Natural Fenosa implica la possibilitat de l'existència d'incidents de severitat elevada. La modelització de l'exposició

operacional, apalancada en l'acompliment dels actius i contractes permet dissenyar un programa d'assegurances eficient, així com avaluar l'efecte de les millors pràctiques industrials traslladades pel mercat assegurador, com a resultat de les visites a les instal·lacions crítiques realitzades per perits industrials de les principals aseguradores.

Els riscos materialitzats durant l'exercici 2017 han estat inherents a la pròpia activitat desenvolupada, com ara: exposició a riscos reguladors, volatilitat de combustibles i del *pool* a Espanya, de tipus de canvi, de tipus d'interès, de crèdit o contrapart.

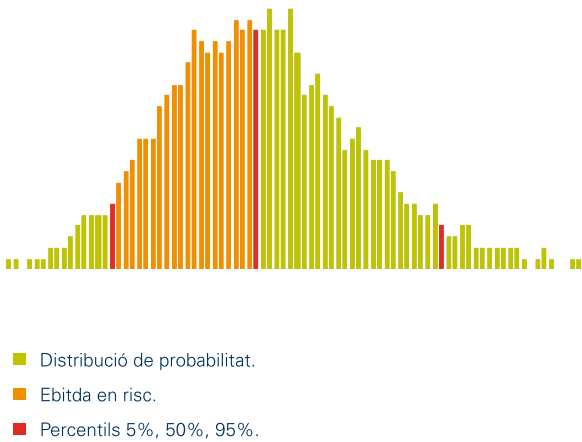
Cal destacar que el 14 de març de 2017 el Govern colombià va ordenar la liquidació de l'Electricaribe. Es tracta en realitat d'una presa de control o expropiació després de la intervenció el novembre de 2016. El 22 de març de 2017 Gas Natural Fenosa va iniciar el procediment d'arbitratge internacional davant del Tribunal de la Comissió de les Nacions Unides per al Dret Mercantil Internacional (UNCITRAL), davant la situació d'indefensió i inseguretat jurídica a Colòmbia.

Amb el Sistema de Mesurament de Riscos, cada unitat de negoci té informació específica dels principals tipus de riscos que la poden afectar. Amb això, es busca facilitar el procés de presa de decisions, la qual cosa, al seu torn, redunda de manera positiva en la companyia, ja que en millora la rendibilitat, la predictibilitat en el seu comportament i la seva eficiència.

Tipus de Risc	Descripció	Gestió
Risc de mercat		
Preu del gas.	Volatilitat en els mercats internacionals que determinen el preu del gas.	Cobertures físiques i financeres. Gestió de la cartera.
Preu de l'electricitat.	Volatilitat en els mercats d'electricitat a Espanya i Portugal.	Cobertures físiques i financeres. Optimització del parc de generació.
Volum de gas.	Desajustament entre l'oferta i la demanda de gas.	Optimització de contractes i actius. <i>Trading</i> .
Volum d'electricitat.	Reducció del buit tèrmic disponible. Incertesa en el volum de producció hidràulica.	Optimització balanç comercialització / generació.
Regulació.	Exposició a la revisió dels criteris i nivells de rendibilitat reconeguda per a les activitats regulades.	Intensificació de la comunicació amb organismes reguladors. Ajustament d'eficiències i inversions a les taxes reconegudes.
Tipus de canvi.	Volatilitat en els mercats internacionals de divisa.	Diversificació geogràfica. Cobertures mitjançant finançament en moneda local i derivats. Seguiment de la posició neta.
Tipus d'interès i <i>spread</i> creditici.	Volatilitat en els tipus de finançament.	Cobertures financeres. Diversificació de les fonts de finançament.
Fiscal.	Ambigüitat o subjectivitat en la interpretació de la normativa fiscal vigent, o bé per l'alteració rellevant d'aquesta.	Consultes a organismes experts independents. Contractació de signatures assessores de primer nivell. Adhesió al Codi de Bones Pràctiques Tributàries. Dotació de provisions amb criteris de prudència.
Risc de crèdit		
Crèdit.	Incertesa sobre l'evolució de les ràtios de morositat condicionats pel cicle econòmic.	Anàlisi de solvència de clients per a definir condicions contractuals específiques. Procés de recobriment.
Risc operacional		
Operacional: imatge i reputació.	Deteriorament de la percepció de Gas Natural Fenosa des de diferents grups d'interès.	Identificació i seguiment de potencials fets reputacionals. Transparència en la comunicació.
Operacional: assecurable.	Accidents, danys o indisponibilitats en els actius de Gas Natural Fenosa.	Plans de millora contínua. Optimització del cost total del risc i de les cobertures.
Operacional: medi ambient.	Danys a l'entorn natural i/o social. Evolució de la regulació ambiental.	Plans d'emergència en instal·lacions amb risc d'accident ambiental. Pòlisses d'assegurança específiques. Gestió integral ambiental.
Operacional: canvi climàtic.	Evolució de factors ambientals consecuència del cambio climático.	Posicionament corporatiu davant el canvi climàtic. Participació activa en fòrums d'influència.

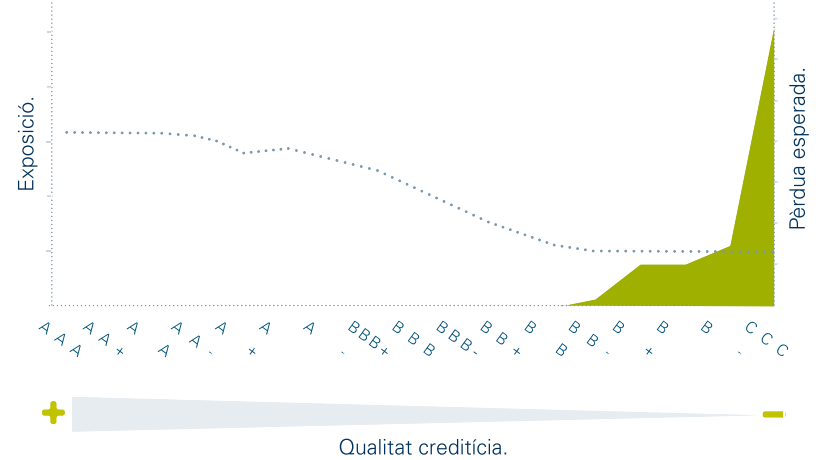
Risc de mercat

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



Risc de crèdit

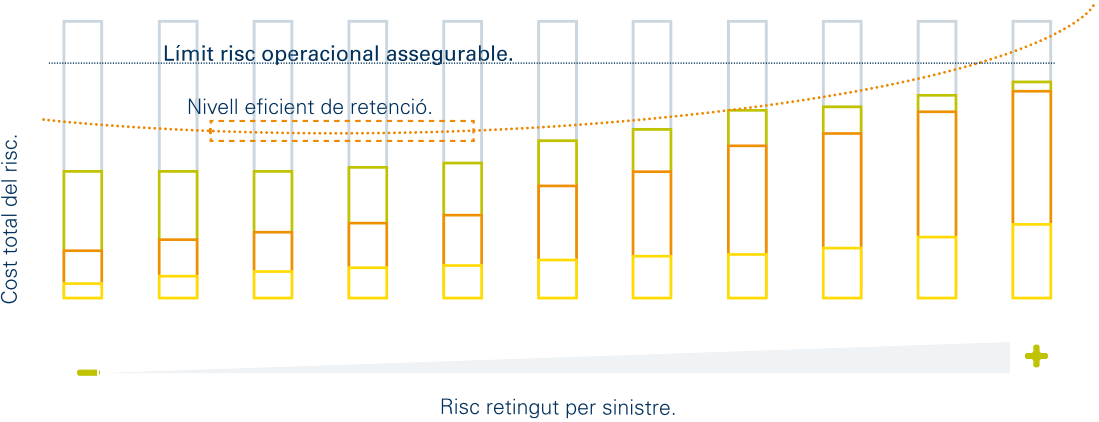
Lògica del perfil de risc i pèrdua esperada objectiu. Pitjors nivells de qualitat creditícia exigeixen limitar l'exposició de la companyia. Així mateix, es mostra la distribució de la pèrdua esperada, creixent a major deteriorament de la qualitat creditícia dels clients.



Risc operacional asegurable

Magnituds fonamentals pel que fa a la seva gestió: nivell eficient de retenció i desglossament dels costos totals associats al risc (prima, pèrdua inesperada, pèrdua esperada). El perfil de risc operacional asegurable es caracteritza pel nivell d'exposició potencial al fet que la materialització de fets imprevistos susceptibles de ser mitigats mitjançant la contractació d'assegurances impacti sobre el patrimoni de Gas Natural Fenosa.

La quantificació d'aquesta exposició és susceptible d'objectivar-se a través de l'estimació del cost total de risc.



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



Descripció de les principals oportunitats [102-15]

Oportunitats per a Gas Natural Fenosa

Mix de generació.

El parc de generació de Gas Natural Fenosa, dominat per centrals de cycle combinat, compta amb la flexibilitat per adaptar-se a diferents situacions de mercat. Constitueix, per tant, un actiu valuós en l'aprofitament d'oportunitats relacionades amb la volatilitat dels mercats de gas i electricitat.

Dossier de proveïment de gas natural i gas natural liquat (GNL)

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

Equilibrada posició estructural en negocis i àrees geogràfiques.

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

Generació internacional.

Increment de la capacitat de generació renovable internacionalment, donada la competitivitat en costos de les energies renovables i la presència de Gas Natural Fenosa en mercats en creixement.

Auditoria Interna, Compliance i Control Intern

Responsabilitats de l'Àrea d'Auditoria Interna Compliance i Control Intern

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

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

L'àrea, com a suport a la Comissió d'Auditoria, proporciona assegurament als òrgans de govern de l'organització i a l'alta direcció sobre l'efectivitat dels sistemes de control intern establerts. Pel que fa al compliment del principi d'integritat i transparència de la Política de Responsabilitat Corporativa, es responsabilitza de la gestió del model de Codi Ètic de Gas Natural Fenosa, a través de la seva divulgació i vetllant pel compliment del que estableix aquest i la Política Anticorrupció.

L'objectiu final és salvaguardar l'eficàcia i eficiència de les operacions i mitigar els principals riscos en cada un dels àmbits de Gas Natural Fenosa, especialment els riscos operacionals,



legals, de corrupció i frau a través de les tres funcions d'assegurament (Auditoria interna, Compliance i Control Intern).

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

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

Funció d'assegurament d'Auditoria Interna

En el desenvolupament de la seva activitat, la Unitat d'Auditoria Interna duu a terme la revisió metòdica del sistema de control intern dels processos del grup en tots els seus àmbits, així com de l'avaluació dels controls i els riscos operacionals associats a aquests processos, a través de la definició i execució del "Pla anual d'auditoria interna", per tal de millorar l'eficàcia i eficiència d'aquests. Així mateix, dona suport a les direccions generals en el compliment dels seus objectius.

El “Pla estratègic d'auditoria de processos”, amb un horitzó temporal de cinc anys, i els plans d'auditoria interna anuals s'elaboren considerant, principalment, el “Pla estratègic corporatiu”, les àrees de risc incloses en el Mapa de Riscos Corporatiu, la matriu d'abast del Sistema de Control Intern per a la Informació Financera (SCIIF), els mapes de riscos operacionals, els resultats de les auditories d'anys anteriors, i les propostes de la Comissió d'Auditoria i el primer nivell de direcció.

La metodologia de valoració dels riscos operacionals està alineada amb les millors pràctiques de govern corporatiu i basada en el marc conceptual de l'Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), prenent com a punt de partida la tipologia dels riscos definits en el Mapa de Riscos Corporatiu de la companyia.

Els riscos operacionals es prioritzen valorant la seva incidència, la importància relativa i el grau de control i, en funció dels resultats obtinguts, la companyia dissenya un pla d'acció amb mesures correctives que permetin mitigar els riscos residuals identificats, amb un impacte potencial superior al risc tolerable o acceptat establert.

En el transcurs de l'any 2017, es van desenvolupar 91 projectes d'auditoria interna, 77 dels quals són per a la revisió de processos vinculats als principals riscos operacionals, de corrupció, frau i legals de les direccions generals de negoci i corporatives de Gas Natural Fenosa. Les anàlisis realitzades van aconseguir el 100% de les direccions generals i van fer especial èmfasi en aquelles amb més probabilitats de materialització d'aquests riscos. En els projectes executats durant 2017 no s'han detectat riscos relacionats amb la corrupció.

Com a suport a la seva funció, Auditoria Interna té implantada una eina corporativa en entorn SAP, on es gestionen i es documenten els projectes d'auditoria interna d'acord amb la metodologia definida.

Funció d'assegurament de Compliance

Es responsabilitza de l'assegurament continu del compliment de la normativa externa i de les polítiques i dels procediments implantats en el grup per a mitigar els principals riscos legals, de corrupció i frau. Així mateix, s'encarrega del Model de Prevenció Penal i del Model del Codi Ètic de Gas Natural Fenosa. La Direcció General de Serveis Jurídics és la responsable d'avaluar els riscos legals en els models que es desenvolupin, especialment en el de prevenció penal i reguladors.

Davant la importància de disposar d'una eina que asseguri el control adequat de la gestió del Model de Prevenció Penal, s'administra i utilitza SAP GRC Process Control per a la gestió integral de la documentació, avaluació i supervisió del model.

Funció d'assegurament de Control Intern

Té la responsabilitat de promoure i participar en el disseny i la implantació dels models de control en tots els àmbits del grup, a fi de mitigar els principals riscos i assegurar l'eficàcia de les operacions. Vetlla també perquè els models de control establerts compleixin amb les polítiques i normes del grup i les regulacions externes, i estiguin correctament suportats i documentats en els sistemes del grup.

L'objectiu final és salvaguardar l'eficàcia i eficiència de les operacions i mitigar els riscos principals en cada un dels àmbits de Gas Natural Fenosa.

1927

Orientats al mercat domèstic

A partir de 1920, l'electricitat comença a il·luminar els carrers i el gas s'inclina al mercat domèstic. En aquell moment la publicitat va tenir una missió molt important: convèncer els consumidors de les bondats d'aquesta nova font d'energia. Són habituals les vinyetes en què l'empresa compara una cuina de carbó, bruta, plena de fum, i una cuina moderna de gas, neta, ordenada, impol·luta. **Els cartells de l'època ens mostren tota l'elegància i la modernitat dels nous temps.**

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa **2017**

La responsabilitat corporativa i Gas Natural Fenosa

Política de Responsabilitat Corporativa. **Pàg. 108**

Pla de Sostenibilitat. **Pàg. 109**

El govern de la responsabilitat corporativa. **Pàg. 110**

Els grups d'interès de Gas Natural Fenosa. **Pàg. 113**

Contribución de la compañía a los
Objetivos de Desarrollo Sostenible. **Pàg. 120**

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

Aquests grups són les persones que integren la companyia, els clients, els proveïdors i col·laboradors externs, els grups socials, els accionistes, els inversors i finançadors, els analistes, les administracions i organismes reguladors, les agències asseguradores i reasseguradores, i altres agents del mercat.

Accions de valor

Accions proposades 2017

Implantació i seguiment de línies d'acció i realització d'accions específiques del Pla Director de Sostenibilitat

Accions proposades 2018

Implantació eina informàtica Pla de Sostenibilitat

Implementació de la Directiva d'informació no financera

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

Política de Responsabilitat Corporativa

La Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa estableix el marc comú d'actuació que guia el comportament socialment responsable de la companyia i determina l'estructura de bona part d'aquest informe.

Després de la revisió de la política en 2013, en l'exercici 2015 es va procedir de nou l'actualització d'aquesta, la qual va aprovar el Consell d'Administració.

L'objectiu principal de la política és establir els principis d'actuació i els compromisos amb els seus grups d'interès, en coherència amb l'estratègia corporativa de la

companyia, així com determinar les responsabilitats i els instruments de seguiment específics per a assegurar-ne el compliment.

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

La política s'aplica a totes les empreses que conformen el grup Gas Natural Fenosa.

Així mateix, es fomenta el coneixement i l'aplicació d'aquesta per aquelles persones o companyies que treballen amb la companyia i que influeixen en la reputació d'aquesta.

Principis d'actuació de la Política de Responsabilitat Corporativa

Excel·lència en el servei.

Compromís amb els resultats.

Gestió responsable del medi ambient.

Interès per les persones.

Seguretat i salut.

Cadena de subministrament responsable.

Compromís social.

Integritat i transparència.

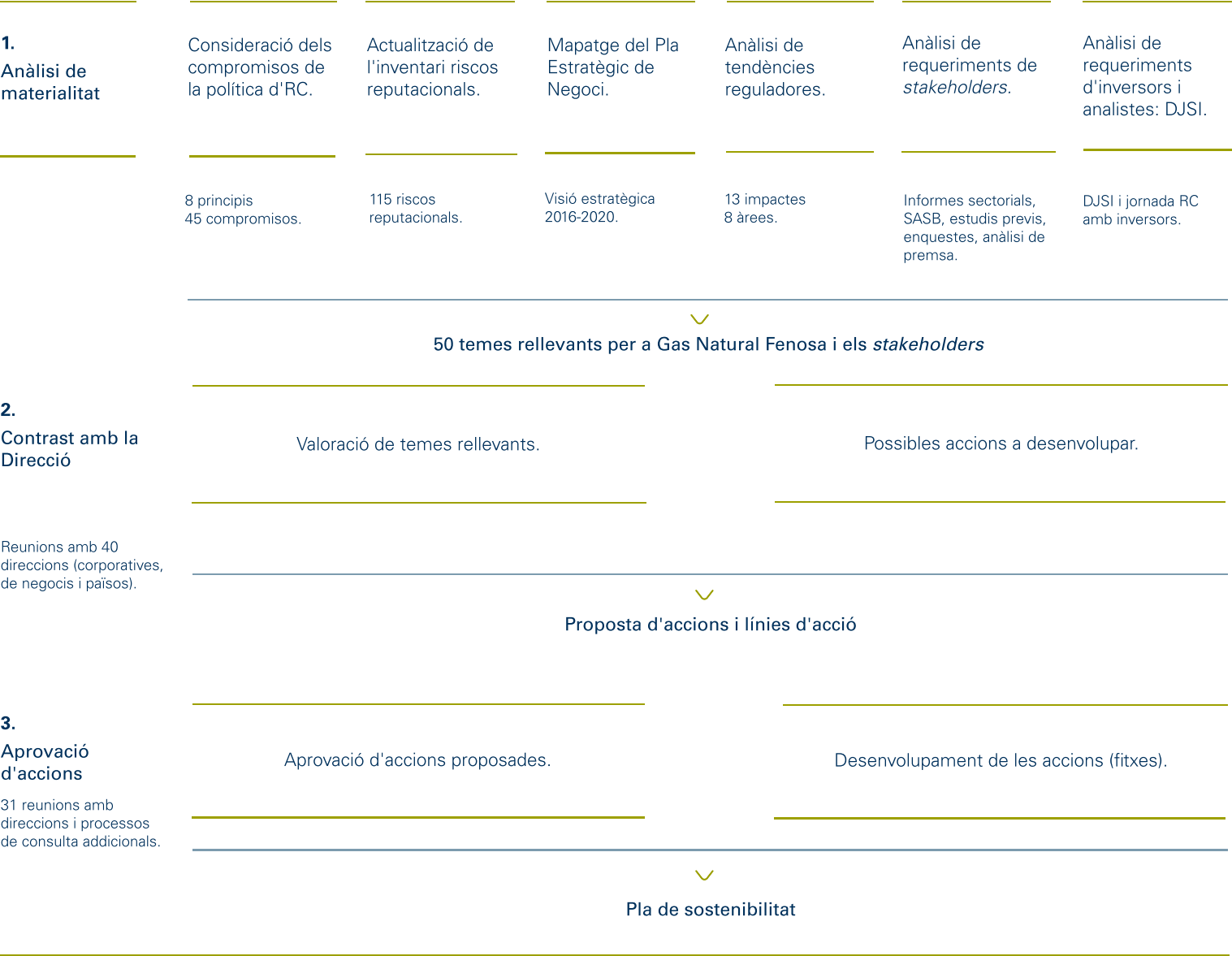
Un detall més ampli dels compromisos i principis d'actuació pot consultar-se en els apartats corresponents d'aquest mateix informe. Així mateix, es pot consultar la política íntegra en la pàgina www.gasnaturalfenosa.com

Pla de Sostenibilitat

Després de l'aprovació de la nova Política de Responsabilitat Corporativa i seguint les recomanacions del nou codi de bon govern de la CNMV en matèria de responsabilitat corporativa, en 2017, s'ha elaborat un Pla de Sostenibilitat 2020, que va ser validat el Consell d'Administració.

El pla concreta els programes d'acció per dur a terme els vuit compromisos rectoris i 45 compromisos específics de la Política de Responsabilitat Corporativa.

Per a l'elaboració del pla s'ha seguit el procés següent:



Com a resultat d'aquest procés s'han establert les línies d'acció per cada compromís i les accions específiques a desenvolupar dins de cada línia d'acció, amb l'objectiu que cada àrea implicada les desenvolupi, i s'hi han establert un total de 39 línies d'acció i 178 accions. Obtenint una sèrie d'indicadors de monitoratge i seguiment que permetran portar un

control de l'acompliment per a cada una de les accions, per part de cada àrea responsable i en última instància per part del Consell d'Administració.

Per a facilitar el seguiment semestral del Pla per part del Consell d'Administració, s'han acordat 30 indicadors de seguiment i quatre de monitoratge que sintetitzen

els resultats de la gestió dels diferents compromisos, són els més significatius en el context de sostenibilitat i del Pla estratègic i es preveuen dins de l'estàndard GRI, per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat.

Model de seguiment del Pla de Sostenibilitat 2016-2020

Aprovació i seguiment. (anual)	Consell d'Administració.	Comissió de Nomenaments i Retribucions.
Implementació, seguiment i difusió. (semestral i anual)	Comitè de Direcció.	
Implementació i informe. (semestral)	Direccions generals i altres unitats de negoci.	
Coordinació i seguiment. (semestral i anual)	Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals.	

El govern de la responsabilitat corporativa

Òrgans de govern

Consell d'Administració

L'aprovació de la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa correspon, d'acord amb el seu reglament, al Consell d'Administració, que, a més, rep,

almenys anualment, informació sobre la implantació i el seguiment general d'aquesta política i semestralment, sobre l'acompliment del Pla de Sostenibilitat.

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

Així mateix, el Consell d'Administració és l'encarregat de liderar la integració efectiva de la Responsabilitat Corporativa en l'estratègia de la companyia i en la gestió diària d'aquesta, de manera que així

s'aconsegueix consolidar una cultura de la responsabilitat corporativa sòlida.

Comitè de Direcció

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

Direccions generals i unitats de negoci

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

Administradors, directius i resta de persones

Els administradors, els directius i la resta de persones que integren la companyia tenen l'obligació de conèixer, comprendre i complir amb les directrius i els compromisos continguts en la Política de Responsabilitat Corporativa.

Així mateix, Gas Natural Fenosa promourà i incentivarà entre els seus proveïdors i empreses col·laboradores l'adopció dels principis de comportament definits en la política.

Comissió del Codi Ètic

Té l'objecte de fomentar la difusió, el coneixement i el compliment del Codi Ètic, així com gestionar el procediment de notificació i consulta.

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

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

Gas Natural Fenosa té comissions locals a l'Argentina, el Brasil, Xile, Mèxic, Moldàvia i el Panamà. Amb l'objectiu de vetllar per la difusió del Codi Ètic en els diferents àmbits d'actuació de la companyia, les comissions locals tenen una composició funcional que replica a la Comissió del Codi Ètic.



Funcions de la Comissió del Codi Ètic

- > Fomentar la difusió i el coneixement del Codi Ètic.
- > Interpretar el Codi Ètic i orientar les actuacions en cas de dubte o conflicte.
- > Facilitar i gestionar una via de comunicació a tots els empleats, proveïdors i empreses col·laboradores (funció exclusiva de la Comissió Corporativa).



Membres de la Comissió del Codi Ètic

- > Auditoria Interna, Compliance i Control Intern (Presidència i Secretaria de la Comissió).
- > Finançament i Mercat de Capitals.
- > Riscos, Estudis i Projectes.
- > Reputació i Sostenibilitat.
- > Relacions Laborals.
- > Servei al Client.
- > Serveis Jurídics.

Composició comissions locals*

Argentina, Brasil, Xile, Mèxic, Moldàvia i Panamà

President	Recursos Humans.
Vocal	Auditoria Interna.
Vocal	Comunicació.
Vocal y secretario	Assumptes Jurídics.

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



Gas Natural Fenosa promourà i incentivarà entre els seus proveïdors i empreses col·laboradores l'adopció dels principis de comportament definits en la política de responsabilitat corporativa.

Gestió i mesurament de la reputació corporativa

Una adequada gestió de la reputació contribueix a l'atractiu que Gas Natural Fenosa té per als seus grups d'interès, i en conseqüència per a la consecució dels objectius estratègics de negoci.

El mesurament de la reputació de Gas Natural Fenosa a Espanya i a l'Amèrica Llatina durant l'any 2017 s'ha realitzat per mitjà del Monitor de Reputació Empresarial MERCO, estudi de referència internacionalment i que té una avaluació global que integra la percepció de vuit *stakeholders* amb incidència en el món empresarial i que

recull les valoracions d'analistes financers, periodistes d'informació econòmica, govern, ONG, sindicats, associacions de consumidors, *influencers/social media managers*, catedràtics de l'àrea d'empresa.

Actualment, la companyia utilitza aquesta eina a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Espanya, Mèxic, el Perú i Xile.

A Espanya, Gas Natural Fenosa, en el mesurament realitzat en 2017 ocupa la posició 24ª en el rànquing general d'empreses amb millor reputació nacionalment, i és la 2a empresa amb millor reputació en el seu sector.

Cal destacar el bon posicionament obtingut en les valoracions atorgades per dos dels principals *stakeholders* de la companyia: analistes financers i periodistes d'informació econòmica.

També Gas Natural ha continuat mesurant la reputació en el públic general –per mitjà d'eines d'estudi pròpies–, agregant als països que s'han descrit abans el Panamà, amb resultats positius i estables.

A més d'aquest mesurament multi-stakeholder, Gas Natural Fenosa a Espanya ocupa la 8a posició en el Rànquing Merco Talento, de manera que puja dues posicions respecte l'any 2016.

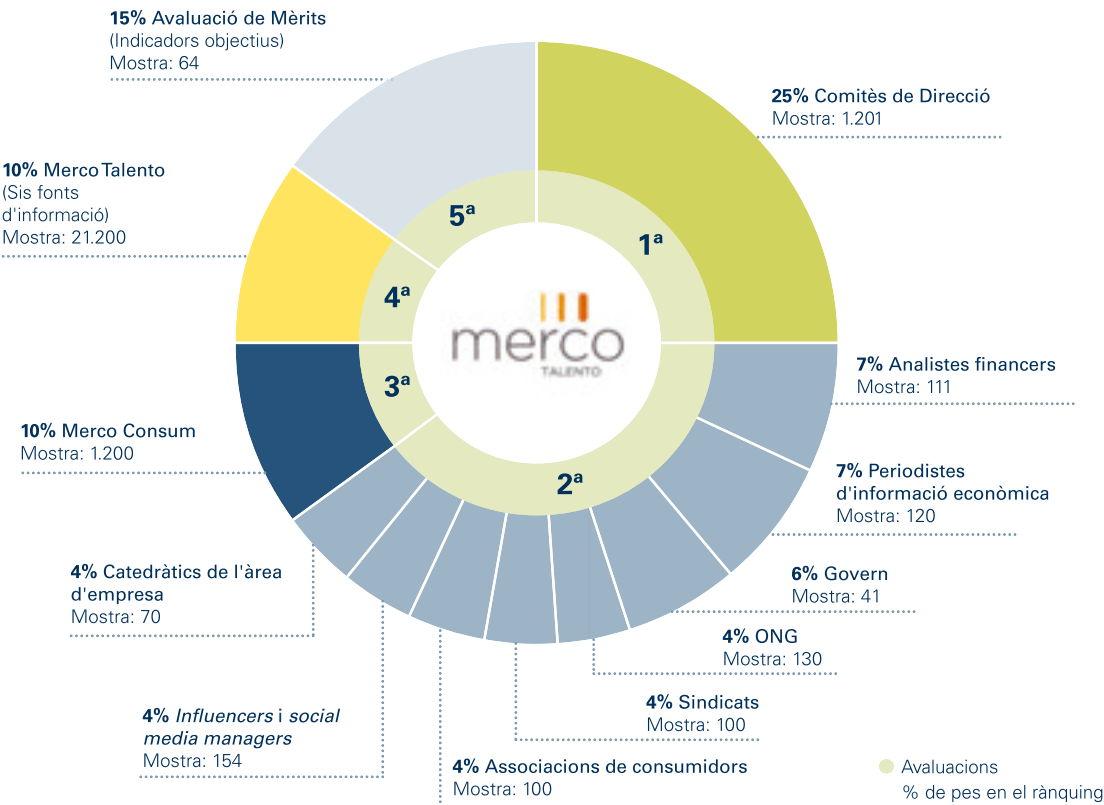
La metodologia d'avaluació reputacional més completa del món.

5 avaluacions

18 fonts d'informació

24.531 enquestes

El seguiment de la metodologia establerta per Merco per a l'elaboració del rànquing d'empreses amb millor reputació a Espanya ha estat objecte de revisió independent per part de KPMG .



Els grups d'interès de Gas Natural Fenosa

[102-40]

Per a Gas Natural Fenosa, la confiança i l'entesa dels grups d'interès són crucials per a l'èxit dels plans de negoci. Per a

això, és essencial tenir una adequada identificació i definició d'aquests.

Grups d'interès

Accionistes i inversions	Inversors institucionals. Accionistes de referència. Accionistes minoritaris. Obligacionistes/bonistes.
Grups financers	Bancs institucionals. Bancs comercials.
Socis de negoci	Persones físiques o jurídiques amb les quals es comparteix un projecte empresarial concret. Socis tecnològics. Socis finançadors. Socis industrials
Clients	Minoristes. Majoristes. Clients essencials i col·lectius sensibles. Clients <i>power purchase agreement</i> . (PPA)
Empleats	Empleats en actiu. Empleats passius. Extremballadors. Representants de treballadors. Representants de participants del fons de pensions.
Proveïdors	Subministradors estratègics. Contractistes d'obra i manteniment. Empreses col·laboradores. Proveïdors.
Societat	Comunitats afectades. Col·lectius vulnerables. Associacions de consumidors. Organitzacions no governamentals. Associacions sectorials nacionals i internacionals. Mitjans de comunicació. Xarxes socials. Organismes acadèmics.
Administracions/ organismes reguladors	Reguladors sectorials. Reguladors dels mercats. Administració nacional i/o supranacional. Administració local.
Analistes	Analistes financers. Agències de ràting. Analistes no financers.
Agències asseguradores i reasseguradores	Empreses dedicades a l'assegurament de persones, béns, i tot tipus de productes, inclosos els financers, a canvi d'una quota o prima.
Agents del mercat	Comercialitzadors. Generadors/productors. Generadors de règim especial. Transportistes. Distribuïdors. Operadors.



Diàleg amb els grups d'interès

[102-42], [102-43] i [102-44]

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 amb anterioritat les expectatives i demandes dels seus

grups d'interès per a, 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 té presència.

En aquestes accions de participació dels grups d'interès no es van detectar problemes clau.

Les accions de diàleg de Gas Natural Fenosa es divideixen en:

- > Accions de consulta: bidireccionals, on la companyia i els seus grups d'interès interactuen per a un intercanvi d'informació àgil i fluid. Les conclusions es consideren en la millora i l'adequació de processos de la companyia i, en particular, en la selecció dels continguts dels informes de responsabilitat corporativa de Gas Natural Fenosa i les filials d'aquesta.
- > Accions divulgatives: unidireccionals, on la companyia facilita informació als seus grups d'interès.



Principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa en 2017

	Accions	Freqüència
	Clients	
	Implantació d'una nova operativa en reobertura de subministrament: pagament de deute en línia i concertació de visita immediata.	Contínua.
	Desenvolupament de <i>focus groups</i> amb clients per a la recollida d'opinió i oportunitats de millora en serveis de lectura, facturació i cobrament.	Contínua.
	Millora en el missatge d'indisponibilitat per facilitar lectures i presentar alternatives en l'àrea de clients.	Contínua.
	Implantació del canvi de titular sense subrogació en "El meu canal client".	Contínua.
	Habilitació per mitjà de formulari web de la sol·licitud de cessament de subministrament, duplicat de quotes i venciments d'un fraccionament.	Contínua.
	Activació d'un protocol de gestió de les sol·licituds de reenganxament urgents de clients (Portugal).	Contínua.
	Desenvolupament d'un calculador dels drets d'alta per informar millor els clients.	Contínua.
Accions de consulta	Realització d'enquestes de qualitat, resolució i satisfacció en els contactes d'atenció telefònica (Brasil, Colòmbia i Mèxic).	Contínua.
	Realització d'enquestes de qualitat, resolució i satisfacció en els contactes d'atenció presencial (Mèxic).	Contínua.
	Realització d'enquestes de qualitat, resolució i satisfacció en els contactes a través de les oficines virtuals (Brasil, Colòmbia, Mèxic i Panamà).	Contínua.
	Habilitació de bústia de veu en el servei de Portugal per atenció en casos de demora en el servei d'atenció.	Contínua.
	Realització d'enquestes de satisfacció i recomanació en el procés de descàrrega de contractació de gas per canal realitzat (Brasil).	Contínua.
	Realització d'un estudi de posicionament estratègic d'atenció presencial a Rio de Janeiro i São Paulo (Brasil).	Anual.
	Enquesta de qualitat de les reclamacions.	Mensual.
	Enquestes d'opinió a clients en general i després contacte.	Contínua.



Principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa en 2017
(continuació)

Accions		Freqüència
Clients (continuació)		
Accions divulgatives	> Realització de publicacions de caràcter explicatiu en premsa sobre la factura.	Puntual.
	> Incorporació d'informació a la factura sobre la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC), l'Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia (IDAE) i de l'organisme competent de cada comunitat autònoma, on els consumidors poden obtenir informació sobre les mesures d'eficiència energètica disponibles.	Puntual.
	> Reunions periòdiques amb organismes oficials i de defensa dels consumidors.	Mensual.
	> Impuls del GNL com a combustible sostenible per al transport marítim.	Contínua.
	> Divulgació a través de campanyes de la disponibilitat d'informació de debit i duplicades de factures en l'agència virtual (Brasil).	Mensual.
	> Informació sobre els avantatges de l'oficina virtual (Brasil, Colòmbia, Mèxic i Panamà)	Contínua.
	> Informació per a entendre la factura (Colòmbia).	Contínua.
	> Campanyes d'ús eficient del gas natural (Argentina)	Contínua.
Accionistes/Inversors		
Accions de consulta	> Contacte amb les principals firmes d'anàlisi borsària que segueixen l'evolució de la companyia i emeten informes de recomanació i valoració.	Contínua.
	> Reunions <i>one on one</i> amb inversors.	Contínua.
	> Atenció a les sol·licituds d'informació dels analistes i inversors institucionals i consultes a la Unitat de Relació amb Inversors.	Contínua.
	> Atenció a les sol·licituds d'informació de petits accionistes, tant per Internet, telèfon o correu, com de manera presencial.	Contínua.
Accions divulgatives	> Realització de <i>road shows</i> , a iniciativa de Gas Natural Fenosa, per visitar inversors de renda variable, renda fixa i socialment responsables, per informar-los de la situació econòmico-financera actual i dels plans de la companyia.	Contínua.
	> Realització de presentacions divulgatives destinades a petits accionistes.	Contínua.
	> Participació en conferències sectorials, atenent reunions amb inversors i analistes.	Contínua.



Principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa en 2017 (continuació)

	Accions	Freqüència
	Empleats	
Accions de consulta	Realització d'Enquesta de Clima i Compromís 2017 posada a disposició del 100% de la plantilla gestionada en 19 països tant en suport digital com en paper en aquells països i col·lectius amb més dificultat a l'accés digital. Amb una participació del 87%, es constata un 84% de compromís amb la companyia.	Biennal.
	Realitzada enquesta de participació Merco Talento a un col·lectiu de 1.300 empleats a Espanya amb una participació propera al 43%.	Anual.
	Celebrada enquesta Voz del Empleado a Xile dins de compromís amb la certificació efr Global. Enviada a 682 empleats amb una taxa de resposta del 47%.	Biennal.
Accions divulgatives	Realització de jornades de voluntariat ambiental, assemblees informatives, campanyes de comunicació i discapacitat, entre d'altres.	Contínua.
	Divulgació del treball de Gas Natural Fenosa en l'àmbit de la Formació Professional Dual per mitjà d'acords específics amb centres educatius.	Puntual.
	Realització de 38 sessions informatives a Espanya dins del Programa Dialoga, en els diferents formats, amb més de 1.500 participants.	Puntual.
	Realització de campanyes en l'àmbit de la salut integral i el benestar enfocats a la comunitat: donació d'òrgans i medul·la, Dia Solidari, donació de sang i Quilòmetres per Somriures, etc. En l'àmbit internacional es realitzen activitats orientades a la comunitat en diferents països. Com a exemple, la participació d'empleats i familiars en les carreres que componen el "Circuit de les Estacions" per fomentar l'exercici físic.	Contínua.
	Aplicació del Pla Aflora, per a l'orientació i el suport a empleats amb discapacitat, i el Pla Família, d'assessorament a familiars d'empleats amb discapacitat.	Contínua.
	Realització de campanyes de promoció de la salut relacionades amb la prevenció i els hàbits saludables (prevenció del càncer de pulmó, envelliment actiu, etc.).	Contínua.
	Realització d'onze reunions funcionals de les direccions generals amb la participació de més de 2.200 empleats.	Puntual.

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.



Principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa en 2017
(continuació)

Accions	Freqüència
Proveïdors	
Accions de consulta > Continuació del programa Key Account Supplier (KAS): relació amb els proveïdors més estratègics per valorar les línies de relació actual i avaluar les accions d'actuació futures.	Contínua.
> Gestió Integral de Contractes (GIC) per fer un seguiment més proper dels contractes més rellevants des del punt de vista estratègic i el seu impacte econòmic.	Contínua.
> Establiment de comunicació bidireccional en el procés de classificació de proveïdors mitjançant un qüestionari que inclou el Codi Ètic, estàndards ambientals, socials, govern, legals, de prevenció de riscos i de qualitat.	Contínua.
> Manteniment de reunions i estreta comunicació amb proveïdors adjudicataris de més rellevància, per a una gestió més bona de l'acreditació de les obligacions laborals i previsionals dels seus treballadors. (Xile)	Contínua.
> Incorporació dels serveis d'operadors logístics als processos d'acreditació de competències i prevenció de riscos d'accidents laborals dels treballadors d'aquests. (Xile).	Contínua.
> Revisió de plans i accions formals de proveïdors en matèria de Seguretat i la Salut. (Xile)	Puntual.
> Seguiment de presentació per part dels proveïdors de les declaracions jurades del Règim Legal del Compre Trabajo Argentino, en instàncies de participació de licitacions i després en l'emissió de Comandes. (Argentina).	Contínua.
Accions divulgatives > Comunicació als proveïdors sobre el Pla Compromís Seguretat i Salut: dies de Seguretat es fa mensualment, reunions de coordinació en seguretat i salut i taules de seguretat. (Moldàvia).	Contínua.
> Comunicació als proveïdors sobre el Codi Ètic, el Codi Ètic del Proveïdor i la Política Anticorrupció de Gas Natural Fenosa. (Moldàvia).	Puntual.
> Comunicació als proveïdors en matèria de seguretat viària – consells corporatius. (Moldàvia).	Puntual.
> Comunicació als proveïdors respecte als canvis societaris de la companyia. (Xile).	Puntual.
> Comunicació als proveïdors de la política sobre atencions empresarials alineada amb la política de responsabilitat corporativa, Codi Ètic i la Política Anticorrupció de CGE. SA (Xile).	Puntual.
> Comunicació als proveïdors sobre el projecte compromís amb la seguretat i la salut. (Xile).	Puntual.
> Enquesta Prohumana – en el context de la Responsabilitat Corporativa amb els Proveïdors de CGE. (Xile).	Puntual.



Principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa en 2017

(continuació)

	Accions	Freqüència
	Societat	
Accions de consulta	Recepció i anàlisi de 493 propostes de col·laboració i atenció a organitzacions i entitats, per obtenir més coneixement dels seus projectes.	Contínua.
	Participació activa en l'Innovate4Climate celebrat a Barcelona. L'Innovate4Climate és un fòrum internacional que aporta solucions per al canvi climàtic.	Puntual.
	Patrocini, desenvolupament i presentació de l'Informe de situació de les emissions de CO₂ en el món-2015 de la Fundació Empresa i Clima.	Puntual.
	Participació activa en la Conferència de les Parts (COP) de la Convenció Marc de Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic (CMNUCC), coneguda com COP23, i que es va celebrar a Bonn.	Puntual.
Accions divulgatives	Publicació de 60 notes de premsa sobre activitats de patrocini i mecenatge (Espanya).	Continua.
	Participació en el grup de treball del London Benchmarking Group.	Continua.
	Informe en format digital i interactiu de biodiversitat.	Anual.
	Informe en format digital i interactiu de petjada de carboni.	Anual.
	Informe en format digital i interactiu de petjada de l'aigua.	Anual.
	Informe en format digital i interactiu de petjada ambiental.	Anual.
	Participació com a ponent en el Clúster de Canvi Climàtic de Forètica.	Continua.
	Participació com a ponent en el Grup d'Acció en Economia Circular.	Puntual.
	Organització de conferències i reptes en els dies mundials de l'Aigua, Biodiversitat i Medi Ambient.	Puntual.
	Actuacions amb motiu del Dia Mundial del Medi Ambient.	Puntual.
	Publicació de 60 notes de premsa sobre activitats de patrocini i mecenatge a Espanya.	Continua.



Contribució de la companyia als Objectius de Desenvolupament Sostenible

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible

L'Organització de les Nacions Unides (ONU) va presentar a l'agost de 2015 l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, en què es van establir 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i 169 metes connexes, de caràcter integrat i indivisible.

Els ODS substitueixen els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni (ODM) establerts l'any 2000 per a l'any 2015. A diferència dels ODM, que estaven enfocats als països en desenvolupament, els ODS són universalment aplicables, per igual, a països en desenvolupament i desenvolupats.

El pla està sent implementat per tots els països i les parts interessades mitjançant una aliança de col·laboració, de manera que s'aconsegueix comprometre els líders en l'àmbit mundial en una acció i un afany comú.

Els 17 ODS són els següents:



Els destinataris principals dels ODS són els governs i les administracions, però les companyies adquireixen un paper fonamental en la contribució cap a la consecució d'aquests.

Per segon any consecutiu, s'indica en aquest informe com contribueix Gas Natural Fenosa a la consecució dels ODS. Així, a l'inici dels capítols corresponents s'explica breument la contribució de la companyia a aquests.

Així mateix, en el capítol "Informació adicional" d'aquest mateix informe, es detalla la contribució de la companyia a cada un dels ODS i metes i si ho fa de manera directa o indirecta.

La taula que figura a continuació representa la contribució de Gas Natural Fenosa a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). Concretament, es desglossen les metes per cada ODS a les quals la companyia està contribuint directament o indirectament.

- > Contribució directa: la companyia porta a terme iniciatives, programes o accions que contribueixen a aquesta meta.
- > Contribució indirecta: la companyia porta a terme iniciatives, programes o accions que faciliten la consecució d'aquesta meta, o hi contribueix mitjançant un tercer, com ara la Fundació Gas Natural Fenosa.

L'Organització de les Nacions Unides (ONU) va presentar a l'agost de 2015 l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, en què es van establir 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i 169 metes connexes, de caràcter integrat i indivisible.



Contribució de Gas Natural Fenosa als Objectius de Desenvolupament Sostenible

Objectius de Desenvolupament Sostenible i metes	Com contribueix Gas Natural Fenosa (Contribució directa / Contribució indirecta)
ODS 1: Fi de la pobresa	
Per a 2030, erradicar la pobresa extrema per a totes les persones al món, actualment mesurada per un ingrés per persona inferior a 1,25 dòlars dels Estats Units al dia.	Indirecta.
Per a 2030, reduir almenys a la meitat la proporció d'homes, dones i nens de totes les edats que viuen en la pobresa en totes les seves dimensions d'acord amb les definicions nacionals.	Indirecta.
Per a 2030, fomentar la resiliència dels pobres i les persones que es troben en situacions vulnerables i reduir-ne l'exposició i la vulnerabilitat als fenòmens extrems relacionats amb el clima i altres crisis i desastres econòmics, socials i ambientals.	Indirecta.
ODS 3: Salut i benestar	
Per a 2030, reduir en un terç la mortalitat prematura per malalties no transmissibles mitjançant la prevenció i el tractament i promoure la salut mental i el benestar.	Directa.
Per a 2020, reduir a la meitat el nombre de morts i lesions causades per accidents de trànsit al món.	Directa.
ODS 4: Educació de qualitat	
Per a 2030, vetllar perquè totes les nenes i tots els nens acabin els cicles de l'ensenyament primari i secundari, que ha de ser gratuït, equitatiu i de qualitat i produir resultats escolars pertinents i eficaços.	Directa.
Per a 2030, vetllar perquè totes les nenes i tots els nens tinguin accés a serveis d'atenció i desenvolupament en la primera infància i a un ensenyament preescolar de qualitat, per tal que estiguin preparats per a l'ensenyament primari.	Indirecta.
Per a 2030, augmentar substancialment el nombre de joves i adults que tenen les competències necessàries, en particular tècniques i professionals, per accedir a l'ocupació, el treball decent i l'emprenedoria.	Directa.
Per a 2030, garantir que tots els alumnes adquireixin els coneixements teòrics i pràctics necessaris per a promoure el desenvolupament sostenible, entre altres coses mitjançant l'educació per al desenvolupament sostenible i l'adopció d'estils de vida sostenibles, els drets humans, la igualtat entre els gèneres, la promoció d'una cultura de pau i no-violència, la ciutadania mundial i la valoració de la diversitat cultural i de la contribució de la cultura al desenvolupament sostenible, entre altres mitjans.	Indirecta.
Construir i adequar instal·lacions escolars que responguin a les necessitats dels nens i les persones discapacitades i tinguin en compte les qüestions de gènere, i que ofereixin entorns d'aprenentatge segurs, no violents, inclosius i eficaços per a tothom.	Directa.
Per a 2020, augmentar substancialment en l'àmbit mundial el nombre de beques disponibles per als països en desenvolupament, en particular els països menys avançats, els petits Estats insulars en desenvolupament i els països de l'Àfrica, perquè els seus estudiants puguin matricular-se en programes d'estudis superiors, inclosos programes de formació professional i programes tècnics, científics, d'enginyeria i de tecnologia de la informació i les comunicacions, a països desenvolupats i altres països en desenvolupament.	Directa.



Contribució de Gas Natural Fenosa als Objectius de Desenvolupament Sostenible (continuació)

Objectius de Desenvolupament Sostenible i metes	Com contribueix Gas Natural Fenosa (Contribució directa / Contribució indirecta)
ODS 5: Igualtat de gènere	
Posar fi a totes les formes de discriminació contra totes les dones i les nenes a tot el món.	Directa
Eliminar totes les formes de violència contra totes les dones i les nenes en els àmbits públic i privat, incloses la tracta i l'explotació sexual i altres tipus d'explotació.	Directa
Vetllar per la participació plena i efectiva de les dones i la igualtat d'oportunitats de lideratge a tots els nivells de l'adopció de decisions en la vida política, econòmica i pública.	Directa
ODS 6: Aigua i sanejament	
Per a 2030, millorar la qualitat de l'aigua mitjançant la reducció de la contaminació, l'eliminació de l'abocament i la reducció al mínim de la descàrrega de materials i productes químics perillosos, la reducció a la meitat del percentatge d'aigües residuals sense tractar i un augment substancial del reciclatge i la reutilització en condicions de seguretat arreu del món.	Directa.
Per a 2030, augmentar substancialment la utilització eficient dels recursos hídrics en tots els sectors i assegurar la sostenibilitat de l'extracció i el proveïment d'aigua dolça per fer front a l'escassetat d'aigua i reduir substancialment el nombre de persones que la pateixen.	Directa.
Per a 2020, protegir i restablir els ecosistemes relacionats amb l'aigua, inclosos els boscos, les muntanyes, els aiguamolls, els rius, els aqüífers i els llacs.	Directa.
ODS 7: Energia assequible i no contaminant	
Per a 2030, garantir l'accés universal a serveis d'energia assequibles, fiables i moderns.	Directa.
Per a 2030, augmentar substancialment el percentatge de l'energia renovable en el conjunt de fonts d'energia.	Directa.
Per a 2030, duplicar la taxa mundial de millora de l'eficiència energètica.	Directa.
Per a 2030, ampliar la infraestructura i millorar la tecnologia per prestar serveis d'energia moderns i sostenibles per a tothom als països en desenvolupament, en particular els països menys avançats, els petits Estats insulars en desenvolupament i els països en desenvolupament sense litoral, d'acord amb els programes de suport respectius.	Directa.



> Contribució de Gas Natural Fenosa als Objectius de Desenvolupament Sostenible (continuació)	
Objectius de Desenvolupament Sostenible i metes	Com contribueix Gas Natural Fenosa (Contribució directa / Contribució indirecta)
ODS 8: Treball decent i creixement econòmic	
Aconseguir nivells més elevats de productivitat econòmica mitjançant la diversificació, la modernització tecnològica i la innovació, entre altres coses centrant l'atenció en sectors de més valor afegit i ús intensiu de mà d'obra.	Directa.
Millorar progressivament, per a 2030, la producció i el consum eficients dels recursos mundials i procurar desvincular el creixement econòmic de la degradació del medi ambient, de conformitat amb el marc decennal de programes sobre modalitats sostenibles de consum i producció, començant pels països desenvolupats.	Directa.
Per a 2030, aconseguir l'ocupació plena i productiva i garantir un treball decent per a tots els homes i les dones, inclosos els joves i les persones amb discapacitat, i la igualtat de remuneració per treball d'igual valor.	Directa.
Per a 2020, reduir substancialment la proporció de joves que no tenen treball i no cursen estudis ni reben capacitatció.	Directa.
Adoptar mesures immediates i eficaces per a erradicar el treball forçós, posar fi a les formes modernes d'esclavitud i el tràfic d'éssers humans i assegurar la prohibició i l'eliminació de les pitjors formes de treball infantil, inclosos el reclutament i la utilització de nens soldats, i, com a molt tard en 2025, posar fi al treball infantil en totes les seves formes.	Directa.
Protegir els drets laborals i promoure un entorn de treball segur i protegit per a tots els treballadors, inclosos els treballadors migrants, en particular les dones migrants i les persones amb ocupacions precàries.	Directa.



Contribució de Gas Natural Fenosa als Objectius de Desenvolupament Sostenible (continuació)

Objectius de Desenvolupament Sostenible i metes	Cómo contribuye Gas Natural Fenosa (Contribución directa / Contribución indirecta)
ODS 9: Indústria, innovació i infraestructura	
Desenvolupar infraestructures fiables, sostenibles, resilients i de qualitat, incloses infraestructures regionals i transfrontereres, per donar suport al desenvolupament econòmic i el benestar humà, amb especial èmfasi en l'accés equitatiu i assequible per a tothom.	Directa.
Augmentar la investigació científica i millorar la capacitat tecnològica dels sectors industrials de tots els països, en particular els països en desenvolupament, entre altres coses fomentant la innovació i augmentant substancialment el nombre de persones que treballen en el camp de la investigació i el desenvolupament per cada milió de persones, així com augmentant les despeses en investigació i desenvolupament dels sectors públic i privat per a 2030.	Directa.
Facilitar el desenvolupament d'infraestructures sostenibles i resilients als països en desenvolupament amb més suport financer, tecnològic i tècnic als països d'Àfrica, els països menys avançats, els països en desenvolupament sense litoral i els petits Estats insulars en desenvolupament.	Directa.
ODS 10: Reducció de les desigualtats	
Per a 2030, potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, independentment de la seva edat, sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió o situació econòmica o una altra condició.	Directa.
Garantir la igualtat d'oportunitats i reduir la desigualtat dels resultats, en particular mitjançant l'eliminació de les lleis, polítiques i pràctiques discriminatòries i la promoció de lleis, polítiques i mesures adequades a aquest respecte.	Directa.
ODS 11: Ciutats i comunitats sostenibles	
Per a 2030, assegurar l'accés de totes les persones a habitatges i serveis bàsics adequats, segurs i assequibles i millorar els barris marginals.	Directa.
Per a 2030, proporcionar accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a tots i millorar la seguretat viària, en particular mitjançant l'ampliació del transport públic, fent especial atenció a les necessitats de les persones en situació vulnerable, les dones, els nens, les persones amb discapacitat i les persones d'edat.	Directa.
Redoblar els esforços per protegir i salvaguardar el patrimoni cultural i natural del món.	Directa.
Per a 2030, reduir l'impacte ambiental negatiu per capita de les ciutats, fins i tot prestant especial atenció a la qualitat de l'aire i la gestió de les deixalles municipals i d'altres tipus.	Directa.
Per a 2020, augmentar substancialment el nombre de ciutats i assentaments humans que adopten i posen en marxa polítiques i plans integrats per promoure la inclusió, l'ús eficient dels recursos, la mitigació del canvi climàtic i l'adaptació a aquest i la resiliència davant els desastres, i desenvolupar i posar en pràctica, d'acord amb el Marc de Sendai per a la Reducció del Risc de Desastres 2015-2030, la gestió integral dels riscos de desastre a tots els nivells.	Indirecta.



Contribució de Gas Natural Fenosa als Objectius de Desenvolupament Sostenible (continuació)

Objectius de Desenvolupament Sostenible i metes	Com contribueix Gas Natural Fenosa (Contribució directa / Contribució indirecta)
ODS 12: Producció i consum responsables	
Per a 2030, aconseguir la gestió sostenible i l'ús eficient dels recursos naturals.	Directa.
Per a 2030, disminuir de manera substancial la generació de deixalles mitjançant polítiques de prevenció, reducció, reciclatge i reutilització.	Directa.
Encoratjar les empreses, especialment les grans empreses i les empreses transnacionals, que adoptin pràctiques sostenibles i incorporin informació sobre la sostenibilitat en el seu cicle de presentació d'informes.	Directa.
Per a 2030, vetllar perquè les persones de tot el món tinguin informació i coneixements pertinents per al desenvolupament sostenible i els estils de vida en harmonia amb la naturalesa.	Directa.
ODS 13: Acció pel clima	
Enfortir la resiliència i la capacitat d'adaptació als riscos relacionats amb el clima i els desastres naturals en tots els països.	Indirecta.
Millorar l'educació, la sensibilització i la capacitat humana i institucional en relació amb la mitigació del canvi climàtic, l'adaptació a ell, la reducció dels seus efectes i l'alerta primerenca.	Directa.
ODS 14: Vida submarina	
Per a 2025, prevenir i reduir de manera significativa la contaminació marina de tot tipus, en particular la contaminació produïda per activitats realitzades en terra ferma, inclosos els detritus marins i la contaminació per nutrients.	Directa.

Els destinataris principals dels ODS són els governs i les administracions, però les companyies adquireixen un paper fonamental en la contribució cap a la consecució d'aquests.



Contribució de Gas Natural Fenosa als Objectius de Desenvolupament Sostenible (continuació)

Objectius de Desenvolupament Sostenible i metes	Com contribueix Gas Natural Fenosa (Contribució directa / Contribució indirecta)
ODS 15: Vida d'ecosistemes terrestres	
Per a 2020, vetllar per la conservació, el restabliment i l'ús sostenible dels ecosistemes terrestres i els ecosistemes interiors d'aigua dolça i els serveis que proporcionen, en particular els boscos, els aiguamolls, les muntanyes i les zones àrides, d'acord amb les obligacions concretes en virtut d'acords internacionals.	Directa.
Per a 2020, promoure la gestió sostenible de tots els tipus de boscos, posar fi a la desforestació, recuperar els boscos degradats i incrementar el repoblament i la reforestació mundialment.	Directa.
Per a 2030, vetllar per la conservació dels ecosistemes muntanyencs, inclosa la seva diversitat biològica, per tal de millorar la seva capacitat de proporcionar beneficis essencials per al desenvolupament sostenible.	Directa.
Adoptar mesures urgents i significatives per a reduir la degradació dels hàbitats naturals, aturar la pèrdua de la diversitat biològica i, per a 2020, protegir les espècies amenaçades i evitar-ne l'extinció.	Directa.
Mobilitzar i augmentar de manera significativa els recursos financers procedents de totes les fonts per a conservar i utilitzar de manera sostenible la diversitat biològica i els ecosistemes.	Directa.
Mobilitzar un volum apreciable de recursos procedents de totes les fonts i en tots els àmbits per finançar la gestió forestal sostenible i proporcionar incentius adequats als països en desenvolupament perquè promoguin aquesta gestió, en particular amb vista a la conservació i la reforestació.	Directa.
ODS 16: Pau, justícia i institucions sòlides	
Reduir considerablement totes les formes de violència i les taxes de mortalitat connexes a tot el món.	Indirecta.
Posar fi al maltractament, l'explotació, el tràfic, la tortura i totes les formes de violència contra els nens.	Indirecta.
Reduir substancialment la corrupció i el suborn en totes les seves formes.	Directa.
ODS 17: Aliances per assolir els objectius	
Mobilitzar recursos financers addicionals procedents de múltiples fonts per als països en desenvolupament.	Directa.
Respectar el lideratge i el marge normatiu de cada país per establir i aplicar polítiques orientades a l'erradicació de la pobresa i la promoció del desenvolupament sostenible.	Directa.
Enfortir l'Aliança Mundial per al Desenvolupament Sostenible, complementada per aliances entre múltiples interessats que mobilitzin i promoguin l'intercanvi de coneixements, capacitat tècnica, tecnologia i recursos financers, per tal de donar suport a l'assoliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible a tots els països, en particular els països en desenvolupament.	Indirecta.
Encoratjar i promoure la constitució d'aliances eficaçes en les esferes pública, público-privada i de la societat civil, aprofitant l'experiència i les estratègies d'obtenció de recursos de les associacions.	Directa.

1969

Arribada del gas natural a Espanya

Fins a aquest moment, el gas que es distribuïa era un gas manufacturat produït en fàbriques i més contaminant. Per introduir el gas natural, va impulsar la construcció d'una planta de regasificació al port de Barcelona, una xarxa de comercialització a la zona i el primer vaixell metaner espanyol: Laietà. En febrer de 1969, es va començar a rebre proveïment de gas natural líquid procedent de Líbia.

Aquest avanç va suposar el detonant per a l'expansió de xarxes de distribució de gas a Espanya.

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia



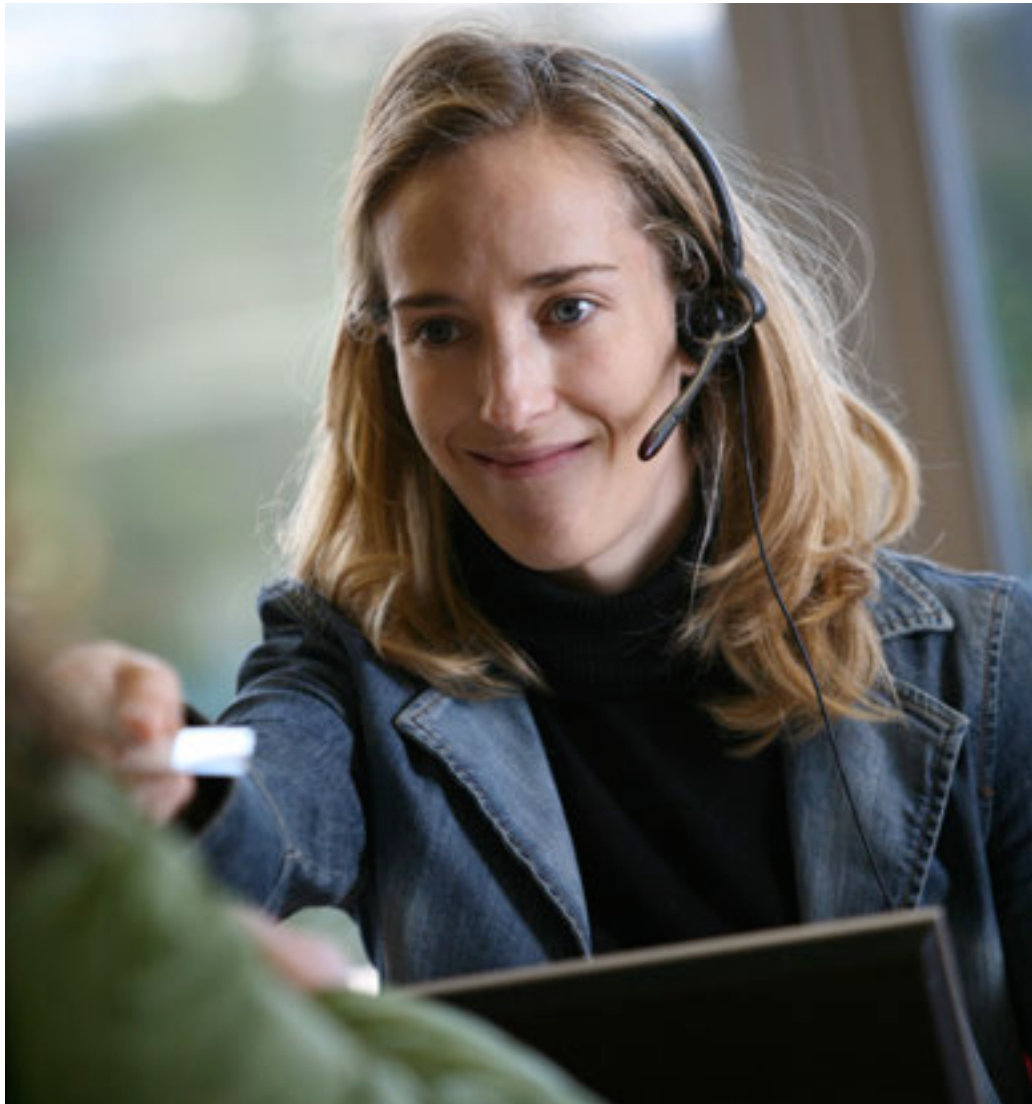


Informe de Responsabilitat
Corporativa 2017

Excel·lència en el servei

[103-1], [103-2] i [103-3]
(Atenció i satisfacció al client)

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



Compromisos i principis d'actuació responsable amb els clients

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

El client al centre

El client, com a centre de les operacions de Gas Natural Fenosa, és un dels valors que guien la manera d'actuar de la companyia.

Gas Natural Fenosa, en la seva recerca per la diferenciació, desenvolupa productes i serveis adaptats a les

necessitats dels seus clients que constitueixin una aposta innovadora i siguin un complement dels productes tradicionals.

Amb l'objecte de proporcionar un servei excel·lent i oferir una resposta efectiva, la companyia ha adoptat un enfocament proactiu per millorar la qualitat del servei que proporciona i l'eficiència operacional dels seus processos.

Amb el focus posat en el client, durant 2017 s'ha fet un esforç en digitalitzar els serveis actuals i s'ha treballat en la universalització del mesurament de Net promoter Score (NPS) en tots els punts de contacte amb el client.

> Accions de valor

Accions proposades 2017		Accions previstes 2018
Continuar avançant en els projectes Customer Experience i Advocacy i en Grup de Reclamacions.	+	Nova Oficina Virtual Majorista.
Execució del projecte conjunt amb Repsol d'estacions de GNL en els punts principals de la xarxa de transport espanyola.	+	Formació CeX Advanced.
Personalitzar la gestió a clients d'alt valor en pimes.	+	Més difusió al coneixement sobre sector, empresa i productes serveis.
Desenvolupar noves eines interactives de contractació flexible que donin resposta a les necessitats del nou mercat organitzat.	+	Consolidació experimentació personal de la realitat del client.
Desenvolupar nous serveis de valor afegit que donin resposta als requeriments ambientals impulsats per la regulació i a la sensibilitat social en matèria d'estalvi energètic i medi ambient.	+	Compromís visible.
	+	Reconeixement / Orgull de pertinença.
		Evolució viatges i mesurament.
		Consolidació COMeX.
		Desplegament del Programa Partners.
		Sensibilització de la importància del client i enfocar-lo en el centre del negoci.
		Desenvolupament de la nova Oficina Virtual Majorista.
Pràctica en la millora del client final.		

Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 7: energia assequible i no contaminant

El setè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que “un sistema energètic ben establert dona suport a tots els sectors: des de les empreses, la medicina i l'educació fins a l'agricultura, les infraestructures, les comunicacions i l'alta tecnologia”. Una de cada cinc persones de la població mundial viu sense electricitat.

Amb relació a l'excel·lència en el servei, Gas Natural Fenosa mostra el seu compromís amb aquest objectiu duent a terme projectes en diverses àrees: GNL, desenvolupament de productes i serveis d'energies renovables per a clients particulars i empreses.

Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 12: producció i consum responsable

El dotzè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que “si la població mundial arriba als 9.600 milions de persones en 2050, per a mantenir l'estil de vida actual serà necessari l'equivalent a gairebé tres planetes”.

Amb relació a l'excel·lència en el servei, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat mantenint un compromís amb la producció i el consum responsables que va més enllà del seu propi acompliment com a companyia. Així, Gas Natural Fenosa desenvolupa una tasca informativa amb els clients respecte al seu consum energètic perquè puguin prendre decisions que comportin l'estalvi energètic.

Oferta comercial completa,
eficaç i eficient

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

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

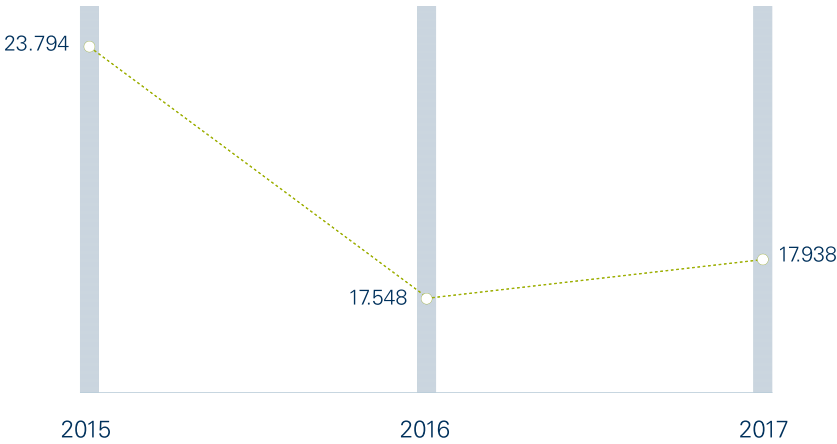
Productes i serveis adaptats a les necessitats del client

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

El desenvolupament de productes nous es realitza d'acord amb les necessitats detectades mitjançant els mecanismes habilitats per la companyia. L'oferta comercial busca l'eficàcia i l'eficiència per sobre d'altres factors. Eficàcia, per satisfer la demanda dels clients, i eficiència, per aconseguir la màxima competitivitat.

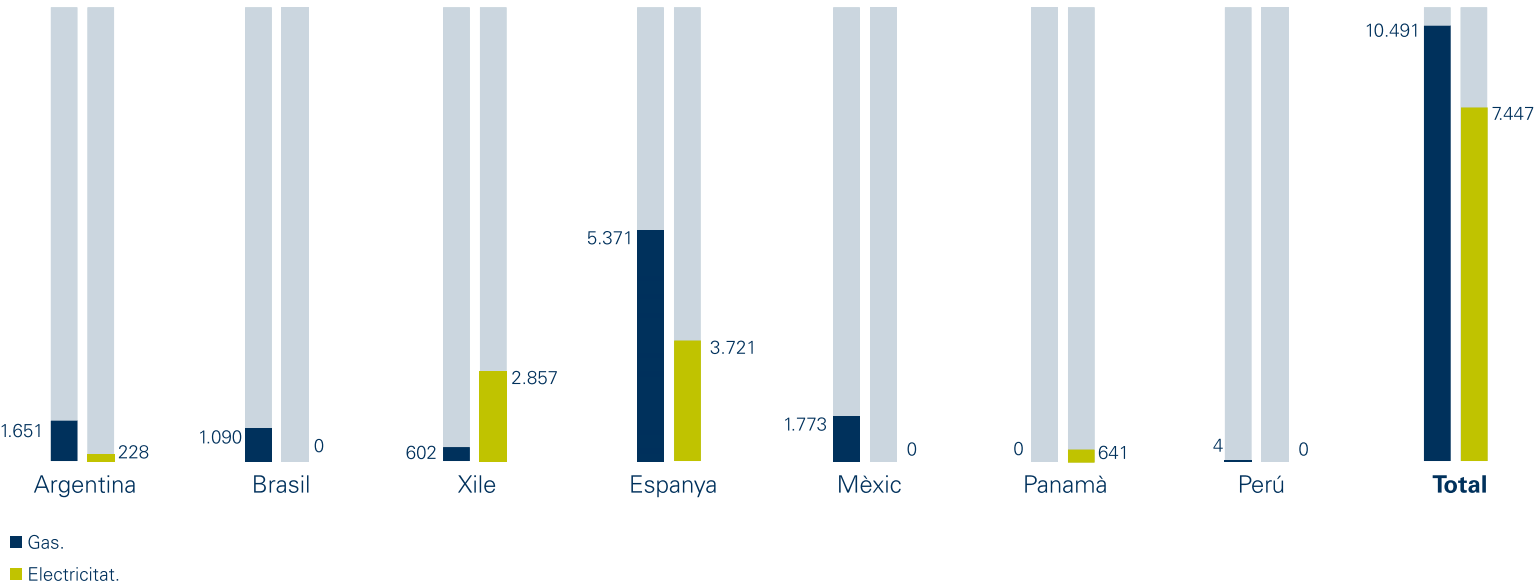
Durant 2017, s'ha completat el catàleg comercial amb noves tarifes i noves modalitats de serveis que permeten oferir al client un ventall més ampli d'elecció i trobar solucions més adequades a les seves necessitats sempre dins de la llar. Així mateix també s'ha replantejat l'esquema de promocions aplicant avantatges segons les característiques i els hàbits dels clients.

Punts de subministrament de gas i electricitat (milers)



Nota: el 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis. Les magnituds operatives del període 2016 han estat reexpressades per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.

Punts de subministrament de gas i electricitat (milers)



Nota: el 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis. Les magnituds operatives del període 2016 han estat reexpressades per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.



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

Clients gas	2017	2016	2015
Tarifa d'últim recurs	1.306	1.337	1.392
Mercat liberalitzat (consums > 50.000 kWh/any fins a 500 MWh/any a alta pressió i fins a 1.000 MWh/any a baixa pressió)	31	32	33
Mercat liberalitzat (resta consums)	2.904	2.893	2.909
Total	4.241	4.262	4.334
Clients electricitat			
Tarifa d'últim recurs PVPC	2.257	2.313	2.385
Mercat liberalitzat (potència <10 kW)	2.067	1.970	1.882
Mercat liberalitzat (potència >10 kW i vendes fins a 0,75 GWh) (p imes i altres)	281	285	299
Total	4.605	4.568	4.567

* Dades d'Espanya i Portugal.

Qualitat i fiabilitat del servei

[103-1], [103-2] i [103-3] (Accés a l'energia)

Per a Gas Natural Fenosa, el manteniment de les seves instal·lacions de gas i electricitat és essencial per assolir un nivell de qualitat i fiabilitat del servei satisfactori per als seus clients, i per complir amb els requisits reglamentaris dels països en els quals opera i amb els estàndards de la indústria més exigents.

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

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

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

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

> Pla de manteniment d'actius

En el pla es recull el cicle de manteniment d'un actiu de la companyia en totes les seves fases, establint cinc etapes:



Així mateix, estableix els criteris per a la definició del manteniment preventiu de tot actiu. En aquest sentit, la companyia determina:

- > Actius subjectes al pla de manteniment.
- > Classificació en funció de criteris de risc de les instal·lacions.
- > Tipus de manteniment a realitzar en una mateixa família d'actius.
- > Freqüències de manteniment en funció de la classificació dels equips.
- > Operacions a realitzar en cada tipus de manteniment.
- > Model a seguir per a l'assegurament de la qualitat de les operacions, mitjançant l'anàlisi de resultats del manteniment i la revisió del pla de manteniment, si s'escau.

Per al seguiment i control dels plans de manteniment, cada un dels negocis disposa d'una eina informàtica on la companyia registra tots els actius, programa la planificació anual i, posteriorment, fa el seguiment del que realment ha executat.

Aquests plans inclouen també activitats per a avaluar periòdicament la integritat dels actius, per mitjà d'un model d'avaluació i gestió de riscos. Les amenaces potencials identificades en el model són les associades a trencament de tercers, corrosió, factors de disseny i accions externes.

Els processos de manteniment preventiu i correctiu se sotmeten periòdicament a les revisions de les àrees de Qualitat Tècnica, Seguretat, i Auditoria Interna, Compliance i Control Intern.

Les actuacions de manteniment que duu a terme la companyia es reflecteixen en l'evolució dels principals indicadors de qualitat/servei que han mostrat una notable millora en els últims anys. Aquests indicadors mesuren els temps de resposta davant l'avis d'un error o situació anòmla a la xarxa, el temps d'interrupció per client o potència instal·lada, i el nombre d'incidents per quilòmetre de xarxa, entre d'altres.

Per tal de garantir-ne el subministrament segons la demanda, Gas Natural Fenosa també disposa de sistemes de gestió dels pics de demanda, entre els quals cal destacar la planta de Peak Shaving que la

companyia gestiona a Buenos Aires (Argentina) i que permet modular els pics de demanda que es produeixen durant l'hivern en aquesta ciutat.

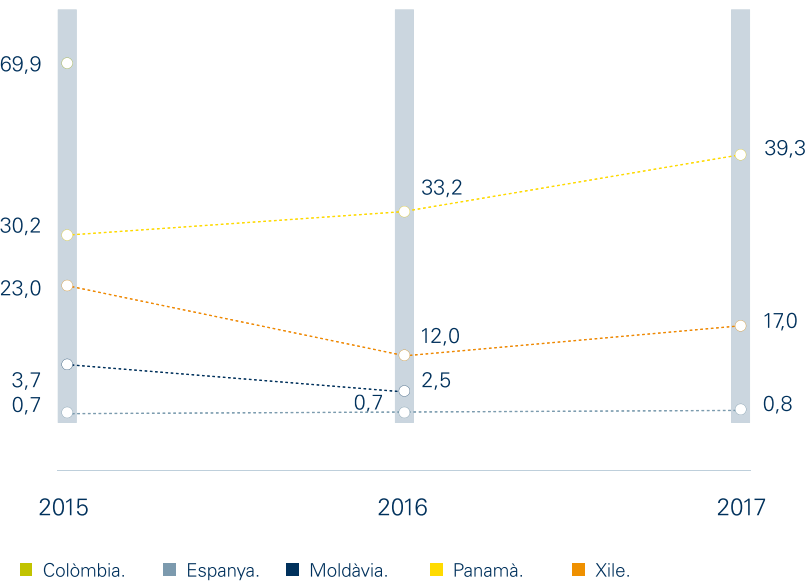
A més, en distribució elèctrica, Gas Natural Fenosa participa en diversos projectes de R+D+i per a l'emmagatzematge de l'energia en bateries, el desenvolupament de xarxes intel·ligents, l'aplicació de drons al manteniment d'instal·lacions d'alta tensió i la implementació de tècniques de manteniment predictiu dels principals equips de la xarxa.

Durant 2017, els principals projectes d'inversió duts a terme a l'Amèrica Llatina van ser la renovació de la xarxa de gas a l'Argentina (24,6 km), Mèxic (46,1 km principalment a Monterrey) i al Brasil (40 km a Rio de Janeiro); la renovació d'escomeses a l'Argentina (12.481 connexions a Buenos Aires), Mèxic (5.190 escomeses) i el Brasil (1.643 escomeses).

Al Panamà es continua amb l'execució del pla 2014-2018 acordat amb el regulador per a la millora de qualitat de subministrament i increment de capacitat de la xarxa, en 2017 poden destacar la posada en operació de les subestacions de Burunga de 220/115/13.8 kV i El Torno de 115/13.8 kV, així com la línia de 34.5 kV Changuinola.

Així mateix, a Xile es continua en un projecte centrat específicament en la millora de la qualitat de subministrament elèctric, les línies d'acció principals del qual són l'enfortiment i increment d'automatització de les xarxes, l'aplicació de nous mètodes de detecció de falles i diagnòstic i la modernització de criteris i sistemes d'operació de la xarxa, així com una actuació específica en 2017 per evitar possibles riscos d'incendis, per la qual cosa s'han realitzat actuacions de millora en 7.745 km de xarxa MT que recorren per zones de boscos.

Temps d'interrupció equivalent de la potència instal·lada (TIEPI) (hores)*
[EU-29]

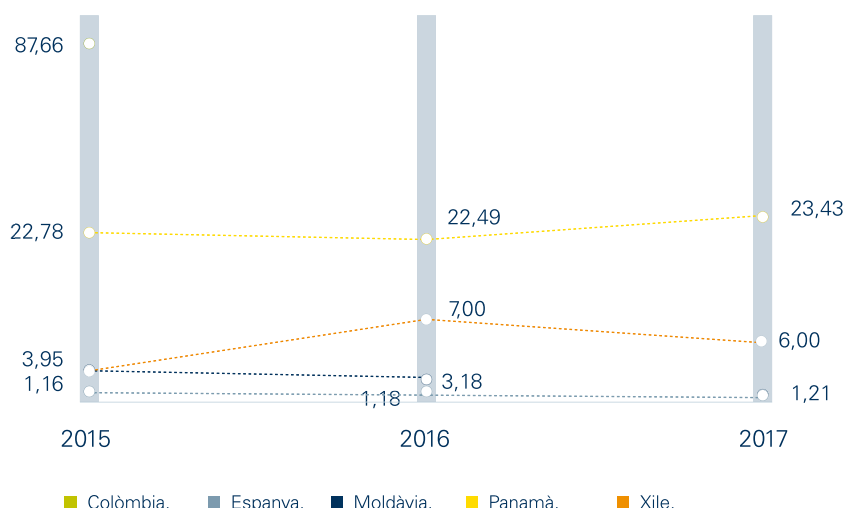


* Dades relatives al negoci elèctric.

Nota: el 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis. Les magnituds operatives del període de 2016 han estat reexpressades per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.

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

[EU-28]



*Es defineix com el nombre mitjà d'interrupcions que un client experimentaria o SAIFI (System Average Interruption Frequency Index): Nre. total d'interrupcions a clients/Nre. total de clients subministrats. Els clients s'han assimilat a punts de subministrament.

Nota: el 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s'inclouen les dades relatives a aquests negocis. Les magnituds operatives del període 2016 han estat reexpressades per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.

Productes i serveis adaptats a les necessitats i prioritats del client

L'estratègia comercial de Gas Natural Fenosa posa el focus en la satisfacció dels clients actuals i en l'optimització de l'oferta comercial.

Els projectes de fidelització estan orientats a contribuir que el client es trobi còmode, al mateix temps que la companyia genera seguretat i confiança en la gestió. Les expectatives generades pel client s'han de respondre amb el creixement en l'atenció, la innovació i cobrint les necessitats del client amb propostes de valor afegit, tant en l'àmbit energètic com de serveis, incorporant els nous models de relació que en permeten la digitalització.

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

Durant 2017 la companyia ha continuat realitzant una important tasca d'investigació per conèixer les necessitats dels seus clients.

En el transcurs del 2017 i avançant en la millora constant, hem continuat realitzant tasca d'investigació i consultats els diferents clients de GNV, particulars i professionals. Es mostren indicadors que afavoreixen la satisfacció en la utilització de les nostres Estacions de Servei / Targetes Gas Natural Fenosa i ens ajuden amb les seves propostes, a l'estudi i l'anàlisi de la viabilitat i implantació d'aquestes.

Solucions estàndard (Mercat Terciari i Solucions Energètiques Negoci Minorista)

Gasconfort és un servei d'optimització de la central de producció a través de la renovació / transformació de la sala i la gestió integral durant tot el contracte. És el producte més important de la nostra cartera amb més de 3.200 contractes. Aquest servei està dirigit tant al sector industrial i terciari, com a comunitats de propietaris.

Repartiment / Rehabilita & Confort. Servei per a comunitats de propietaris amb caldera centralitzada que permet comptabilitzar individualment els consums de calefacció i aigua calenta de

cada veí perquè cadascú pagui només pel que realment consumeix. Així com, principals mètodes d'aïllament de l'habitatge.

Opció Bio+a. Servei integral, que permet que els clients que no tinguin accés a la xarxa de gas natural, puguin no només renovar les instal·lacions perquè funcionin amb biomassa, sinó accedir a una gestió integral i a un subministrament garantit de biomassa certificada ENplus.

- > Garantia de subministrament.
- > Energia 100% renovable.
- > Tramitació gratuïta de subvencions.
- > Consum òptim.
- > Millora de confort i rendiment.

Smart Energy Tool. És un servei d'assessorament energètic que permet al client analitzar les seves dades de consum energètic aportant-li informació útil per al seu negoci.

- > Alertes informatives.
- > Informes periòdics.
- > Suport Tècnic.
- > Plataforma digital.

Eficiència operacional en la relació amb els clients

L'eficiència de les accions amb el client genera un benefici mutu. Per a la companyia, es redueixen els costos

comercials de captació i dels diferents processos, i per al client, es redueixen els temps de resolució de dubtes o reclamacions.

Un exemple de pràctiques eficients és el derivat del Projecte Omnicanal, que té la voluntat de tenir una visió 360 graus del client en tots els canals d'atenció i comercialització. Això permet realitzar una oferta coherent, consistent i contínua al client, i així millorar la seva experiència en el procés de compra o atenció.

A més, l'ús de dispositius mòbils permet atendre les demandes de servei dels clients en el menor temps possible, en avisar el tècnic de la zona mitjançant la plataforma

d'atenció d'operacions, minimitzant considerablement els temps d'espera. Així mateix, el tècnic disposa d'informació en línia dels recanvis necessaris per reparar l'avaría al més aviat possible, i amb més nivell d'informació. Així mateix, el procés de recollida de lectures mitjançant el mòbil permet facilitar la gestió al client i la fiabilitat de la informació per evitar estimacions.

> Plataforma corporativa Zeus

Zeus pretén proporcionar un model de referència global i únic. Està basat en l'homogeneïtzació dels processos de distribució que afecten els consumidors i la unificació de les plataformes de sistemes que els suporten.

Zeus té l'objectiu de millorar l'administració de més de 18 milions de subministraments, optimitzar 20 sistemes existents i afavorir el treball de 6.000 empleats i empreses col·laboradores. A més, integra 36 distribuïdores i millora el servei de 18 milions de clients a Espanya i a l'Amèrica Llatina. Tot això, gràcies a un equip de més de 300 persones, en vuit països, que durant mesos ha estat treballant per obtenir un model únic basat en les millors pràctiques.

Zeus s'ha dividit en dos projectes:

- > Zeus EPS: garanteix l'evolució, l'adaptació i el creixement dels nous punts de subministrament, treballant des del potencial i seguint la generació d'oportunitats abans d'haver contractat el servei fins a la seva activació com a punt de subministrament. En 2017, està operatiu en els negocis de gas d'Espanya, el Brasil, Colòmbia i Mèxic i en el negoci d'electricitat d'Espanya, amb previsió d'implantació a l'Argentina en el període 2018-2019.
- > Zeus GPS: comença des de l'activació del punt de subministrament, donant cobertura a les operacions associades, buscant l'eficàcia i optimitzant el temps i l'esforç, que redundaran en una millor experiència de client. En 2017, està operatiu en el negoci de gas d'Espanya, i en fase d'implantació progressiva en el negoci d'electricitat d'Espanya.

> Mobility Management

Nova plataforma de mobilitat que s'implantarà en tots els països i substituirà els sistemes de mobilitat existents. En 2017 Mobility Management ja està operatiu en el procés d'Inspecció d'Alta i Posada en Servei del negoci de gas d'Espanya i es troba en fase de desenvolupament en negoci electricitat Espanya per alinear-lo amb les operacions de ZEUS GPS.

L'objectiu del projecte és minimitzar els temps de realització d'operacions i permetre'n més agilitat. Facilita a l'usuari concertar de manera més eficient les seves demandes de servei i operació en data i hora, disminuir els errors derivats de la utilització de sistemes en paper i resoldre les incidències en línia més ràpidament.

Productes i serveis innovadors [102-7]

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

En 2017 s'ha consolidat el catàleg de productes i serveis per a clients residencials i pimes amb noves tarifes energètiques, i modalitats de manteniment que incorporen dispositius intel·ligents.

Serveis d'atenció al client

Gas Natural Fenosa té implantat un nou model d'atenció al client, més proper i personalitzat, de manera que aconsegueix que els clients estiguin més satisfets amb el servei prestat per la companyia.

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

Productes i serveis innovadors de Gas Natural Fenosa [102-2]

Residencial

Tarifa Eco Gas.

Durant 2017 s'ha llançat la primera tarifa ECO de gas del mercat, amb preu estable del kWh durant un any, destinada a aquells clients amb més sensibilitat a temes de medi ambient i que estan buscant solucions que assegurin que el seu consum utilitza energies renovables i sostenibles amb el medi ambient.

Servigas Confort.

Nova modalitat de manteniment de gas que incorpora un servei de termòstat intel·ligent (TADO) per al control de la calefacció des

del mòbil i que permet fer un ús més eficient del consum.

Servielectric Confort.

Nova modalitat de manteniment elèctric que incorpora un termòstat intel·ligent (TADO) per controlar des del mòbil els aparells d'aire condicionat o bomba de calor, de manera que es permet un ús més racional i eficient de la climatització.

Pime

Pla Negoci ECO.

En 2017 s'ha llançat una oferta elèctrica ECO per a negocis que desitgin el 100% de la seva energia d'origen renovable.

Pla Fix Gas ECO.

En 2017 s'ha llançat també una oferta de gas ECO per a aquells clients més sensibles amb temes mediambientals.

Servei d'Estalvi Energètic.

Hem ampliat aquest servei afegint recomanacions a clients sobre la seva tarifa

més adequada en funció del seu perfil horari, i informant-los sobre com es distribueix el seu consum per períodes.

Servei adequació instal·lacions elèctriques.

S'ha llançat un servei que ofereix al client la possibilitat de modificar-ne la instal·lació elèctrica per adaptar-lo a la potència òptima que necessita.

Majoristes

BunkeringGNL.

Producte dirigit a grans consumidors de gas en el transport marítim.

Cobertures de gas i electricitat.

Transaccions acordades directament amb el client que es liquiden per diferències. Permeten fixar el preu amb anterioritat, i eliminen incerteses.

Gestió de CO₂.

Compensació de la petjada de carboni d'un producte, servei, esdeveniment, activitat o organització, i neutralització de les emissions de CO₂ equivalents.

> Model d'atenció al client

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

Aquest nou model es divideix en tres parts:

- > Model operatiu i formatiu: busca anticipar-se a les necessitats que plantegen els clients.

- > Model tecnològic: en la implementació s'està realitzant una important renovació tecnològica.

- > Model de contractació i econòmic: s'ha apostat per un model de *partnership* amb els proveïdors mundialment i un alineament dels objectius.

> Mitjans d'atenció al client de Gas Natural Fenosa

Canals d'atenció i gestors personals.

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

Oficina de Garantia.

Encarregada d'atendre els organismes que representen els clients.

Web i Oficina Virtual.

Permeten tant al nou client com al client existent contractar en línia 24x7 energia i serveis (a Espanya). Addicionalment, faciliten de manera accessible, àgil, intuïtiva i des de qualsevol dispositiu, les operacions més habituals dels clients (consulta de factures, facilitar la lectura del comptador, pagaments, modificació de dades tant, etc.) tant com a client registrat com de forma oberta i sense necessitat de registre.

Centres de venda i atenció.

Durant l'any 2017, s'ha introduït de forma activa la venda de productes i serveis energètics, en anys anteriors es tractava d'una venda reactiva, podem doncs parlar de centres d'atenció i de comercialització.

Amb l'objectiu que aquest increment d'accions comercials no tinguin un efecte negatiu en la qualitat d'atenció, s'ha dut a terme de la mà de la Universitat Estesa un curs d'habilitat de venda centrat en els centres d'atenció.

Finalment, dins el projecte de TESEO, s'han intensificat les accions per aconseguir que els centres siguin accessibles per al públic amb alguna minusvalidesa física. Actualment tots disposen d'ulleres perquè els clients amb dificultat visual puguin llegir-hi la lletra petita, el 63% disposen de rampes d'accés i els 3 centres bandera disposaran, a partir del mes d'octubre, d'un sistema de videoconferència exclusiu perquè els clients sords es puguin comunicar en llengua de signes amb el gestor del Centre a través d'un vídeo-intèrpret.

Pel que fa al nombre de centres es manté estable respecte a l'any 2016, i està present en totes les capitals de províncies així com a les ciutats principals.

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



Immersiones de la Comercialitzadora Majorista Ibèrica (CMI)

En 2017 es va llançar el projecte d'immersions comercials amb l'objectiu de propiciar una visita al client a tots els membres de GNCOM.

Des de l'inici del projecte, l'equip de gestors comercials ha planificat 126 visites a clients acompanyats d'un membre del *back office* amb l'objectiu de viure l'experiència de client i aprofundir en el seu coneixement. S'han realitzat un 79% de les visites planificades.

Cada visita ha rebut una valoració mitjançant una enquesta personalitzada per recollir les apreciacions sobre la iniciativa i els objectius d'aquesta. Cada enquesta ha estat realitzada per part del client, del gestor i el membre de back convidat. La satisfacció mitjana obtinguda pels participants és de 9,4 sobre 10.

Valoració dels clients (0-5):

- > Orientació al client CMI: 4,44;

- > Millora contínua CMI: 4,37.

Valoració d'empleats (0-5):

- > Satisfacció amb l'experiència: 4,71;
- > Claredat d'objectiu: 4,78.
- > Preparació de la reunió: 4,67;
- > Compliment objectiu: 4,73.
- > Orientació a client CMI: 4,57.

Aquest projecte forma part del conjunt d'accions orientades a sensibilitzar l'empleat sobre la importància de posar el client en el centre de tota l'activitat i així reforçar l'experiència del client en cada una de les seves interaccions amb la companyia.

Adicionalment, els clients majoristes disposen d'altres canals alternatius, com la plataforma telefònica d'atenció exclusiva, la línia telefònica d'atenció d'incidències 24 hores, el correu electrònic satencion@gasnaturalfenosa.com, i l'àrea privada en línia de clients www.grandesclientes.gasnaturalfenosa.es

Amb l'objectiu de millorar i simplificar el procés d'atenció al client, Gas Natural Fenosa està desenvolupant diferents projectes que busquen oferir un tracte personalitzat al client d'acord amb les seves necessitats. D'aquesta manera, en el quart trimestre de 2016 neix el projecte Immersiones comercials amb l'objectiu de propiciar una visita comercial a tots els membres de Gas Natural Comercialitzadora (GNCOM).

Al final de les trucades, es disposa un sistema de comprovació de la seva satisfacció amb la resolució. A través de l'eina Net Promoter Score (NPS) es

realitza un qüestionari al client sobre l'atenció rebuda i la satisfacció amb l'atenció, cosa que ajuda a corregir actuacions internes, posar en valor els nivells d'atenció i extrapolar els aprenentatges. Automàticament, es redirigeix a la plataforma aquells clients que consideren que la seva petició no ha estat resolta.

A més, per sisè any consecutiu, la companyia ha continuat prestant el servei Energy Class, pioner en el sector energètic i que té l'objectiu d'oferir un servei exclusiu als clients de la companyia de més valor. En 2017, més de 104.000 clients de gas i electricitat van gaudir d'aquest tracte preferent i de l'assessorament del seu subministrament energètic i la gestió dels seus contractes.

Cal assenyalar que en 2017 s'han dut a terme diverses millores a Espanya en l'àmbit de l'atenció al client:

- > Servei d'Atenció en nous idiomes (gallec i anglès).
- > Automatització de l'idioma en SMS.
- > Gestió de factures des del Canal *Online*.
- > La implantació de l'Interactive Intelligence (ININ) que possibilita l'autoservei per a la presa de lectura i es millora la gestió de correus electrònics.
- > Servei d'Atenció específic per a clients vulnerables.
- > Identificació de clients intensius i el seu patró de comportament.
- > Encaminament intel·ligent i interactive voice response (IVR) resolutiva.



Millores del servei d'atenció al client a l'Amèrica Llatina per a l'any 2017

Argentina.

En un context econòmic d'alta inflació i activitat econòmica restrictiva, es va implementar l'atorgament de línies de crèdits per al finançament d'interne, destinats a sectors de menys recursos.

Durant aquest any es van implementar diversos serveis amb l'objectiu de millorar l'atenció al client. Entre aquests destaca la possibilitat d'abonar factures de morositat per mitjà de canals externs, per regularitzar la seva situació de deute.

D'altra banda, es va realitzar la gestió domiciliària de deute per donar-li al client la possibilitat de normalitzar la seva situació abans que sigui efectivament donat de baixa com a tal.

Finalment, es van ampliar tant les persones com els canals d'atenció presencial i telefònic per oferir un servei més bo al client.

Brasil.

Durant 2017 s'ha implementat el projecte de reclamacions, que es desenvolupa a partir de mesos de treball multidisciplinàries que permeten identificar problemes, revisar processos i promoure accions amb focus en el client per millorar els serveis prestats per la companyia. Les mesos es formen d'acord amb cada tema.

El Projecte "Fórum de Escuta" segueix el seu curs en 2017 organitzant comitès a cada quinze dies per analitzar les demandes de la central d'atenció telefònica i proposar accions de millores de processos. Les trobades compten amb la participació de les àrees involucrades en el procés d'atenció i l'escolta de les trucades dels clients serveix per a anàlisi i detecció d'anomalies i aplicació d'accions correctives, preventives i millores.

En el projecte Customer Experience la companyia va establir un espai dedicat a l'intercanvi d'experiències personals o de tercers, relacionades amb l'experiència del client.

Al llarg de l'any de 2017 el grup va implementar cèl·lules d'atenció telefònica per atendre consultes sobre les factures i també per a l'aclariment de dubtes dels clients sobre el nou model de revisió periòdica.

El Projecte Diálogo Abierto segueix any rere any i té l'objectiu principal assegurar l'aproximació i transparència en les relacions de l'empresa amb els organismes d'empara al consumidor, de manera que enforteix la seva associació amb els organismes d'empara i defensa del consumidor.

Colòmbia.

A Colòmbia es va crear l'eina "Simulador de Consum" per mitjà de la qual els clients poden calcular el consum d'una llar via web.

A finals del mes de juny de 2017, es va implementar el projecte Multifilial al canal Presencial sota el lema "Ahora somos uno en Atención Presencial Colombia", per prestar servei a totes les PQR (Clients Residencials-Comercials).

A finals d'octubre, es va realitzar l'obertura del Supercade Engativá que beneficia més de 800 mil habitants de la localitat d'acord amb les anàlisis i els estudis realitzats per l'Alcaldia Major de Bogotá.

Mèxic.

Durant l'any 2017, com a part del programa CeX, s'han anat implementant accions concretes enfocades al client i que mostren el compromís i la participació de tots els nivells de l'empresa com ara les següents: moment client, fòrum d'escolta de trucades, mesos de treball de reclamacions, Mystery Shopper, càpsules processos de servei al client, *focus groups* clients i *Customer Journey* "Jo Contracto".

Durant l'any 2017, s'ha conclòs la construcció del Centre insígnia de la zona nord "Simón Bolívar", amb més de 300 metres quadrats per brindar atenció als nostres clients, i té 6 caixers automàtics i una sala per a la formació contínua del nostre personal de centres d'atenció.

Així mateix s'ha conclòs la construcció del Centre d'Atenció de Mochis Sinaloa, primer centre d'atenció per a la nova zona del Nord-oest i Sinaloa.

Panamà.

En 2017 es va obrir un nou centre d'atenció a Almirante. També es van ampliar els centres de pagament a tot el país, per facilitar l'accés als clients i es va implementar el cobrament per mitjà dels caixers automàtics (ATM). Finalment, es va incrementar l'ús dels manejadors de fila als centres d'atenció per així poder mesurar el nivell de servei de cada un.

Processos d'atenció adaptats a tots els clients

Gas Natural Fenosa també adapta els seus serveis d'atenció al client per a reduir les barreres lingüístiques, culturals, d'alfabetització o de discapacitat, i per tal de fer accessible i segur l'ús de l'energia i els serveis d'atenció al client.

Durant 2017, a l'Amèrica Llatina, s'ha continuat prioritant l'increment de la garantia de l'accés fàcil, còmode i

gratuït dels clients als canals d'atenció de la companyia. Aquest objectiu s'ha aconseguit per mitjà de la consolidació de les oficines virtuals, mitjançant les quals els aproximadament un milió clients registrats han realitzat més de 3.500.000 transaccions en 2017.

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

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



Referent en inclusió social en el negoci de gas a Colòmbia

Gas Natural Fenosa ha implementat la tecnologia del Centre de Relleu, en aliança amb el Ministeri de les Tecnologies Informació i Comunicacions (MINTIC). Per això, ha estat reconeguda com la primera empresa de serveis públics a Colòmbia que posa a disposició de les persones amb discapacitat auditiva aquesta tecnologia.

Així mateix, la companyia ha emprès accions específiques en associació amb l'Institut Nacional per a Cecs (INCI), com ara la presentació de la Guia del Client en braille, la factura en braille i la pàgina web accessible per a la població amb discapacitat visual.

També, la companyia ha llançat campanyes de comunicació en xarxes socials per millorar l'accessibilitat de les persones amb discapacitat auditiva i visual.

Addicionalment, la companyia involucra les diferents entitats i administracions locals per tal d'informar les iniciatives impulsades i d'implementar un pla d'acció per arribar a més clients en situació de discapacitat.

Satisfacció i experiència de client [102-43] i [102-44]

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

El model de mesurament es compon de dos blocs complementaris:

> Visió general: de tots els clients de la companyia i dels clients dels competidors, que constitueix l'índex de satisfacció global.

> Visió de punt de contacte: on s'analitza l'experiència de clients que han fet ús recent dels serveis i canals que es posen a la seva disposició.

El model analitza els diferents segments de clients i els punts de contacte crítics amb impacte en el client a tots els països en què la companyia té activitat.

En el segment minorista, Gas Natural Fenosa continua un altre any més com a líder a Espanya en satisfacció, on l'índex de satisfacció global (en escala de 0-10), va ser de 7,27 en l'àmbit residencial (6,50 va ser la mitjana de la competència) i de 7,16 en pimes (6,49 va ser la mitjana de la competència).

En el segment majorista, l'índex de satisfacció global de Gas Natural Fenosa es va situar en 7,55 davant del 7,18 de mitjana de la competència. Els clients majoristes van valorar amb un 8,58 el gestor comercial, de manera que aquest és l'atribut més valorat en la relació amb els clients.

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

Durant 2017 s'ha estès i millorat, afegint-hi noves funcionalitats, l'eina Customer Experience Management (CEM) com a instrument per mesurar i gestionar l'experiència del client. Després d'una interacció del client amb la companyia, aquest rep una enquesta breu per conèixer el seu grau de satisfacció i recomanació, i se li demana una valoració sobre com ha estat la seva experiència.

El procés permet una actuació correctiva immediata, realitzada mitjançant la gestió d'alertes que s'activen quan no s'assoleixen els llindars mínims de satisfacció i

recomanació exigits per mantenir l'estàndard de qualitat que la companyia s'imposa en la relació amb els seus clients.

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

Gas Natural Fenosa té implantat un programa de millora contínua, basat en la metodologia. Lean Seis Sigma, que

li permet prioritzar, analitzar i actuar sobre les causes d'insatisfacció, amb l'objectiu d'identificar i corregir les causes arrel i promoure la millora contínua dels processos. Les millors idees dels empleats en aquest i altres àmbits de la companyia es reconeixen en els Premis La Nostra Energia, que ja van per la sisena edició i que creixen any rere any tant en participació com en qualitat i beneficis aportats per les idees.



Milliores en els processos d'atenció al client a l'Amèrica Llatina per a l'any 2017

Brasil.

Al Brasil el sistema d'atenció itinerant es va mantenir en 2017, de manera que fa viable la prestació de serveis presencials a clients residencials ubicats en municipis que encara no disposen dels centres d'atenció presencial.

Colòmbia.

A Colòmbia, Gas Natural Fenosa després de la implementació del Centre de Relleu en els canals d'atenció per a 2017, va prestar el servei d'interpretació en línia a 159 persones sordes, el nostre únic objectiu és continuar arribant a més persones per tal de contribuir a una atenció més igualitària per a tota la població sorda.

Així mateix, en juliol de 2017 en associació amb l'Institut Nacional per a Cecs (INCI), on es va donar a conèixer la factura i la guia Braille, i es va aconseguir que actualment estiguem lliurant factura Braille a 510 clients.

L'any 2017, el servei d'Atenció Telefònica de Gas Natural a Colòmbia es va desenvolupar sota els lineaments del model d'atenció Telefònica Global. Aquest model es manté sota els pilars següents: model Operatiu i Formatiu, model Tecnològic i model de Contractació i econòmic.

Mèxic.

Durant el sisme registrat a Ciutat de Mèxic en el mes de setembre vam redissenyar una campanya de suport a grups vulnerables amb el propòsit fonamental de fidelitzar els nostres clients i ser participants en la seva vida en situacions complexes.

Per a això es van dissenyar tres campanyes la difusió de les quals es va realitzar per mitjà de xarxes socials i fulls volanders *in situ*.

1. Es va dissenyar una tarifa especial per clients de la tercera Edat.
2. Es va dissenyar tarifa especial per ajudar les mares solteres.
3. Es va dissenyar una campanya d'oferiment del contracte de gas natural sense cost al domicili nou per a aquells clients de gas natural que van patir un esfondrament als seus domicilis anteriors.

Adicionalment, des de Servei a Clients Mèxic es va desenvolupar una campanya de trucades personalitzades per part del mateix equip a clients per conèixer-ne l'estat de situació, saber si es trobaven bé i oferir-los el nostre suport moral en moments tan difícils. Es van realitzar entorn de 200 trucades.

Panamà.

En 2017 s'ha dissenyat un nou Model d'Atenció Presencial que s'implantarà gradualment al llarg de 2018. En 2017 s'ha llançat i adjudicat el servei al nou proveïdor d'atenció presencial i el desplegament del nou model s'iniciarà amb les oficines d'Obarrio, David, Arraiján, Chorrera, Capira, Penonome, Las Tablas, Santiago, Aguadulce i Chitre.



> Customer Experience

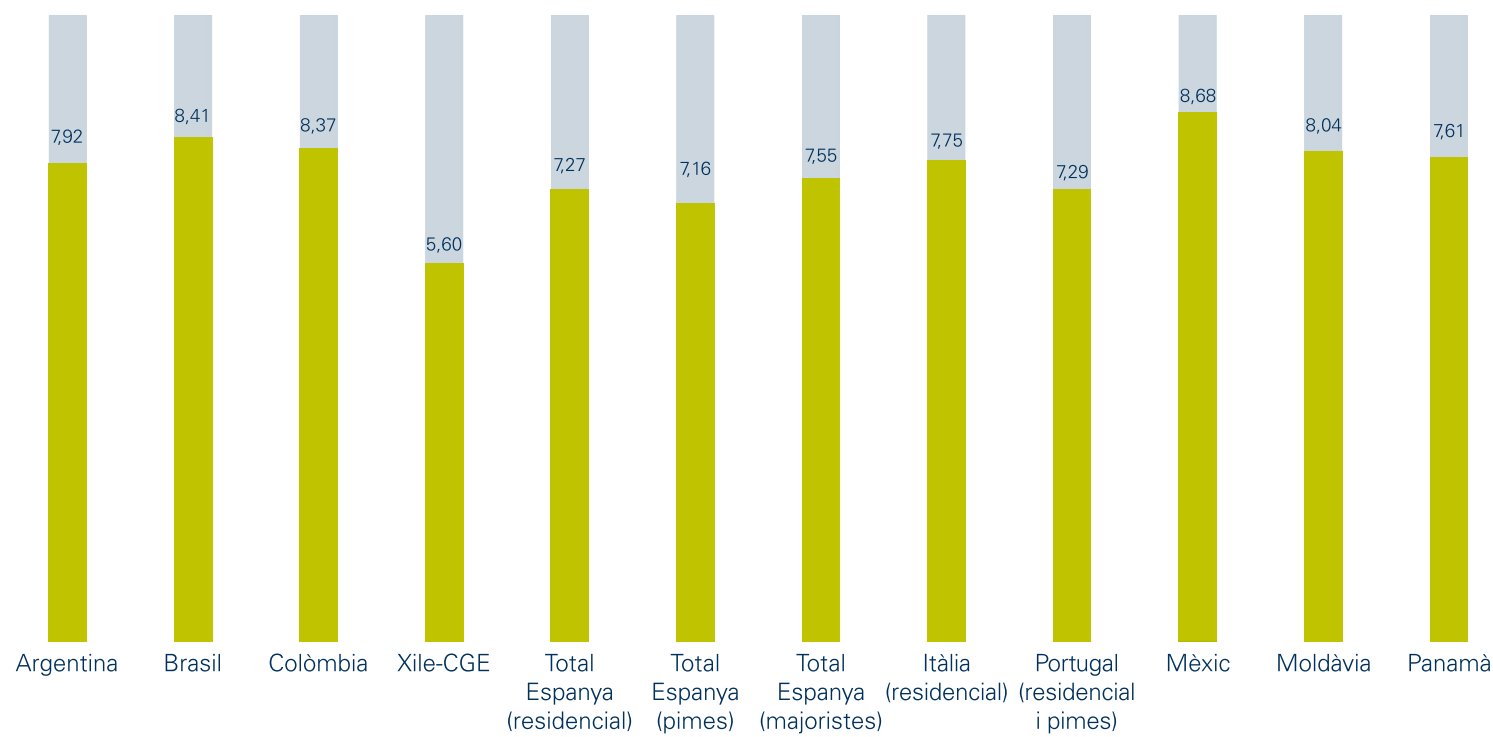
El programa Customer Experience, de transformació cultural, va néixer en 2015 en el Grup, amb el propòsit de convertir la companyia en el referent, internacionalment, en satisfacció del client en el sector de l'energia, mesurat en termes de recomanació.

Amb Customer Experience la companyia aplica una metodologia nova mitjançant la qual el client està en el centre de la presa de decisions, de manera que adapta la forma de fer les coses per satisfer les seves necessitats i expectatives, però sobretot, és sensible a com percep la companyia i com és la seva experiència amb ella.

Per a això es va establir un model de treball sobre cinc pilars:

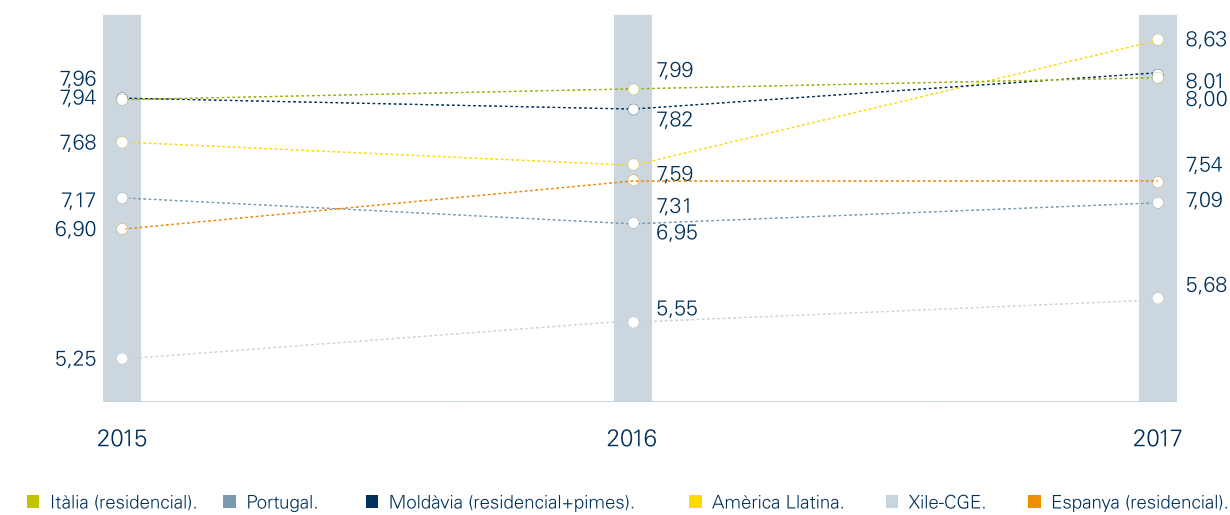
- > Identitat única de companyia (marca i cultura).
- > Impuls organitzatiu (patrocini i compromís).
- > Programa d'empleats com a ambaixadors i programa partners.
- > Millora dels viatges del client i punts de contacte (el viatge és l'espai temporal necessari que cobreix la necessitat d'un client, de principi a fi).
- > Mesurament continu en temps real de la veu del client.

Satisfacció de la qualitat del servei global



*Xile ha estat calculat basant-se en una escala 1-7, a diferència de la resta de països en els quals s'ha utilitzat una escala 0-10.

Imatge de la companyia



* Xile ha estat calculat basant-se en una escala 1-7, a diferència de la resta de països en els quals s'ha utilitzat una escala 0-10.

Comunicació i transparència amb el client

Noves vies de comunicació

Els clients requereixen cada dia un nivell d'informació i diàleg més alt amb la companyia. Per això, Gas Natural Fenosa ha adaptat les comunicacions amb els

seus clients per mitjà de l'ús de les noves tecnologies, de manera que s'afavoreix un contacte permanent.



Gas Natural Fenosa a les xarxes socials. Espanya

Web de Canal client.

Els clients disposen d'un espai on realitzar les seves gestions mitjançant un registre o sense necessitat d'aquest, de manera que es possibilita la gestió automàtica i durant 24 hores, 7 dies a la setmana en les operatives més habituals.

S'afegeix la possibilitat de realitzar qualsevol consulta mitjançant *xat* en línia sense necessitat de trucar.

Web de contractació.

Nova web de contractació i informació per a clients i no clients amb accés responsive i mitjançant qualsevol dispositiu. Addicionalment, permet la contractació d'energia i serveis adequats a llars i negocis les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

També s'incorpora la possibilitat de *xat* en línia en el moment de la contractació o informació de tarifes, amb això es pretén solucionar qualsevol dubte en el mateix moment.

Xarxes socials.

A Espanya Facebook amb més de 40.000 seguidors i Twitter amb més de 25.000, permeten tant als clients com als no clients estar informats de novetats, productes i tarifes i informació d'interès, que ens aporten un valor afegit per la immediatesa en el contacte i la proximitat.

També estem presents en l'actualitat en Telegram i Whatsapp per a alguna tipologia de contacte determinada.

Pagament sense factura.

A l'Argentina, es disposa del pagament sense factura amb l'entitat Pago Fácil i Provincia Net. Així, els clients poden presentar-se a les entitats esmentades i abonar la factura sense la necessitat de portar el comprovant físic, esmentant només el número de client.

Confirmació electrònica de la contractació.

Com a adaptació als requeriments de la nova Llei de Venda a Distància a Espanya, enviament de confirmació de la contractació mitjançant SMS o correu electrònic. Fins que no es tingui l'acceptació per part del client, la venda no es dona per tancada.

APP Àrea client.

App d'Àrea clients amb noves millores d'usabilitat i disseny, que incorpora addicionalment la possibilitat de realitzar les lectures mitjançant fotografia del comptador (Lectures OCR) i accés a l'aplicació mitjançant empremta digital.

APP Serveis.

Nova aplicació de serveis per gestionar el (SVG i SVE) manteniment i la reparació dels dispositius de la llar des de qualsevol lloc i hora. Més agilitat i comoditat en el contacte de gestió que el client necessita.

Yoleogas.

Gas Natural ha llançat a Espanya una aplicació mòbil per involucrar el mateix client en el procés de presa de lectura del gas.

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

Entre les opcions que ofereix l'aplicació, es troba la configuració de notifikacions perquè l'usuari rebí un avís en el moment en què ha de realitzar la lectura del comptador. A més, l'aplicació mostra l'històric de lectures perquè el client pugui portar el control del seu consum.

Comptadors intel·ligents.

Gas Natural Fenosa emprèn diversos projectes a països, com Espanya i Itàlia, en què a més de complir amb les necessitats reguladores del sector, vol anar més enllà i construir un model de negoci basat en l'ús de comptadors amb funcionalitats afegides.

Amb aquesta nova tecnologia l'usuari podrà tenir accés a informació en temps real, precisa i detallada, sobre el seu consum energètic, que l'ajuda a identificar maneres d'estalviar energia i, per tant, a reduir els seus costos d'energia.



L'any 2017, la venda en línia de Gas Natural Fenosa a Espanya va consolidar creixements anteriors, amb 25.900 vendes de serveis i subministraments. Així mateix, s'han continuat realitzant proves d'abast en el canal en línia de contractació i s'han obtingut resultats importants en l'últim trimestre, de manera que es pot contractar qualsevol tarifa des de la dada de l'adreça postal, evitant dades més complexes per al client com el Codi Universal del Punt de Subministrament (CUPS).

Durant l'any 2017, més de dotze milions cinc-cents mil clients van visitar i es van informar en línia sobre l'oferta de Gas Natural Fenosa.

Respecte al servei al client, un total de 6,5 milions de clients han utilitzat les plataformes digitals habilitades per la companyia. El Net Promoter Score (NPS) al tancament de 2017 se situa en venda: 41% (+14 punts percentuals (p. p.)) Àrea clients: 27% (+20p.p.) Àrea clients mòbil: 21% (+10p.p.) Atenció en línia: 55% (+23p.p.)

La taxa d'ús en línia en servicing respecte al fora de línia s'ha incrementat i ha assolit el 15,3%.

Durant 2017, s'han assolit els 76.000 usuaris en xarxes socials. Els *community managers* han gestionat durant el mateix període, 72.500 atencions; amb això, es va aconseguir millorar els nivells de satisfacció dels clients en els processos postvenda que situen el NPS en el 55%.

A l'Amèrica Llatina s'ha consolidat durant 2017 el canal virtual, amb un milió de clients registrats a les oficines virtuals, que van accedir més de 2,5 milions de vegades i van realitzar més de 3,5 milions de transaccions. Així mateix, en el negoci elèctric de Xile s'ha obert l'atenció comercial per mitjà de Twitter, lliurant al client la informació requerida i/o derivant-lo a la pàgina web corporativa.

En el cas de Xile, durant 2017 es van realitzar les fites següents:

- > Durant la major part de 2017, CGE va estar present a Twitter i en Web, i va incorporar cap a finals de l'any els canals Facebook i LinkedIn.
- > Pel que fa a la prestació del servei, es van potenciar els canals de Twitter i les pàgines Web, incorporant a Twitter

millores en el to de comunicació i l'atenció comercial de clients. En les pàgines web es va incorporar un seguit de prestacions que milloraran l'experiència del client.

> Gas Natural Fenosa a les xarxes socials. Espanya

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



Gas Natural Fenosa a les xarxes socials. Altres països

Argentina		@GNF_ar - https://twitter.com/GNF_ar
		https://www.youtube.com/user/GasNaturalFenosaAr
		https://plus.google.com/+GasNaturalFenosaAr/about
Brasil		https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.brasil/
		@GNF_br - https://twitter.com/GNF_BR
		https://www.youtube.com/user/GNF2013
		http://instagram.com/gasnaturalfenosa_br
		Metroambientalistas: https://www.facebook.com/Metroambientalistas/
		Brigada metroambientalistas: https://www.facebook.com/brigadametroambientalista/?fref=ts
		Canal Metrogas Chile: https://www.youtube.com/user/MetrogasChile
		Metrogas Chile: https://twitter.com/MetrogasChile?lang=es
		Club Metrogas: https://twitter.com/Club_Metrogas?lang=es
Xile		CGE: @cged_sos - https://twitter.com/search?q=%40cged_sos&src=typd&lang=es
		CONAFE: @conafe_sos - https://twitter.com/search?q=%40conafe_sos&src=typd&lang=es
		EMELARI: @emelari_sos - https://twitter.com/search?q=%40emelari_sos%20&src=typd&lang=es
		ELIQSA: @eliqsa_sos - https://twitter.com/search?q=%40eliqsa_sos%20&src=typd&lang=es
		ELECDA: @elecda_sos - https://twitter.com/search?q=%40elecda_sos&src=typd&lang=es
		EMELAT: @emelat_sos - https://twitter.com/search?q=%40emelat_sos&src=typd&lang=es
Colòmbia		https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.colombia/
		@GNF_co - https://twitter.com/GNF_co
		@ElectricaribeSA - https://twitter.com/ElectricaribeSA
França		https://www.youtube.com/user/gasnaturalfenosaco
		https://www.youtube.com/channel/UCyBUV6QaT7ScECRZZFk_Itg
		https://www.facebook.com/GasNaturalFenosaMx/
Mèxic		@GNF_mx - https://twitter.com/GNF_mx
		https://www.youtube.com/user/gasnatmex
		https://www.facebook.com/gasnaturalfenosamoldova/
Panamà		https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.panama/
		@GNF_pa - https://twitter.com/gnf_pa
		https://www.youtube.com/user/GasNaturalFenosaPa



Al Brasil, l'any 2017, la reestructuració de la cadena d'atenció de la plataforma WEB ha facilitat la navegació de manera més ràpida i objectiva. Des de la reestructuració l'increment de visites va ser del 45%.

L'any 2017, Gas Natural Colòmbia en les seves xarxes socials va tenir 46.760 seguidors a Facebook i 4.212 a Twitter i es van atendre 4.234 contactes per mitjà d'aquests canals.

SMS: a Mèxic es té establert el servei d'alertes via missatges de SMS. S'envien missatges de recordatori de pagament als clients 4 dies abans del venciment de la factura. Hi ha inscrits més de 38.000 clients en aquest servei.

Cobrament en línia: a Mèxic hi ha desenvolupat el model de cobrament en línia a través de la cadena comercial OXXO que permet pagar en línia la factura vigent o vençuda i el cobrament de la reconexió. Això permet que els clients puguin pagar en una xarxa de més de 17.000 botigues OXXO en l'àmbit nacional els 365 dies de l'any.

La factura com a canal de comunicació

Juntament amb l'ús de les noves tecnologies, Gas Natural Fenosa té present que la factura continua sent el principal canal de comunicació amb els seus clients. Per això, per mitjà de

la factura es realitzen comunicacions d'interès per al client que ajuden a explicar el contingut d'aquesta i com li afecten els canvis reguladors.

L'any 2017, Gas Natural Fenosa ha treballat en la implantació de modalitats de Facturació i en el desenvolupament d'alternatives d'estimació.

Al Brasil, Colòmbia i Xile (MetroGAS), Gas Natural Fenosa ofereix als seus clients la possibilitat de rebre factures en braille amb l'objectiu de fer accessible la seva informació a persones amb discapacitat visual. La companyia està estudiant com introduir-ho també en les factures

Gas Natural Fenosa és soci d'Autocontrol, associació sense ànim de lucre que gestiona el sistema d'autoregulació publicitari espanyol.

d'altres països. En el cas particular de Xile, s'informa sobre les formes de pagaments i els canals disponibles per a recaptar, a més d'indicar la forma de subscriure's al despatx electrònic. Aquesta informació està regulada de forma completa per la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Al Brasil, el *layout* de la factura va ser modificat perquè els clients assimilessin més bé els continguts importants compartits per la companyia, com ara consells útils sobre l'ús eficient de gas, seguretat i incentiu a la utilització dels canals de comunicació virtual i contractació de la factura en línia.

Gas Natural Colombia comprèn que el primer canal de comunicació amb el client és la factura i identifica l'oportunitat d'augmentar l'eficiència i competitivitat de la companyia i alhora incrementar la satisfacció del client, implementant l'enviament del cupó i la factura per correu electrònic. Aquest projecte es va posar en marxa en el mes d'agost de 2017 i va aconseguir que a tancament d'any 28.000 clients haguessin rebut la factura per correu electrònic i el canal *call* hagués realitzat l'enviament de 16.188 cupons. Aquest fet va contribuir a la disminució de reclamacions en un 17%.

L'any 2017, a Espanya s'han implementat diverses millores en el procés de facturació:

- > Recepció de factura abans del càrrec bancari i a temps.
- > Possibilitar pagament 365 dies 24 hores de factures no domiciliades.
- > Llançament pagament de targeta a Portugal.
- > Llançament el servei "Entendre la seva factura" per a clients *Energy Class* i *Premium*.

De manera addicional, a Espanya s'han dut a terme diversos focus group de clients per a recollir la seva opinió i millores del servei de lectura facturació i cobrament.

Gas Natural Fenosa és soci d'Autocontrol, associació sense ànim de lucre que gestiona el sistema d'autoregulació publicitari espanyol.

Així mateix, està adherida al Codi d'Autoregulació Publicitària sobre Arguments Ambientals. Les companyies adherides a aquest codi es comprometen a fer un ús responsable i veraç dels missatges publicitaris que utilitzen arguments de caràcter ambiental.

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

	2017	2016	2015
Clients registrats a finals d'any	1.315	1.134	1.088
Transaccions en línia en l'Oficina Virtual	13.019	12.192	8.094
Altes de client en factura en línia	171	165	169



Accions de comunicació a través de la factura

> Argentina.

Informació sobre Camon App.

Orientació a clients industrials sobre la utilització del sistema interactiu de cobrament.

> Brasil.

Impuls de l'Oficina Virtual.

Impuls de la factura en línia (FOL).

Impuls de la domiciliació bancària.

Campanya de comunicació per informar els clients sobre el nou model de revisió periòdica – RTR.

Consells útils sobre l'ús eficient del gas.

Campanyes de seguretat.

Campanyes d'actualització cadastral.

Direccions de Facebook, Twitter i YouTube de la companyia, a fi d'impulsar-ne la comunicació mitjançant les xarxes socials i també perquè el client conegui assumptes dels seus interessos i processos de l'empresa.

> Xile (negoci elèctric).

Campanyes de comunicació de número de client, Oficina Virtual i canals de recaptació externs, entre d'altres.

Direcció de Twitter de la companyia, a fi d'impulsar la comunicació per mitjà de les xarxes socials.

> Xile (Metrogas).

Campanyes de comunicació.

Adreces de les sucursals.

Mitjans de pagament.

Direccions de Facebook, Twitter i YouTube de la companyia, a fi d'impulsar la comunicació per mitjà de les xarxes socials.

Informació sobre el Club Metrogas.

> Colòmbia (negoci de gas).

Direccions de Facebook, Twitter i YouTube de la companyia, a fi d'impulsar la comunicació per mitjà de les xarxes socials.

Cost de reconexió perquè el client identifiqui per què el valor de la seva factura es veu incrementat en cas d'haver estat suspès i reconnectat per falta de pagament.

Línia d'atenció específica de protecció de dades dels clients.

Campanya de comunicació per informar els clients sobre el nou model de revisió periòdica.

Promoció de l'Oficina Virtual.

> Mèxic.

Horaris i adreces dels Centres d'Atenció

Es promou l'Oficina Virtual

Telèfons i horaris d'atenció de Servei al client

Mitjans de pagament autoritzats

Telèfon d'Urgències amb cobertura de 24 hores

Campanya "No facis fila" per informar el client que ja pot pagar el seu rebut en les cadenes comercials "Oxxo", fins i tot el rebut vençut i el pagament de la reconexió.

Informació important sobre les Condicions Generals per a la Prestació del servei

Campanyes "Els 4 bàsics per estar previngut perquè la teva tranquil·litat és essencial"

Campanya "Promoció dels gasodomèstics"

Campanya en zona Norte "Truqui abans d'excavar": Promou la prevenció de danys, telèfon de contacte **81530821**.

Campanya a CDMX "Gas Natural Fenosa amb Mèxic": Promou el suport a clients que van patir algun dany en el seu patrimoni a causa del sisme.

> Panamà.

Actualització de dades de nous agents.

Informació sobre el projecte Web Services.

La comunicació per a la conscienciació del client

Des de 2007 la companyia compta amb el programa Compromís Natural, que busca protegir el medi ambient fent-hi participis grans clients.

D'acord amb aquest programa, el 2017 s'han dut a terme dues accions per conscienciar clients majoristes actuals i potencials en matèria de responsabilitat corporativa.

La primera, va estar destinada a la conscienciació en l'àmbit de la sostenibilitat i el medi ambient, per mitigar el canvi climàtic mitjançant l'impuls del transport marítim propulsat per GNL com a mecanisme de reducció d'emissions de CO₂.

La segona acció es va centrar a promoure el desenvolupament d'instal·lacions fotovoltaïques per fomentar l'ús de l'energia renovable i la reducció d'emissions de CO₂.

La privacitat i seguretat de les dades del client

Ciberseguretat i seguretat de la informació

Gas Natural Fenosa ha definit una Política de Seguretat de la Informació, dins el compromís amb la privacitat i seguretat de les dades dels empleats i clients, que n'assegura el tractament adequat en tot el seu cicle de vida, des que es recull i es tracta fins que s'elimina o es custodia en finalitzar la relació amb aquests.

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

L'esmentat cos normatiu inclou una norma tècnica per a garantir la protecció de les dades de caràcter personal en

Gas Natural Fenosa, que és aplicable a totes les unitats organitzatives i empreses de la companyia que recullin o tractin dades de caràcter personal, així com a socis i proveïdors que col·laborin en aquests tractaments.

Durant 2017, dins del procés de gestió de reclamacions de privacitat definit per la companyia, s'han analitzat, investigat i resolt, de manera individualitzada, un total de 730 reclamacions.

La seguretat forma part fonamental del disseny, desenvolupament i explotació de tots els processos i sistemes, especialment d'aquells que tracten informació. Todos els sistemes de Gas Natural Fenosa inclouen

procediments d'autenticació i gestió d'autoritzacions i accessos, que s'han dissenyat per a garantir que la utilització d'aquests preserva la seguretat de les dades que manegen.

En l'informe amb data de gener de 2017, Gas Natural Fenosa compleix de manera satisfactòria amb les mesures de seguretat exigides en el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal (d'ara endavant, LOPD), si bé els auditors hi han detectat algun punt de millora i recomanació. El contingut de l'informe de l'auditoria que es realitza cada dos anys és el que s'indica en els articles 96 i 110 del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova



Pla Cibersecurity (2015-2017)

Gas Natural Fenosa disposa d'un pla de ciberseguretat, internacionalment, que es recolza en tres pilars clau: persones, processos i tecnologia. Durant 2017 s'han realitzat les reunions següents entorn del pla:

- > Realització de reunions trimestrals del Comitè de Direcció de Gas Natural Fenosa.
- > Realització de reunions mensuals del Comitè de Direcció del Pla Cibersecurity.
- > Realitzacions de reunions quinzenals del Comitè Operatiu del Pla Cibersecurity.

Així mateix, en 2017 s'ha treballat en 20 projectes, dels quals vuit s'han finalitzat en aquest exercici:

- > Revisió d'estratègia de seguretat.
- > Revisió, estudi i elaboració de normativa de seguretat.
- > Identificació, classificació i tractament de la informació.
- > Identificació, classificació i tractament de la informació de les Infraestructures Críiques (IICC).
- > Gestió de dispositius mòbils.
- > Actius prioritaris de l'Alta Direcció.
- > Gestió de logs i esdeveniments (SIEM).
- > Comunicació. El projecte de comunicació ha conclòs totes les seves tasques durant l'any en curs. No obstant això, es mantindrà actiu amb altres objectius durant 2018.

el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Durant 2017 s'ha dut a terme el projecte d'anàlisi per a l'adequació en Gas Natural Fenosa al nou Reglament General de Protecció de Dades Personals en l'àmbit europeu. Aquest projecte té unes accions d'adaptació dutes a terme durant 2017 i una proposta d'accions previstes per al proper any 2018.

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

Així mateix, hi ha procediments d'actualització i correcció de les noves vulnerabilitats dels sistemes, per tal de propiciar una millor pràctica proactiva en la prevenció d'incidents de seguretat, i en l'anàlisi i la gestió de riscos de seguretat de la informació. A més s'han establert sistemes de protecció de la xarxa i de les comunicacions contra *malware* i/o accessos inadequats, incloent-hi el monitoratge actiu de l'activitat, amb l'objectiu d'avançar tot el que sigui possible els problemes i permetre'n la ràpida resolució.

En 2017, s'han produït en la companyia diferents incidents relacionats amb *malware*, campanyes de *phishing* i *ransomware*, amb un abast limitat i sense una rellevància important. Aquests incidents es van solucionar aplicant la metodologia de gestió d'incidents, duent-se a terme l'escalat des dels llocs tècnics de tecnologia als de *security*, i implementant mesures de contenció. Així mateix, es va treballar a recuperar la informació i restablir l'operativitat, i posteriorment, es van realitzar anàlisis forenses i investigació.



Col·laboracions de ciberseguretat en 2017

Institut Nacional de Ciberseguretat (INCIBE).

Col·laboració en exercicis de ciberseguretat destinats a millorar les capacitats de resposta. L'Institut Nacional de Ciberseguretat d'Espanya (INCIBE) encara no ha fet els exercicis de 2017, que estan previstos per a febrer.

Centre de Resposta a Incidents de Seguretat i Indústria (CERTSI).

Col·laboració en la millora de les capacitats de resposta, reforç de la coordinació entre entitats, aprofundiment en la conscienciació dels riscos a tots els nivells, i millora de la imatge reputació de la companyia. El CERT de Seguretat i Indústria (CERTSI), és la Capacitat de Resposta a incidents de Seguretat de la Informació del Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital i del Ministeri de l'Interior (operat per INCIBE).

CERT-SI i el CERT-CCN.

Protocolos de intercanvi de informació sobre amenazas e incidentes. Centro Criptológico Nacional (CCN).

Asociaciones nacionales e internacionales.

Col·laboracions de ciberseguretat amb associacions com l'Associació Espanyola per al Foment de la Seguretat de la Informació (ISMS Forum Spain i, la Thematic Network on Critical Energy Infrastructure Protection (TNCEIP) i Centre de Ciberseguretat Industrial (CCI).

Centre de Ciber-Seguretat Industrial (CCI).

Col·laboració amb el Centre de Ciberseguretat Industrial (CCI), en grups de treball, congressos i, de forma participativa (ponències).

Centre Nacional de Protecció de les Infraestructures Crítiques (CNPIC).

Col·laboració directa, i representació oficial al Centre Nacional de Protecció d'Infraestructures Crítiques (CNPIC).



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



Gestió d'amenaques cibernètiques

Per evitar les amenaces cibernètiques, Gas Natural Fenosa està treballant en les tres àrees que comprèn el pla de ciberseguretat: persones, processos i tecnologies.

- > Persones: realització de campanyes presencials i publicitat.
- > Processos: elaboració d'una normativa específica de ciberseguretat.
- > Tecnologies: desenvolupament de projectes per controlar la traçabilitat en els accessos de la companyia.

Al llarg d'aquest any s'ha continuat millorant el procés d'informe i tractament d'amenaques, potenciant el servei de Ciberintel·ligència, en el qual s'han inclòs fonts addicionals d'informació:

- > Informe TIRESIAS del CERT-SI.
- > Servei de Ràting de Ciberseguretat que permet l'avaluació objectiva de la situació de seguretat des de l'exterior, tant per a la mateixa empresa com per a tercers.

A més, s'ha començat amb la implantació d'una plataforma MISP (Malware Information Sharing Platform) amb l'objecte d'automatitzar la gestió d'amenaques. De la mateixa manera s'ha continuat amb la integració de la informació de seguretat en el SIEM Corporatiu que permet la correlació d'esdeveniments i la gestió d'alertes en l'activitat interna de sistemes i infraestructures.

D'altra banda, s'ha posat en marxa un SOC per a la gestió de l'operació de seguretat i gestió d'alertes en les Infraestructures crítiques en què ja s'ha integrat la primera d'aquestes.

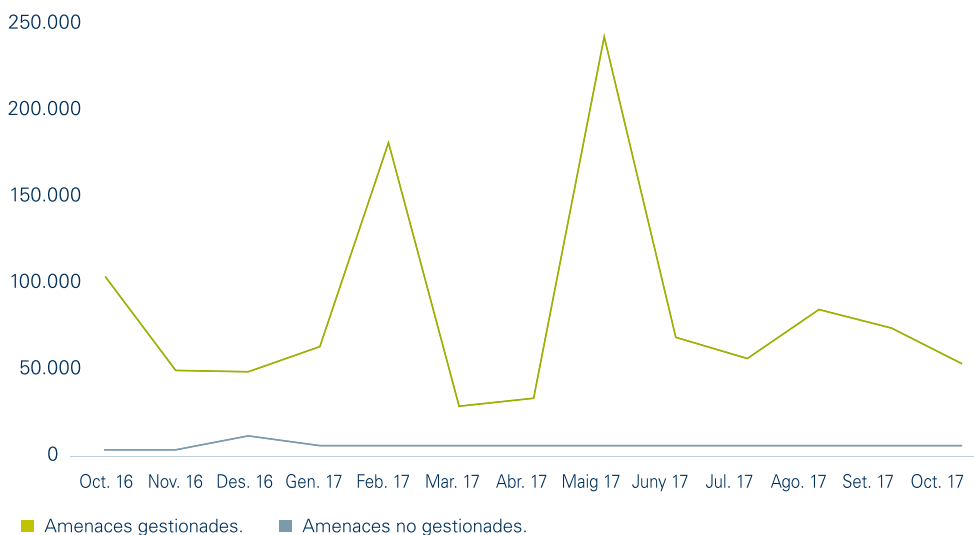
Pel que fa a l'avaluació de la seguretat dels sistemes s'ha potenciat el servei d'Avaluació i Certificació de Seguretat i la integració d'aquesta en el cicle de vida dels actius i sistemes d'informació. S'han realitzat anàlisis dinàmiques de aplicacions web, app, anàlisi de codi, Infraestructures de seguretat perimetral, sistemes de control industrial i Infraestructures crítiques.

L'any 2017, amb l'objectiu d'incrementar el nivell de maduresa de l'organització en matèria de gestió de crisi també s'han realitzat diversos exercicis / simulacres de plans de contingència parcials, incloent-hi la crisi de Ciberseguretat.

Durant l'any 2017, en la companyia s'han produït diferents incidents i atacs relacionats amb campanyes de *malware*, *phishing* i *ransomware*, entre altres, amb una rellevància limitada que han estat gestionats amb les eines establertes per a això com *antimalware*, *IDS*, *Web Application Firewall*, etc.

El 12 de maig de 2017 es va produir una afectació lleu per Wannacry, incloent-hi el bloqueig (xifrat) d'un nombre molt acotat d'equips a Espanya i afectacions puntuals a l'Amèrica Llatina. En cap cas es van produir interrupcions en els processos de negoci i serveis ni pèrdua d'informació rellevant d'aquests.

Antimalware



Es van establir, de manera preventiva com a continuació del procés de gestió d'incidents, comitès tècnics i de crisi, en els quals es van integrar –juntament amb Security– representants d'àrees de negoci que es puguin veure afectades com Sistemes d'Informació i Comunicació. Es va mantenir una col·laboració contínua amb organismes (CNPIC, INCIBE, CERT-SI) i altres empreses i serveis amb l'objectiu de disposar en tot moment de la informació més actualitzada possible de les característiques de les amenaces.

A partir d'aquests nous atacs, es van modificar alguns protocols i procediments de seguretat i gestió de riscos per a implementar les lliçons apreses.

Campanyes i formacions de ciberseguretat

Dins el Pla Cibersecurity, té especial rellevància la línia d'acció encaminada a interioritzar comportaments segurs i crear una cultura de seguretat en els treballadors de la companyia sobre els riscos associats a les seves activitats diàries. Per a això, s'ha posat en marxa un pla d'accions formatives relacionades amb la privacitat i la seguretat de la informació, i s'han realitzat diferents campanyes seccionades en tres àrees: comunicació, formació i conscienciació / sensibilització:

S'han realitzat quatre campanyes en l'àmbit nacional i internacional amb els continguts següents en seguretat de la informació i sota el títol següent:

1. Seguretat en el treball: "Protegeix de forma segura la teva informació".
2. Protecció contra les amenaces externes: "Protegeix-te contra les amenaces externes".
3. Classificació i Tractament de la informació: "Fes servir i comparteix la informació de forma segura".



4. Nadal. Compres segures, navegació i xarxes socials: "Aquest Nadal tinguem les festes en pau".

Pel que fa a formació, enguany s'han desenvolupat les accions següents:

1. Curs de formació en línia sobre seguretat en Sistemes de Control Industrial que han realitzat 966 usuaris, a Espanya i en l'àmbit internacional.
2. S'ha finalitzat l'elaboració d'un curs en línia sobre responsabilitat en la seguretat de la informació que serà obligatori per a tots els empleats al llarg del proper any 2018.

3. S'ha impartit un curs de sensibilització sobre Ciberseguretat per a directius amb una assistència de 244 persones a Espanya i 88 en l'àmbit internacional.

4. S'ha desenvolupat un curs presencial de Ciberseguretat per a caps intermedis que s'inclourà en el pla de formació a realitzar per aquest col·lectiu (més de 2.000 persones en tot el grup) per al proper any.
5. S'han dut a terme tretze sessions presencials de conscienciació a empleats a Espanya i internacionalment a la qual van assistir més de 1.000 empleats.

Projecte InCrit

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

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

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

Dins d'aquest projecte, s'ha constituït el Comitè InCrit, que coordina, lidera i reporta als negocis de la companyia l'estratègia i les mesures de seguretat relatives a la protecció de les infraestructures crítiques.

En 2017 s'han realitzat les activitats següents:

- > Elaboració i lliurament al CNPIC d'un Pla de Protecció Específic (d'ara endavant, PPE) corresponent a una nova IICC, on es defineixen les mesures concretes que cal posar en marxa per a garantir la seguretat integral d'aquesta.
- > Elaboració i lliurament al CNPIC del Pla de Seguretat de l'Operador (d'ara endavant, PSO) actualitzat, després de la revisió biennal.
- > Implantació de les iniciatives contemplades en els plans de protecció específics.
- > Creació de la Task Force com a equip de reforç per a impulsar l'execució dels projectes d'implantació de mesures de protecció física, generar sinergies i augmentar l'eficiència en el desenvolupament dels treballs.
- > Manteniment de reunions mensuals del Comitè operatiu InCrit constituït pel Director de l'Àrea de Security, i totes les parts implicades (Líder del projecte InCrit, Caps de Projecte InCrit, Oficina de Projectes, Responsables d'Unitat de Govern i d'Information Security & Cybersecurity, i Security Manager Espanya), on es porta a terme un seguiment de l'estat del projecte, riscos i noves necessitats.
- > Manteniment de dues reunions del Comitè InCrit per impulsar el lideratge dels negocis en el desplegament de l'estratègia continguda en el PSO.

La creació el juny del grup de Cybersecurity a *Yammer* ha propiciat una relació més directa amb els usuaris i ha assolit ja un nombre de 229 membres, encara que qualsevol empleat pot en qualsevol moment utilitzar aquest canal de relació per a resoldre dubtes, compartir experiències o rebre informació valuosa per a la seva activitat pel que fa a Seguretat de la Informació i Ciberseguretat.

Per assolir els objectius fixats amb Política de Ciberseguretat, ha estat necessari el compromís total per part de la direcció, que ha de ser conscient que la formació ha de ser una activitat contínua que ha de repetir-se i revisar-se periòdicament perquè tingui el seu efecte preventiu d'incidents i estigui adaptada a les noves tecnologies que inevitablement anirem utilitzant.

Protecció d'infraestructures crítiques

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

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

Security Intelligence

Gas Natural Fenosa, com a grup multinacional, desenvolupa un ampli i divers conjunt d'activitats en escenaris dinàmics, que es caracteritzen per la confluència de multiplicitat de factors de tot ordre: socials, econòmics, polítics, culturals, tecnològics i legals. Alguns d'aquests factors, siguin estructurals o conjunturals, són riscos que el grup ha de gestionar. Aquesta gestió s'ha de realitzar per mitjà d'uns principis rectors, que garanteixin el mínim impacte en el compliment de la missió de servei a la qual s'ha compromès amb la societat.

Per això, la companyia disposa des de l'any 2014 d'un servei de Security Intelligence, entre les finalitats del qual hi ha la recollida d'informació de forma continuada, el processament i anàlisi d'aquesta per cobrir les necessitats d'intel·ligència de Gas Natural Fenosa.

El servei de Security Intelligence cobreix de manera genèrica, entre d'altres, la seguretat dels viatgers i dels expatriats, les amenaces a les línies de negoci, operacions i actius de la companyia.

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

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

El resultat de les fases d'obtenció, tractament i anàlisi d'informació es transforma en intel·ligència mitjançant productes analítics que es difondran als clients interns, mitjançant els formats, canals i paràmetres de seguretat que determinen els protocols d'intel·ligència implantats pel servei de Security Intelligence de Gas Natural Fenosa.

Durant 2017 s'han elaborat 1.263 productes de Security Intelligence:

- > Detectades 305 alertes primerenques de riscos per a les operacions dels negocis.
- > Iniciats 714 processos de seguiment diari de riscos que cobreixen les operacions de negoci a Espanya i a l'exterior.
- > Realitzats 231 informes de riscos específics per a presa de decisions en les operacions de negoci.
- > Finalitzats 13 informes específics de riscos a zones de desplaçament de viatgers.

El servei de Security Intelligence cobreix de manera genèrica, entre d'altres, la seguretat dels viatgers i dels expatriats, les amenaces a les línies de negoci, operacions i actius de la companyia.

Annex d'indicadors

Clients desconnectats per impagament classificats segons la durada total entre la desconnexió per impagament i el pagament del deute¹. [EU27]	Negoci de gas	Menys de 48 hores
		Entre 48 hores i una setmana
		Entre una setmana i un mes
		Entre un mes i un any
		Més d'un any
	Negoci elèctric	Menys de 48 hores
		Entre 48 hores i una setmana
		Entre una setmana i un mes
		Entre un mes i un any
		Més d'un any
Clients desconnectats per impagament classificats per la durada total entre el pagament del deute i la reconnexió¹. [EU27]	Negoci de gas	Menys de 24 hores
		Entre 24 hores i una setmana
		Més d'una setmana
	Negoci elèctric	Menys de 24 hores
		Entre 24 hores i una setmana
Durada mitjana dels talls elèctrics (hores). [EU29]	2015	
	2016	
	2017	
Nre. d'interrupcions equivalent de la potència instal·lada (NIEPI). [EU28]	2015	
	2016	
	2017	
Índex de satisfacció dels principals processos. Clients residencials (en una escala de l'1 al 10²).	Continuïtat del subministrament de gas	
	Continuïtat del subministrament d'electricitat	
	Facturació i cobrament	
	Atenció telefònica⁵	
	Centres⁵	
	Urgències	
	Inspecció/revisió⁵	
Índex de satisfacció dels processos principals. Clients majoristes (en una escala de l'1 al 10).	Nous clients/posada en servei⁵	
	Satisfacció global	
	Negociació i contractació	
	Qualitat del subministrament de gas	
	Qualitat del subministrament elèctric	
	Gestió comercial	
Ràtios d'atenció al client³ ⁴.	Sol·licituds del client resoltes immediatament (%)	
	Temps mitjà de resolució de sol·licituds (dies)	
	Trucades ateses abans de 20 segons (%)	
Volum de vendes – clients d'electricitat (GWh).	A tarifa	
	Accés de Tercers a la Xarxa (ATX)	
Volum de vendes – clients d'electricitat (milers d'euros).	A tarifa	
	Accés de Tercers a la Xarxa (ATX)	

¹ El Projecte Vulnerabilitat ha afectat el volum de talls realitzats a l'any a Espanya.
² Respecte a l'índex de satisfacció dels principals processos, a Xile, l'escala utilitzada és d'1 a 7.
³ A Espanya, la ràtio es calcula segons les trucades ateses abans de 15 segons.
⁴ Respecte a la ràtio d'atenció al client de Xile, la primera dada que apareix en quadrant correspon al negoci de gas (MetroGAS) i la segona, al negoci d'electricitat.
⁵ Processos que han canviat de metodologia de mesurament a Espanya, fins a 2016 es mesuraven per mitjà d'enquesta telefònica, a partir de 2017 es mesuren per mitjà d'enquesta en línia.

Argentina	Brasil	Xile	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Portugal	Total
37.431	80.728	30.023	231.378	269						
3.280	25.471	6.919	57.829	180						
1.406	26.877	4.569	44.353	278						
5.118	9.526	4.664	50.790	397						
8.613	0	3.256	0	146						
	–	307.293		24.951				34.774		
	–	66.146		2.427				31.701		
	–	96.115		5.007				7.567		
	–	82.660		2.408				1.828		
	–	2		0				0		
9.121	86.869	45.128	402.185	197		108.006				
46.704	40.524	4.700	25.871	622		32.675				
23	0	121	1.643	451		768				
		515.462		29.147				39.809		
		36.921		5.505				22.513		
		1.706		141				1.260		
–	–	24,00	93,31	1,02	–	–	4,40	58,38		
–	–	14,00	0,00	1,13	–	–	2,99	59,14		
–	–	–	–	1,19	–	–	—	63,09		
–	–	7,00	60,07	0,88	–	–	3,24	16,17		
–	–	6,00	0,00	0,80	–	–	2,57	17,04		
–	–			0,86				19,08		
8,89	9,19	6,66	8,79	8,80	8,93	8,7	–	–		–
–	–	5,75	–	8,06	8,26		8,87	7,49		–
7,84	8,95	5,84	8,70	7,18	7,90	8,7	–	8,47		–
7,59	8,20	5,51	7,90	8,35	8,33	7,5	–	7,96		–
7,55	8,54	5,44	8,12	9,11	8,75	8,2	–	–		–
8,24	8,80	5,27	8,82	8,18	9,27	8,8	–	–		–
–	–	–	–	8,53	–	–	–	–		–
–	–	–	–	7,18	–	–	–	–		–
7,92	8,41	5,60	8,37	7,55	7,75	8,68	8,04	7,61	7,29	7,60
				7,75						
				8,46						
				7,89						
				8,58						
20,9	83	89/19,5	82,8	89,0	94,5	99,4	85,6			
22	11	12,5/13	10,7	8,7	18,9	1,2	5,0			
80.4%	70%	80/83	78	80,4	71,2	81,56	55,4			
30.127	74.343	16.125				21.166				141.762
41.957	14.736	29.522		195.586		36.451				318.252
1.617,7		13.182		0				4.956		19.755
333,5		1.391		32.039				151,6		33.915

1992

Fundació Gas Natural, referent a sensibilització mediambiental

Des de 1992, data de la fundació, la Fundació Gas Natural ha aconseguit ser un referent en sensibilització i divulgació mediambiental a Espanya, amb l'objectiu de promoure l'ús racional dels recursos energètics i fomentar-ne un desenvolupament sostenible.

També duu a terme activitats a escala internacional, així com de formació de professionals per al sector i de conservació i difusió del patrimoni històric i cultural de la indústria del gas.

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia

**museu
del gas**

**fundació
gasNatural
fenosa**





Informe de Responsabilitat
Corporativa 2017

Compromís amb
els resultats



Els accionistes i inversors de Gas Natural Fenosa constitueixen un dels principals grups d'interès de la companyia. Per això, gestionar adequadament els riscos i desenvolupar un model de negoci sòlid amb potencial de creixement internacional, que garanteixi la sostenibilitat a llarg termini, són dos dels aspectes clau del negoci.

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

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

Gas Natural Fenosa compta amb una estructura de negoci sòlida i estable. La companyia és el major operador integrat de gas i electricitat d'Espanya i de l'Amèrica Llatina. En el mercat gasista, és líder en distribució i comercialització a la Península Ibèrica i en distribució a l'Amèrica Llatina. A més, la companyia és un dels majors operadors de gas natural liquat (GNL) del món, negoci en el qual és referent a les conques Atlàntica i Mediterrània

per volum d'operacions. Té una flota de vaixells metaners que li permet tant proveir-se com subministrar gas natural, en diferents regions del planeta, aspecte que facilita una diversificació geogràfica del negoci gasista.

El bon acompliment econòmic de Gas Natural Fenosa i la solidesa del seu negoci es veuen enfortits per les seves pràctiques en responsabilitat corporativa. La companyia busca

desenvolupar el seu negoci de manera compatible amb el seu entorn, tractant d'atendre les expectatives de cada un dels seus grups d'interès.

Aquest esforç s'ha vist reconegut amb la presència de la companyia en els índexs de sostenibilitat més prestigiosos, com Dow Jones Sustainability Index (DJSI) o Carbon Disclosure Project (CDP).

> Accions de valor

Accions proposades 2017

Mantenir la presència en índexs de sostenibilitat.



Realització de visites tècniques a instal·lacions de Gas Natural Fenosa amb petits accionistes.



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



Valoració i anàlisi de la creació d'un Club de l'Accionista.



Desenvolupar el Pla de Comunicació Interna en matèria de responsabilitat corporativa.



Accions previstes 2018

Realització d'un Investor Day amb la comunitat financera amb motiu del llançament del Pla Estratègic 2018-2020.

Extensió d'activitats amb accionistes minoristes a la Corunya i València.

Millores de la informació econòmico-financera de la pàgina web d'acord amb les millors pràctiques.

Implantar el Pla de Comunicació Interna en matèria de responsabilitat corporativa.

Mantenir la presència en els índexs de sostenibilitat.

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



Enfocament a una rendibilitat creixent i sostinguda

Resultats generals

Benefici net.

El benefici net de l'exercici 2017 se situa en 1.360 milions d'euros i augmenta un 1,0% davant del de l'any 2016.

Evolució de l'ebitda.

L'ebitda consolidat el 31 de desembre de 2017 disminueix en 749 milions d'euros i arriba als 3.915 milions d'euros, amb una disminució del 16,1% respecte a l'exercici anterior un cop reexpressat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d'electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d'electricitat a Kenya. No obstant això, l'exercici 2017, per una banda, no incorpora els resultats d'Electricaribe i, de l'altra, registra un increment de les despeses de personal no recurrents bàsicament pel llançament del nou pla d'eficiències 2018-2020 per 110 milions d'euros, per la qual cosa, en termes homogenis, la disminució només seria del 8,8%.

Com a conseqüència dels desastres naturals per incendis i temporals de vent i neu esdevinguts a Xile i Moldàvia, així com els efectes de l'huracà Maria a Puerto Rico i el terratrèmol a Mèxic, s'ha produït una pèrdua de beneficis de 20 milions d'euros, s'ha registrat un import de 25 milions d'euros en l'epígraf "Altres despeses d'explotació" corresponents a despeses i indemnitzacions incorregudes en relació amb aquests i un import de 8 milions d'euros en l'epígraf "Amortització i pèrdues per deteriorament d'immobilitzat" corresponents al deteriorament i baixa del valor dels elements d'immobilitzat material afectats.

L'evolució de les monedes en la translació a euros en el procés de consolidació ha tingut un impacte negatiu en l'ebitda de l'any 2017 de 15 milions d'euros respecte a l'exercici 2016, causat fonamentalment per la depreciació del dòlar, el peso argentí i el peso mexicà.

- L'ebitda de les activitats internacionals de Gas Natural Fenosa disminueix un 4,8% i representa un 48,5% del total consolidat davant d'un 42,8% en l'any anterior. D'altra banda, l'ebitda provinent de les operacions a Espanya disminueix un 24,5% i disminueix el seu pes relatiu en el total consolidat al 51,5%.
- En la resta d'activitats, en 2016 s'inclouïa la plusvàlua bruta de 51 milions d'euros (plusvàlua neta de 35 milions d'euros) per la venda de quatre edificis a Madrid per import de 206 milions d'euros mentre que en 2017 només s'han registrat plusvàlues per 23 milions d'euros.

Ràtio d'endeutament.

El 31 de desembre de 2017 el deute financer net arriba als 15.154 milions d'euros i situa la ràtio d'endeutament en el 45,3% (15.423 milions d'euros i 44,8% el 31 de desembre de 2016).

Les ràtios de deute net/ebitda i ebitda/Cost deute financer net se situen, el 31 de desembre de 2017, en 3,9x i en 6,4x, respectivament.

Venda distribució gas i comercialització a Itàlia.

El 13 d'octubre de 2017 Gas Natural Fenosa va tancar, en acords separats amb les companyies 2i Rete Gas i Edison, la venda de les seves societats i actius a Itàlia per un import total de 1.020 milions d'euros. Amb data de l'1 de febrer de 2018, després de l'aprovació de les autoritats de competència a Itàlia, s'ha completat la venda de les societats de distribució de gas a Itàlia. La venda de la societat de comercialització de gas a Itàlia espera completar-se durant el primer trimestre de 2018. S'espera que les transaccions generin plusvàlues després d'impostos per a Gas Natural Fenosa d'aproximadament 190 milions d'euros en el seu conjunt.

Venda distribució gas a Colòmbia.

El 17 de novembre de 2017 Gas Natural Fenosa va arribar a un acord vinculant amb Brookfield Infrastructure per a la venda de la seva participació del 59,1% en Gas Natural SA ESP, empresa colombiana dedicada a la distribució i comercialització minorista de gas, per un import d'1.678.927 milions de pesos colombians (468 milions d'euros). La transacció es va estructurar en dues fases, la primera de les quals hauria de realitzar-se mitjançant successives operacions en la borsa colombiana al desembre de 2017, la qual cosa suposaria la pèrdua de control sobre Gas Natural SA ESP. La participació restant es transmetria posteriorment en el marc d'una oferta pública d'adquisició d'accions (OPA), un cop complertes certes condicions suspensives, principalment l'obtenció per la societat adquirent de determinades autoritzacions administratives a Colòmbia, que s'espera que es completin en el primer semestre de 2018.

Els dies 20, 21 i 22 de desembre de 2017 Gas Natural Fenosa ha venut un 17,2% de participació de Gas Natural SA ESP, que ha passat del 59,1% al 41,9%. Després d'aquest canvi accionarial el 29 de desembre de 2017 l'Assemblea General Extraordinària d'accionistes de Gas Natural SA ESP ha aprovat la reestructuració del seu Consell d'Administració que ha quedat conformat per 5 membres, dels quals 2 han estat nomenats per Gas Natural Fenosa, que hi ha perdut la majoria de representació.



Enfocament a una rendibilitat creixent i sostinguda (continuació)

A causa de la pèrdua de la major part dels drets de vot i dels membres del Consell d'Administració de Gas Natural SA ESP per part de Gas Natural Fenosa s'ha conclòs comptablement l'existència de pèrdua de control el 31 de desembre de 2017. El tractament comptable aplicat a aquesta transacció s'ha basat en el que regula la NIIF 10 en relació amb la pèrdua de control d'una dominant en una dependent, de manera que ha donat de baixa en comptes tots els actius i passius de Gas Natural SA ESP pel seu valor en llibres, ha reconegut el valor raonable de la contraprestació rebuda pel 17,2% i la participació restant del 41,9% pel seu valor raonable, que en aquest cas és el preu fixat en l'acord vinculant de venda signat amb Brookfield Infrastructure. La diferència resultant s'ha reconegut com a guany en el resultat després d'impostos de 350 milions d'euros en l'epígraf "Resultat de l'exercici procedent d'operacions interrompudes net d'impostos" i que inclou tant la plusvàlua per la venda de la participació del 17,2% com l'impacte de la valoració a valor raonable de la participació restant del 41,9%.

Moldàvia i Kenya.

Finalment, arran de la revisió estratègica dels seus negocis i posicionament en diferents països, Gas Natural Fenosa ha decidit dur a terme uns processos competitiu de venda per als seus negocis de distribució elèctrica a Moldàvia i generació elèctrica a Kenya. Aquests processos formen part dels esforços d'optimització de la cartera de negocis de Gas Natural Fenosa i de la revisió contínua de les activitats i geografies considerades com a no estratègiques. Com a conseqüència de l'estimació del valor raonable menys els costos de venda que requereix la NIIF 5 s'ha realitzat una desvalorització del valor net comptable de la inversió a Kenya per import de 24 milions d'euros que s'incorpora en el Resultat després d'impostos de les activitats interrompudes net d'impostos.

Inversions

Les inversions materials i intangibles de l'any 2017 arriben als 1.782 milions d'euros, amb una disminució del 29,2% respecte a les de l'exercici anterior, a causa que en 2016 es va registrar la contractació de dos nous vaixells metaners en règim d'arrendament financer per 425 milions d'euros i l'adquisició de nous punts de subministrament de GLP per 426 milions d'euros.

L'activitat de distribució d'electricitat representa el 33,8% del total consolidat, de manera que és el focus inversor més gran i disminueix un 7,8% respecte a l'exercici anterior. La distribució d'electricitat a l'Amèrica Llatina representa un 19,7% del total consolidat i disminueix un 9,8%.

La distribució de gas representa el 32,8% del total consolidat i disminueix el 39,7% respecte a l'exercici anterior per la disminució del 69,4% de la inversió a Espanya que, en 2016, incloïa part de la

inversió per adquisició de nous punts de subministrament de GLP. Compensa aquesta disminució el creixement del 35,3% en la distribució de gas a l'Amèrica Llatina que representa un 20,9% del total consolidat i mostra increments d'inversió en tots els països tant en manteniment com en creixement de xarxa.

En l'àmbit geogràfic, les inversions a l'exterior augmenten un 13,9% i representen un 54,0% del total, davant d'un 33,6% en l'any anterior.

Per la seva banda, les inversions a Espanya disminueixen un 50,9% baixant la seva contribució al 46% davant del 66,4% l'any anterior, a causa que al setembre de 2016 es va registrar la contractació d'un nou vaixell metaner en règim d'arrendament financer.

Sense aquest impacte, les inversions a Espanya de l'exercici 2016 representarien el 60% del total.

En l'àmbit geogràfic, les inversions a l'exterior augmenten un 13,9% i representen un 54% del total, davant d'un 33,6% en l'any anterior.

Evolució borsària i rendibilitat

Pel que fa a l'evolució borsària de la companyia, les accions de Gas Natural Fenosa van tancar l'exercici de 2017 a un preu de 19,25 euros i una capitalització borsària de 19.263 milions d'euros, fet que suposa un augment del 7,5% amb respecte al tancament de l'any anterior,

molt similar a la pujada experimentada per l'Ibex 35, principal índex de la borsa espanyola, del 7,4%

La proposta de distribució de resultats de l'exercici 2017, que el Consell d'Administració elevarà a la Junta General Ordinària d'Accionistes perquè l'aprovi, suposa destinar 1.001 milions d'euros a dividends, el mateix de l'any anterior.

La proposta suposa el pagament d'un dividend total d'un euro per acció i representa un pay out del 73,6% amb una rendibilitat per dividends del 5,2% prenent com a referència la cotització el 31 de desembre de 2017 de 19,25 euros per acció. El passat 27 de setembre es va pagar íntegrament en efectiu un dividend a compte de l'exercici 2017 de 0,330 euros per acció.

Indicadors d'estadístiques borsàries [102-7]

	2017	2016	2015
Nombre d'accionistes (en milers)	79	82	73
Cotització el 31/12 (euros)	19,25	17,91	18,82
Cotització màxima (euros)	22,5	19,72	20,56
Cotització mínima (euros)	17,06	14,69	17,55
Benefici per acció (euros).	1,36	1,35	1,57
Relació cotització-benefici	14,2	13,3	12,5
Capital social (nombre d'accions)	1.000.689.341	1.000.689.341	1.000.689.341
Capitalització borsària (milions d'euros)	19.263	17.922	18.828

Ràtios financeres

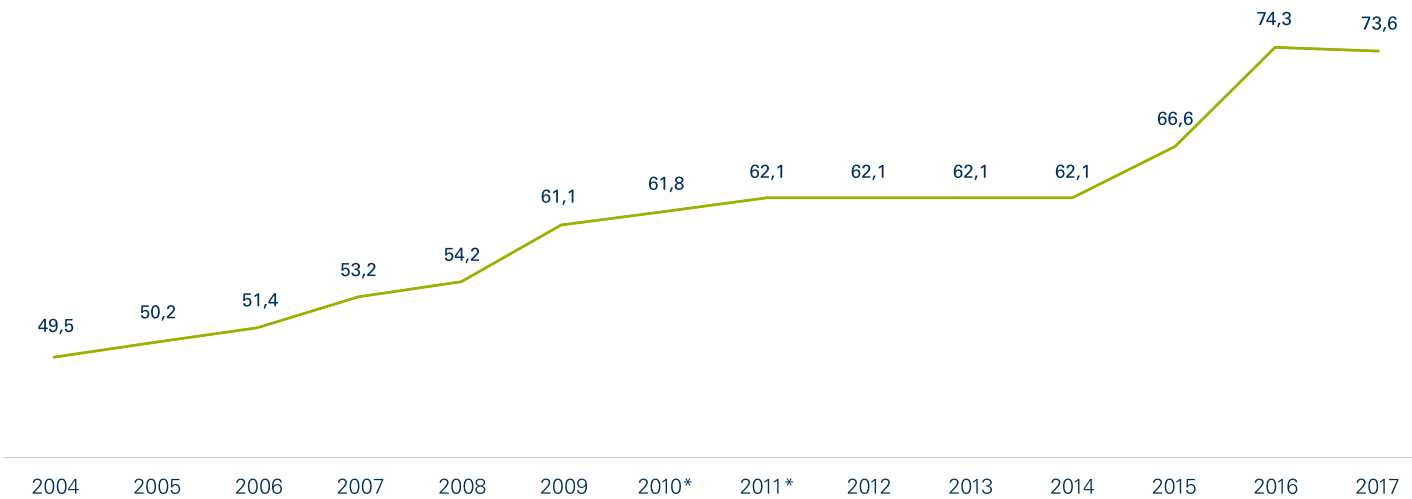
	2017	2016	2015
Endeutament ¹	45,3	44,8	45,8
Ebitda/ resultat financer net	6,4x	6,3x	6,4x
Deute net/ebitda	3,9x	3,3x	3,0x
PER	14,2x	13,3x	12,5x

¹ Deute financer net/ deute financer net+patrimoni net.

Índex de beneficis (milions d'euros)

	2017	2016	2015
Benefici net de Gas Natural Fenosa	1.360	1.347	1.502

Evolució del *pay out* (%)*



*Import total equivalent.

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

Gas Natural Fenosa entén la transparència informativa com a factor clau en el desenvolupament del seu compromís amb mercats, accionistes i inversors. Amb aquesta finalitat, la companyia compta amb canals de comunicació propis que li permeten oferir el millor servei.

Amb el propòsit de garantir el compliment dels principis d'igualtat de tracte i difusió simultània de la informació, la companyia facilita als seus inversors institucionals i minoristes informació sota un criteri d'homogeneïtat, simultaneïtat i diligència.

La companyia va llançar, al mes d'abril, coincidint amb la Junta General d'Accionistes, Energia en Acció, el club de l'accionista de Gas Natural Fenosa, un punt de trobada per als seus inversors minoritaris.

L'objectiu del club, que té el seu espai exclusiu en línia, és mantenir una relació activa amb els accionistes, oferint-los serveis que els interessin i informacions especialitzades.

La companyia proporciona als seus accionistes informació financera especialitzada i els convida a visites corporatives i culturals.

L'Oficina de l'Accionista, per mitjà d'un telèfon gratuït, facilita un servei d'informació constant als accionistes minoritaris. En 2017, la companyia va continuar amb la realització de reunions informatives. Se'n van celebrar dues a Madrid i dues Barcelona. Addicionalment, es va organitzar per segona vegada una visita a les oficines de la companyia a Barcelona. Durant l'any 2017 s'han realitzat, per primera vegada, visites culturals (5 jornades) exclusives per a accionistes que han tingut molt bona acollida.

La pàgina web corporativa de la companyia recopila tota la documentació exigida per la Llei de Transparència i les normes de desenvolupament d'aquesta. Disposa d'un espai que recull informació

d'interès per a accionistes i inversors, que inclou, entre d'altres, dades econòmiques, de gestió i els resultats dels últims cinc exercicis.

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

Durant 2017, representants de l'equip directiu de la companyia i de la Unitat de Relació amb Inversors van mantenir reunions amb inversors institucionals, tant de renda fixa com de renda variable, i tant en les pròpies oficines de la companyia com en les principals places financeres d'Europa, Amèrica del Nord, Àsia i Austràlia. En total, es van organitzar 589 reunions, de les quals 487 van ser amb inversors de renda variable, així com amb inversors de renda fixa i inversors socialment responsables.

Indicadors de canals de comunicació

	2017	2016	2015
Reunions amb inversors i analistes	589	520	432



Energia en Acció

Gas Natural Fenosa a l'abril de 2017 ha dut a terme proactivament un projecte amb l'objectiu prioritari d'apropar-se més als seus inversors i millorar la seva relació amb aquests, sense desatendre el seu ferm compromís per desenvolupar una política de remuneració atractiva i sostenible per a l'accionista.

Amb aquest projecte, Gas Natural Fenosa pretén reforçar la seva relació amb els accionistes minoritaris i agrair-los així la confiança que dipositen en la companyia.

Aquest nou canal constitueix un espai exclusiu per als accionistes de la companyia prèvia inscripció des de la pàgina web, mitjançant el qual, poden trobar informació financera especialitzada, tant de la companyia com del sector energètic i accedir a continguts exclusius, avantatges i ofertes exclusives de seu interès. A més a més, poden participar en esdeveniments corporatius, obtenir descomptes en el subministrament elèctric, viatges i activitats culturals, a més d'altres promocions.



Índexs i ràtings en els quals està present Gas Natural Fenosa en 2017



ROBECOSAM
Sustainability Award
Gold Class 2017

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



Presència als índexs i ràtings d'inversió socialment responsables

La inversió socialment responsable és aquella que incorpora en les seves decisions de selecció de cartera criteris de caràcter social, ambiental, ètic i de bon govern, juntament amb els aspectes financers tradicionals.

Des de fa tretze anys, Gas Natural Fenosa ha format part, de manera ininterrompuda, del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2017, la companyia ha tornat a ser seleccionada com a líder en el sector *Gas Utilities*, mantenint la seva presència tant en DJSI World i és l'única empresa del seu sector que forma part d'aquest índex. També forma part del DJSI Europe. A pesar del lideratge, la companyia ha empitjorat tant la valoració global, com per cada una de les dimensions, però obté la màxima puntuació del sector tant en la dimensió econòmica com en la social.

La companyia ha obtingut les millors puntuacions del sector *Gas Utilities* en aspectes com Codis de conducta, Seguretat de la informació i ciberseguretat, gestió de la innovació, Oportunitats de mercat, Gestió de la cadena de subministrament, Estratègia climàtica, informació mediambiental, Ciutadania corporativa i filantropia, desenvolupament de capital humà, Drets humans, Report social i Atracció i retenció del talent.

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

En 2017, Gas Natural Fenosa ha mantingut la seva presència en altres Índexs i ràtings sostenibilitat com són els índexs Oekom, Sustainalytics, STOXX ESG Leaders Índexs i Euronext Vigeo, del qual la companyia forma part de les variants Europe 120 i Eurozone 120, cosa que la situa com una de les 120 empreses líders en sostenibilitat d'Europa i l'eurozona.

La companyia també forma part de l'MSCI Global Climate Index, que inclou companyies líders en la mitigació de factors que contribueixen al canvi climàtic en el curt i llarg termini i de l'MSCI ESG leaders index, que inclou les companyies líders a integrar aspectes socials, mediambientals i de bon govern en l'activitat de la companyia.

Gas Natural Fenosa també ha estat inclosa en la banda de lideratge A - de Carbon Disclosure Project (CDP).

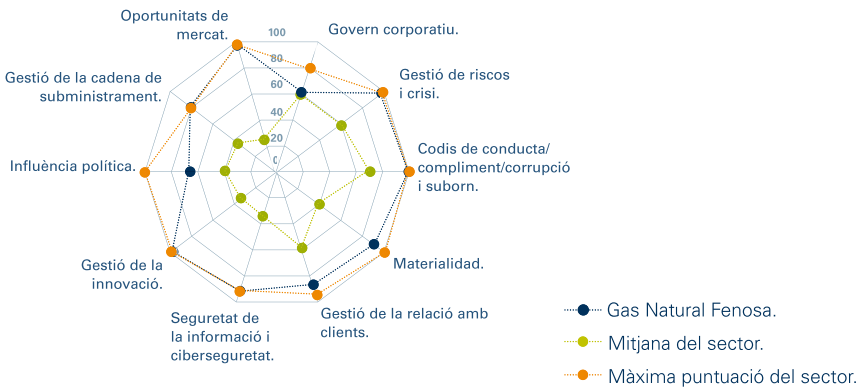
La presència en aquests índexs de sostenibilitat posa en valor l'esforç realitzat per la companyia en matèria de responsabilitat corporativa i transparència informativa i implica un reconeixement extern de la bona evolució de les seves actuacions en aquesta matèria.

Bons verds i finançament sostenible

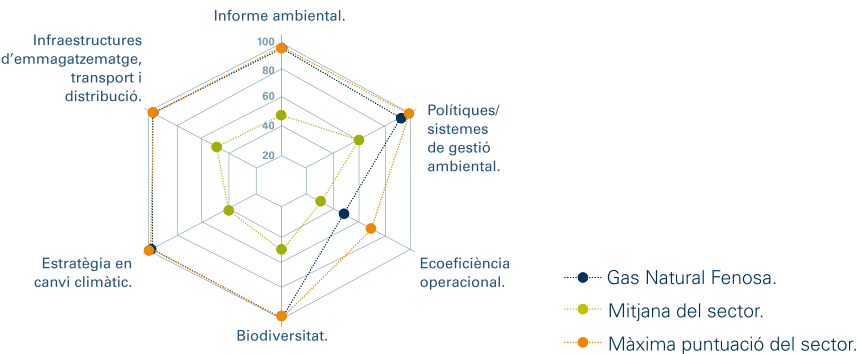
Al llarg de 2017 i en línia amb el seu compromís amb la sostenibilitat, Gas Natural Fenosa va desenvolupar un *framework* per a l'emissió de bons verds destinats al finançament d'energies renovables. En el marc d'aquest *framework* el 15 de novembre de 2017 Gas Natural Fenosa va formalitzar una emissió de bons verds per un import de 800 milions d'euros i venciment al maig de 2025. Aquesta emissió es va fixar amb un cupó anual del 0,875%.

Avaluació de Gas Natural Fenosa al DJSI

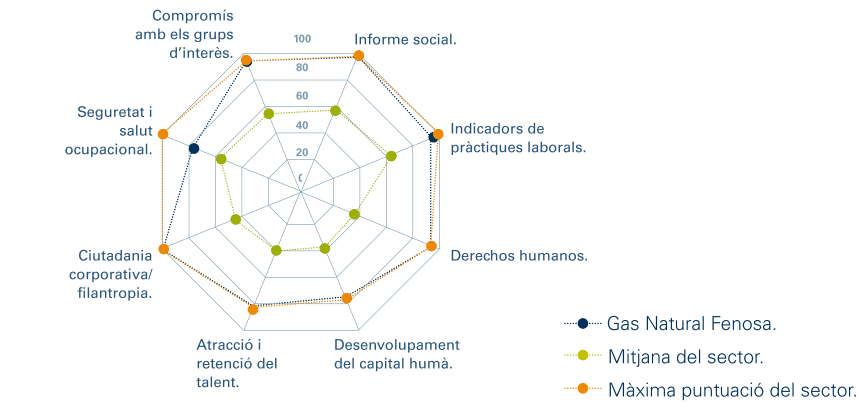
Econòmica



Ambiental

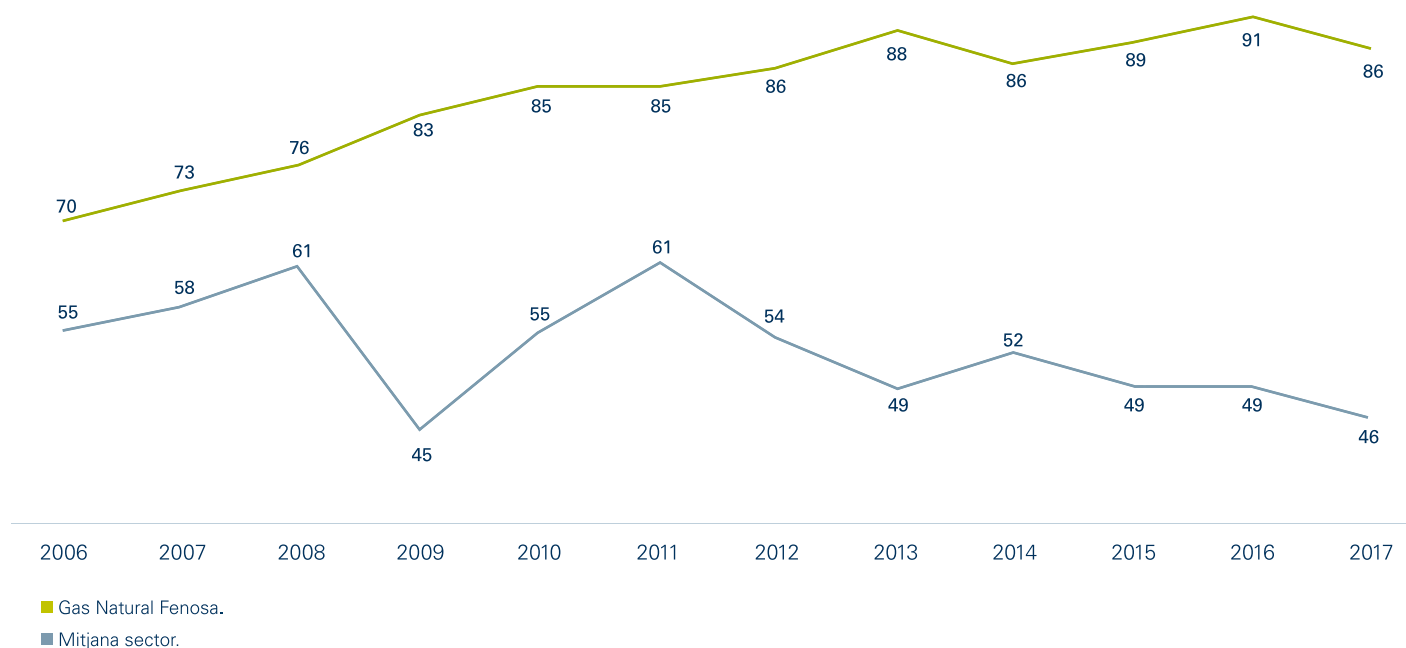


Social



Nota: 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 en què DJSI avalua les empreses.

Evolució Gas Natural Fenosa i mitjana del sector a DJSI (puntuació de 0 a 100)



El preu d'emissió dels nous bons va ser del 99,77% del seu valor nominal. L'emissió va estar emmarcada dins del programa Euro Medium Term Notes (EMTN), es va sobresubscriure en gairebé 2 vegades i va rebre ordres d'uns 130 inversors institucionals de 19 països.

Els fons rebuts en aquesta operació han servit per a optimitzar l'estructura financera de la companyia, en augmentar el pes del mercat de capitals, diversificar la base d'inversors amb focus en sostenibilitat, allargar la vida mitjana del deute i millorar el perfil de venciments. Tot això va permetre augmentar la ja àmplia liquiditat de la companyia. (Vegeu informe sobre el *framework* i l'emissió en la informació addicional)

A més, i per cobrir les seves necessitats de finançament i en coherència amb els avanços en sostenibilitat, Gas Natural Fenosa va signar amb ING Wholesale Banking un crèdit sostenible per un import total de 330 milions d'euros a 4 anys amb possibilitat d'un d'addicional, en

el qual el cost està parcialment indexat al comportament ambiental, social i de govern corporatiu de la companyia, segons la valoració atorgada per l'agència de ràting Sustainalytics, entitat independent que hi emet un informe i qualificació. D'acord amb aquesta, la puntuació de la companyia és alta, i se situa entre les 20 millors utilitats de tot el món. La signatura del crèdit amb aquestes condicions és una prova del compromís amb la millora progressiva de la companyia recollit en el seu Pla de Sostenibilitat.

Activitat amb inversors que tenen en compte criteris ESG

Des de l'any 2012 Gas Natural Fenosa manté reunions amb Inversors que tenen en compte criteris ESG. Al llarg de 2017, va continuar amb aquesta activitat i va participar en la conferència organitzada al març per JP Morgan a París en la qual es van mantenir reunions amb Edmon

de Rothschild, Nordea, Axa, PGGM i LGT. Addicionalment, en el mes de setembre es va realitzar a Londres el primer roadshow específicament dirigit a inversors ISR amb la participació de Morgan Stanley, JP Morgan Asset Management, Schroder Investment Management i Janus Henderson Investors.

A més, durant el mes de maig es va dur a terme, amb l'ajuda de Nasdaq, un treball d'identificació d'inversors ISR amb l'objectiu de tenir més informació per a una discriminació correcta d'aquells inversors que poden ser més o menys interessants a l'hora d'organitzar roadshows futurs. Aquesta anàlisi es complementa dues vegades a l'any amb la posició accionarial dels principals inversors ISR que proporciona el Shareholder Analysis de Nasdaq.

1995

Expansió internacional: nous horitzons i oportunitats

En la dècada dels noranta, Gas Natural va iniciar una de les etapes més significatives de la seva història recent: el salt als mercats estrangers. Va començar l'expansió internacional amb l'adquisició d'actius a l'Argentina. Cinc anys després, va iniciar noves activitats al Brasil, Colòmbia i Mèxic. L'experiència va ser tan positiva que, pocs mesos després, tenia més clients en l'àrea internacional que en la nacional.

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa 2017

Gestió responsable del medi ambient

Gestió ambiental. **Pàg.** 180

Economia circular. **Pàg.** 189

Aigua. **Pàg.** 193

Emissions a l'atmosfera . **Pàg.** 196

Clima. **Pàg.** 198

Biodiversitat i capital natural. **Pàg.** 210



Gas Natural Fenosa és conscient dels impactes ambientals de les seves activitats en l'entorn on es desenvolupen, de manera que la companyia presta una atenció especial a la protecció del medi ambient i l'ús eficient dels recursos naturals per satisfer la demanda energètica.

En el respecte al medi ambient Gas Natural Fenosa actua més enllà del compliment dels requisits legals i altres requisits ambientals que voluntàriament adopta, involucrant els proveïdors, treballant amb els diferents grups d'interès i fomentant l'ús responsable de l'energia.



Compromisos i principis d'actuació responsable amb el medi ambient

- > Contribuir al desenvolupament sostenible mitjançant l'ecoeficiència, l'ús racional dels recursos naturals i energètics, la minimització de l'impacte ambiental, el foment de la innovació i l'ús de les millors tecnologies i processos disponibles.
- > Contribuir a la mitigació i adaptació del canvi climàtic per mitjà d'energies baixes en carboni i renovables, la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica, l'aplicació de noves tecnologies.
- > Integrar criteris ambientals en els processos de negoci, en els nous projectes, activitats, productes i serveis, així com en la selecció i l'avaluació de proveïdors.
- > Minimitzar els efectes adversos sobre els ecosistemes i fomentar la conservació de la biodiversitat.
- > Promoure l'ús eficient i responsable de l'aigua, establint activitats encaminades a conèixer més bé aquest recurs i a la millora de la gestió d'aquest.
- > Garantir la prevenció de la contaminació mitjançant la millora contínua, l'ús de les millors tècniques disponibles i l'anàlisi, el control i la minimització dels riscos ambientals.

> Accions de valor

Accions proposades 2017		Accions previstes 2018
Definició de la nova Estratègia Ambiental en 2020 basada en els eixos ambientals de clima i aire, aigua, capital natural i economia circular.	+	Programa d'accions de l'Estratègia Ambiental fins a 2020.
Creixement de la potència renovable de baixa o nul·la emissió en línia amb l'estratègia de clima i aire.	+	Creixement de la potència renovable de baixa o nul·la emissió en línia amb l'estratègia de clima i aire.
Consolidació de l'anàlisi de riscos i oportunitats en matèria de clima.	+	Desenvolupament de projectes en matèria de gas renovable.
Avanç en la certificació de nous sistemes de gestió ambiental d'acord amb ISO 14001, amb adaptació al nou referencial de 2015.	+	Avanç en la certificació de nous sistemes de gestió ambiental d'acord amb ISO 14001.
Manteniment a la banda de lideratge A en el qüestionari de CDP clima i aigua.	+	Promoció de la mobilitat sostenible.
Definició del posicionament i desplegament de línies d'acció en matèria d'economia circular.	+	Extensió de plans d'acció en biodiversitat.
Grau de compliment: + Acabat. + Avanç elevat. + Avanç intermedi. + Avanç escàs. + No iniciat.		

> Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 6: aigua neta i sanejament

El sisè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "l'accés a aigua, sanejament i higiene és un dret humà i, no obstant això, 1.800 milions utilitzen una font d'aigua potable contaminada per restes fecals i 2.400 milions no tenen accés a serveis bàsics de sanejament".

En relació amb la gestió responsable del medi ambient, Gas Natural Fenosa ha refermat el seu compromís amb la gestió de l'aigua. A més de considerar aquest aspecte en la Política de Responsabilitat Corporativa, la companyia materialitza el seu compromís per mitjà de l'Estratègia

d'Aigua. Aquesta estratègia li permet conèixer l'estat global del recurs hídric, així com millorar i adaptar la gestió d'aquest a les necessitats locals i a les limitacions del medi ambient. Així mateix, la companyia ha presentat en 2017 l'Informe de gestió de l'aigua i calcula anualment la seva petjada de l'aigua.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 7: energia assequible i no contaminant

El setè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "un sistema energètic ben establert dona suport a tots els sectors: des de les empreses, la medicina i l'educació a l'agricultura, les infraestructures, les comunicacions i l'alta tecnologia". Una de cada cinc persones de la població mundial viu sense electricitat.

En relació amb la gestió responsable del medi ambient, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat atenent els principis d'energia disponible, assequible i sostenible. Per a això, va de la mà de la innovació, la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica a les seves instal·lacions i en les dels clients, utilització d'energies baixes en carboni i renovables i l'ús de les millors tecnologies disponibles.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 11: ciutats i comunitats sostenibles

L'onzè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "la meitat de la humanitat viu actualment en ciutats, i aquesta xifra seguirà en augment. Tot i que les ciutats ocupen només el 3% de la superfície terrestre, representen entre un 60% i un 80% del consum d'energia i el 75% de les emissions de carboni".

En relació amb la gestió responsable del medi ambient, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat i es compromet a garantir la prevenció de la contaminació, així com la minimització i el control dels riscos ambientals. La companyia realitza inversions destinades a reduir les seves emissions a l'atmosfera i a minimitzar l'impacte ambiental en els entorns en què opera respecte a l'ús de l'aigua, el sòl i la generació de residus, entre altres actuacions, per a la protecció del patrimoni natural.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 12: producció i consum responsable

El dotzè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "si la població mundial arriba als 9.600 milions de persones en 2050, per mantenir l'estil de vida actual serà necessari l'equivalent a gairebé tres planetes".

En relació amb la gestió responsable del medi ambient, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat i manté un compromís amb la producció i el consum responsables que va més enllà dels requeriments

legals. La companyia duu a terme accions d'optimització del consum de recursos, aigua i energia. Així mateix, la companyia realitza una tasca educativa amb els seus grups d'interès com la formació als empleats per a millorar el seu acompliment ambiental, així com la sensibilització de proveïdors i clients en aquests aspectes.

En relació amb la Gestió responsable del medi ambient, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat i es compromet a garantir la prevenció de la contaminació, així com la minimització i el control dels riscos ambientals.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 13: acció pel clima

El tretzè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "si no es controla el canvi climàtic, aquest anul·larà molts dels avanços aconseguits en els últims anys en matèria de desenvolupament. Actualment, els fenòmens meteorològics extrems i l'augment del nivell del mar estan afectant les persones i els seus béns als països desenvolupats i als països en desenvolupament."

El nostre compromís i principi d'actuació en matèria de canvi climàtic és el de contribuir a la mitigació i adaptació al canvi climàtic per mitjà d'energies baixes en carboni i renovables, la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica i l'aplicació de noves tecnologies. Per a això, s'ha definit dins de l'Estratègia Ambiental de Gas Natural Fenosa l'Eix Clima i Aire, el principal objectiu del qual és la reducció de les emissions a les nostres operacions i el foment de l'energia sostenible.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 14: vida submarina

El catorzè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "els oceans i les espècies que alberguen s'estan veient afectades pels elevats nivells de residus a l'aigua, la sobrepesca i la mala gestió del medi marí"

Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat mantenint un compromís amb la vida submarina. En la gestió d'abocaments es realitzen estudis de la qualitat de l'aigua procedent de les centrals

tèrmiques un cop depurada i els resultats d'aquestes anàlisis garanteixen que la companyia no genera impactes significatius en els ecosistemes aquàtics. Així mateix, la companyia estableix aliances amb tercers, especialment amb organitzacions conservacionistes i organismes públics, per dur a terme actuacions en aquesta matèria, entre d'altres, neteja de zones costaneres i protecció d'espècies marines.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 15: vida d'ecosistemes terrestres

El quinze Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "el 30% de la superfície terrestre està coberta per boscos i aquests, a més de proporcionar seguretat alimentària i refugi, són fonamentals per combatre el canvi climàtic"

Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat mantenint un compromís amb el capital natural i en conseqüència, amb la vida d'ecosistemes terrestres. La companyia duu a terme actuacions per

a la protecció i conservació d'espècies i espais naturals més enllà dels requeriments legals, estudis de diagnòstic de l'entorn de les seves instal·lacions i activitats d'educació i conscienciació als seus grups d'interès.

Gestió ambiental

La gestió ambiental dels processos

La gestió ambiental dels processos desenvolupats per la nostra companyia es regeix per l'Estratègia Ambiental. Aquesta ha estat dissenyada en coherència amb la missió i visió estratègica de la companyia, així com dels compromisos i principis del nostre posicionament ambiental, que conté la nostra Política de Responsabilitat Corporativa.

El posicionament ambiental reflecteix la Missió i Visió de la companyia, que posen èmfasi en la necessitat de proporcionar productes i serveis que siguin respectuosos amb el medi ambient, així com de contribuir de manera positiva a la societat, actuant amb un compromís de ciutadania global. Aquest posicionament, juntament amb la política i els principis ambientals, és la base per a definir l'estratègia de negoci de Gas Natural Fenosa.

Així, l'Estratègia Ambiental es desenvolupa en quatre eixos ambientals i dos de transversals. Els eixos ambientals estan definits en funció dels vectors clau en la gestió ambiental de la companyia:

- > **Clima i aire:** Reduir les emissions amb les nostres operacions i fomentar l'ús d'energia sostenible.
- > **Aigua:** Promover el uso eficiente y responsable del agua.
- > **Capital natural:** Minimizar los impactos sobre los ecosistemas e impulsar el capital natural.
- > **Economia circular:** Optimizar el consumo y potenciar la recirculación de recursos.



Els eixos transversals són necessaris per a la integració de la sostenibilitat ambiental en la presa de decisió dels negocis del Grup:

- > **Gestió integrada:** Integrar la sostenibilitat ambiental en tots els negocis, de manera coordinada i amb el lideratge de la Direcció.
- > **Formació i Comunicació:** Fomentar la sensibilització i el coneixement intern i recolzar el nostre posicionament extern.

Al seu torn, els eixos es despleguen en 22 línies d'acció (16 d'ambientals i 6 de transversals). Cada línia d'acció es divideix en un conjunt d'accions que marquen

les pautes d'actuació per a la definició d'objectius (accions particulars) per part de cada negoci.

L'Estratègia es materialitza per mitjà del model de gestió ambiental de Gas Natural Fenosa, basat en la norma internacional ISO 14001:2015, el qual forma part fonamental del sistema integrat de gestió (SIG) de qualitat, medi ambient, seguretat i salut de la companyia.

El Model de Gestió Ambiental de Gas Natural Fenosa, basat en la norma internacional ISO 14001, forma part fonamental del sistema integrat de gestió de qualitat, medi ambient, seguretat i salut de la companyia.

En 2017, es van mantenir totes les certificacions de medi ambient i es va ampliar l'abast certificat a les empreses elèctriques xilenes EMELAT, CONAFE, CGE Distribución i Transnet Norte.

Durant 2017 s'ha completat l'adequació del SIG als requisits de les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015, de manera que aquest reconeixement ja figura en els nous certificats. En 2017, el 87,7%¹ de l'ebitda de Gas Natural Fenosa generat per

activitats que produeixen impacte es va certificar mitjançant el model de gestió ambiental recollit en la norma ISO 14001.

A més, cal destacar la metodologia de càlcul de la petjada ambiental de Gas Natural Fenosa.

Eixos de l'Estratègia Ambiental: accions

Eixos ambientals	 Clima i aire Reduir les emissions amb les nostres operacions i fomentar l'ús d'energia sostenible.	 Aigua Promoure l'ús eficient i responsable de l'aigua.	 Capital natural Minimitzar els impactes sobre els ecosistemes i impulsar el capital natural.	 Economia circular Optimitzar el consum i potenciar la recirculació de recursos.
	Línies d'acció > Reduir les emissions amb les nostres operacions (foment de renovables i millores en el fòssil). > Disminuir les emissions mitjançant eficiència energètica. > Desenvolupar serveis i productes sostenibles (gas renovable i mobilitat sostenible). > Integrar la gestió interna del CC. > Determinar-ne l'impacte i l'acompliment.	> Optimitzar el consum i reduir l'abocament d'aigua. > Fomentar l'ús sostenible de l'aigua entre els nostres grups d'interès. > Incorporar l'aigua en el procés de presa de decisions. > Determinar-ne l'impacte i l'acompliment.	> Reduir i compensar els nostres impactes i potenciar el valor dels entorns naturals. > Determinar el nostre impacte sobre el capital natural. > Determinar-ne l'impacte i l'acompliment.	> Optimitzar el consum de matèries primeres. > Reduir la generació de residus i fomentar-ne la transformació en subproductes. > Contribuir al desenvolupament de regulació en economia circular. > Determinar-ne l'impacte i l'acompliment.
Eixos transversals	 Gestió integrada Integrar la sostenibilitat ambiental en tots els negocis, de manera coordinada i amb el lideratge de la Direcció.	 Formació i comunicació Fomentar la sensibilització i el coneixement intern i recolzar el nostre posicionament extern.		

¹ D'acord amb nova metodologia de mesurament.

Processos per país amb gestió ambiental certificada

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

- + Certificat.
- + En procés de certificació o exclòs del model sistema integrat de gestió de Gas Natural Fenosaa.

Planificació de la gestió

La planificació ambiental es desenvolupa en el marc de la política de responsabilitat corporativa i de l'estratègia ambiental de la companyia. Es troba englobada en el "Pla CAMASS de qualitat, medi ambient, seguretat i salut". Aquest pla es compon d'estratègies i línies d'acció que defineixen les pautes de treball per a cada període, de manera que tots els negocisaproven el seu programa de gestió que hi està integrat.

En 2017, es van definir 244 objectius de medi ambient dirigits a assolir la sostenibilitat ambiental i es va aconseguir el 82,3% compliment del pla.

Els eixos de l'Estratègia Ambiental de Gas Natural Fenosa es componen de quatre eixos ambientals (Clima i aire, Aigua, Capital natural i Economia circular), definits en funció dels vectors clau en la gestió ambiental de la companyia i dos eixos transversals (Gestió integrada i

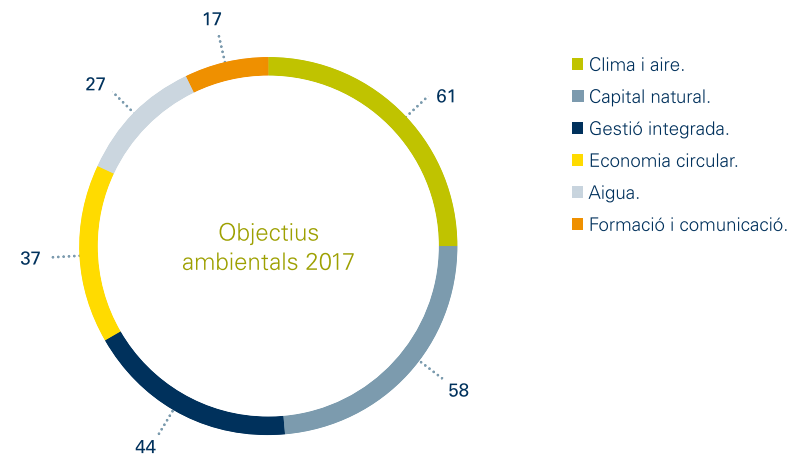
Formació-Comunicació) necessaris per a la integració de la sostenibilitat ambiental en la presa de decisió dels negocis de Gas Natural Fenosa.

Els eixos es despleguen en 22 línies d'acció (16 línies d'acció ambientals i sis de transversals) en què es defineixen les àrees d'actuació a partir de les quals es concretaran els esforços a dur a terme per cada negoci, en relació amb cada eix ambiental particular. Al seu torn, cada línia d'acció es vertebrades en un conjunt d'accions que marquen les pautes d'actuació per a la definició d'objectius (accions particulars) per part de cada negoci.

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



Repartiment d'objectius desenvolupats per temàtica



Eines per a la gestió ambiental

Gas Natural Fenosa disposa de diferents eines i metodologies orientades a la gestió en matèria de medi ambient, prevenció, salut i qualitat, de manera que atorga consistència i homogeneïtat en els processos de la companyia.

Durant 2017, l'eina Themis per al control i gestió dels requisits legals, va prestar servei a prop de 1.200 usuaris, permetent conèixer i accedir a 14.300 requisits legals en matèria de medi ambient, prevenció, salut i qualitat. En aquest any es va dur a terme la verificació del contingut d'aquesta base dades amb una validesa de tres anys.

En 2017 es va consolidar el mòdul de troballes en l'eina *Prosaftety*, per al registre i gestió de les no-conformitats, observacions i oportunitats de millora necessàries per a la millora contínua de la gestió ambiental de la companyia. En acabar l'any, ja la utilitzaven més de 1.300 usuaris i tenia registrades més de 3.600 troballes i 6.900 accions gestionades. L'ús de l'eina s'ha racionalitzat.

En l'àmbit de la gestió integrada es van realitzar un total de 79 auditories ambientals, 36 externes i 43 internes.

Metodologies ambientals

Entre les diverses metodologies ambientals utilitzades pel grup, cal destacar la metodologia de càlcul de la petjada ambiental de Gas Natural Fenosa. La petjada ambiental és una mesura multicriteri del comportament ambiental de la companyia amb la perspectiva de tot el cicle de vida, que així dona a conèixer l'impacte ambiental directe i indirecte generat per les seves activitats i que té per objectiu la reducció de l'impacte ambiental tenint en compte les activitats de la cadena de subministrament.

D'altra banda, s'ha adaptat la metodologia d'aspectes ambientals, anomenada "Document d'aspectes mediambientals" DAMA's, a la nova norma ISO 14001:2015. D'aquesta manera s'ha ampliat el seu abast per a avaluar també els aspectes ambientals indirectes, és a dir, aquells que tot i no dependre de la companyia, aquesta pot exercir alguna influència però sense capacitat de control directe.

D'aquesta manera, s'avaluen els aspectes ambientals significatius anualment en totes les activitats i negocis certificats ambientalment, de manera que permeten identificar els aspectes més rellevants a tenir en compte tant en la gestió ambiental d'aquests com en els objectius ambientals que s'hi defineixen.

Riscos ambientals

Gas Natural Fenosa identifica i recull cada any els successos ambientals ocorreguts per tal d'analitzar, desenvolupar, intercanviar i aplicar mesures preventives.

La companyia realitza l'avaluació de les instal·lacions amb risc ambiental emprant com a referència la norma UNE 150.008 i altres metodologies destinades a aquesta finalitat. Per mitjà dels plans d'autoprotecció i els procediments corresponents, s'identifiquen i es recullen les respostes als accidents potencials i a les situacions d'emergència, per tal de prevenir i reduir-ne l'impacte ambiental.

Durant 2017 s'ha definit i implantat una sistemàtica per homogeneïtzar la classificació i l'informe de successos ambientals. Aquesta metodologia permet un seguiment adequat i homogeni d'aquests successos i la identificació, anàlisi, desenvolupament, intercanvi i aplicació de mesures preventives.

En 2017 s'han registrat 25 vessaments. La major part d'aquests van quedar continguts per mitjans interns i en els que no va ser possible, es van adoptar mesures perquè les conseqüències fossin lleus. D'aquests vessaments cal destacar-ne els següents pel volum i les característiques:

Succés	Localització	Actuació de Gas Natural Fenosa
Vessament de 1.454 litres d'oli a causa d'un accident de trànsit d'un camió de transport del negoci elèctric.	Xile	Recollida i emmagatzematge en contenidor tancat perquè es gestioni com a residu perillós.
Vessament de 1.134 litres d'aigües olives a la zona exterior de la central de Palamara.	República Dominicana	Neteja i gestió del residu produït per part del gestor de residus.
Vessament de 177 litres d'oli a la central de Los Algarrobos.	Panamà	Neteja de la zona utilitzant el <i>kit</i> antivessament i agent mitigador d'hidrocarburs biodegradable.
Vessament de 150 litres d'oli per caiguda de tres transformadors.	Xile	Contenció, neteja i gestió del residu produït.
Vessament de 20 litres d'oli a l'aigua a la central de Las Vencías.	Espanya	Determinació de la brigada mediambiental per a recollida d'oli i avaluació dels danys.
Vessament de 20 litres d'oli per caiguda d'un transformador.	Xile	Neteja i gestió del residu produït.
Vessament de 20 litres d'oli de grua durant poda en distribució elèctrica.	Xile	Neteja i gestió del residu produït.
Vessament de 15 litres d'oli a la central de Durango.	Mèxic	Neteja i gestió del residu produït.



Formació i Comunicació

Formació

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

En aquest sentit, en 2017 es van impartir un total de 3.826 hores a 1.572 participants, amb un compliment del 140% i 133% respectivament a les hores i participants d'acord amb el que s'havia planificat. L'increment del % sobre el que s'havia planificat es deu a l'activitat en hores i participants realitzada a Xile i no contemplat en la planificació inicial.

Comunicació

Anualment Gas Natural Fenosa desenvolupa un Pla de Comunicació Ambiental amb nombroses accions internes i externes que canalitza per mitjà de butlletins informatius de canvi climàtic, xarxes socials i notes de premsa, entre d'altres.

En 2017, cal destacar el desenvolupament d'informes audiovisuals de biodiversitat, petjada de carboni, gestió de l'aigua i petjada ambiental per donar a conèixer a la societat les actuacions que realitza la companyia en aquestes matèries. En matèria de canvi climàtic, Gas Natural Fenosa va participar en la Conferència de les Parts COP de la Convenció Marc de Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic (CMNUCC), coneguda com COP23, i

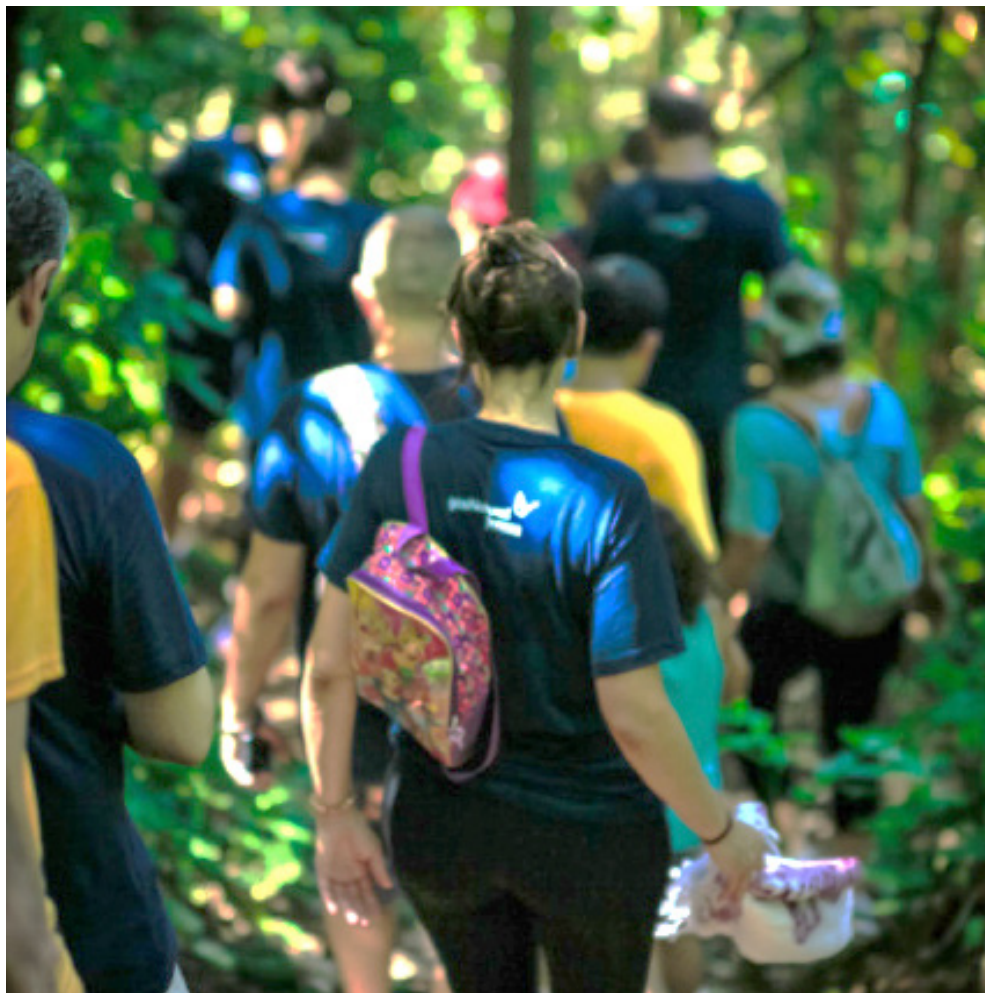
que es va celebrar a Bonn. També va tenir una presència destacada en l'Innovate4Climate, fòrum internacional celebrat a Barcelona i que aporta solucions davant el canvi climàtic. D'altra banda, la companyia va col·laborar amb la Fundació Empresa i Clima en el desenvolupament i presentació de l'Informe de situació de les emissions de CO₂ en el món-2015.

Amb caràcter intern, destaquen les que es van desenvolupar durant els dies mundials del Medi Ambient, de la Biodiversitat, l'Aigua, etc., per tal de conscienciar els empleats en la protecció del medi ambient, mitjançant conferències, reptes de bones pràctiques ambientals.

Des d'un punt més global, Gas Natural Fenosa forma part del grup de socis fundadors del Grup Espanyol de Creixement Verd, format per empreses espanyoles interessades en un creixement sostenible.

La companyia ha continuat impulsant les accions de voluntariat ambiental corporatiu orientades a fomentar entre els empleats i els seus familiars una actitud positiva en la conservació de la natura.

A més, la Fundació Gas Natural Fenosa organitza actes, cursos i seminaris d'educació i sensibilització ambiental. La seva activitat està centrada principalment en l'àmbit de l'energia i el medi ambient, abordant temes com el canvi climàtic, l'estalvi i l'eficiència en l'ús de l'energia i la mobilitat sostenible, entre d'altres.



Voluntariat ambiental corporatiu

Durant 2017, un total de 497 voluntaris van participar en 30 jornades de conservació ambiental, celebrades en espais protegits i altres llocs de valor natural.

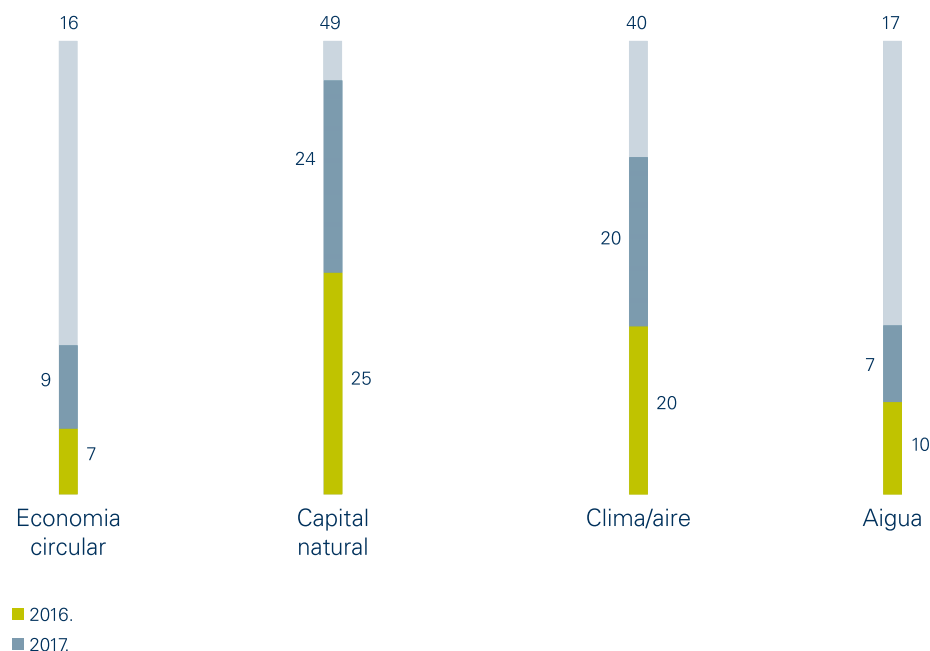
L'adquisició de bons hàbits de conducta, com ara l'estalvi d'aigua i energia, la correcta segregació dels residus o la cura del medi natural del qual gaudim en el nostre temps lliure és la forma en què cada un dels empleats de la companyia pot aportar valor des de la corresponsabilitat individual amb l'objectiu comú de contribuir al desenvolupament sostenible del nostre planeta.

Durant 2017, es van realitzar almenys 30 jornades de conservació ambiental amb la participació de 497 empleats i es van desenvolupar en espais protegits o

altres llocs de valor natural, cosa que ha suposat una dedicació de més de 4.800 hores a aquesta tasca des que es va iniciar el programa. S'han realitzat accions de voluntariat ambiental a Espanya, l'Argentina, Colòmbia, Mèxic, Moldàvia, el Panamà i la República Dominicana i el Brasil.

Les diferents activitats desenvolupades s'han centrat en aspectes inclosos en l'estratègia ambiental de la companyia.

Activitats de voluntariat ambiental associades als eixos estratègics



Requisits legals

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

En 2017 es va aprovar a Espanya el Reial Decret-Llei 18/2017 que regula la divulgació d'informació no financera pel qual es transposa la Directiva europea 2014/95/UE. Amb aquesta regulació es pretén augmentar la informació no financera que aporten les grans empreses en els seus comptes anuals, entre la qual es troba tota la informació ambiental.

D'altra banda, tant en el context europeu com internacional, el desenvolupament de regulació ambiental està marcat per les polítiques en economia circular,

orientades a la reducció de residus, la millora de la seva gestió (reutilització, reciclatge i valorització) i l'optimització del consum de recursos.

En matèria climàtica, durant 2017, la companyia va participar activament en la Conferència de les Parts (COP) de la Convenció Marc de Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic (CMNUCC), coneguda com COP23 de Bonn, on es va avançar en l'aprovació dels reglaments i processos d'implementació de l'Acord de París.

En 2017, la companyia no va rebre sancions en matèria ambiental significatives, és a dir, aquelles l'import de les quals és superior a 60.000 euros.

A fi d'assegurar-ne la comunicació efectiva amb les parts interessades externes, hi ha diferents mecanismes formals de reclamació en funcionament. Rebre adequadament les queixes

ambientals resulta de gran valor ja que suposen una oportunitat de millora de la gestió ambiental.

Durant 2017, es van registrar 121 queixes o reclamacions en matèria ambiental i 118 han estat resoltes durant el mateix període.

Costos ambientals

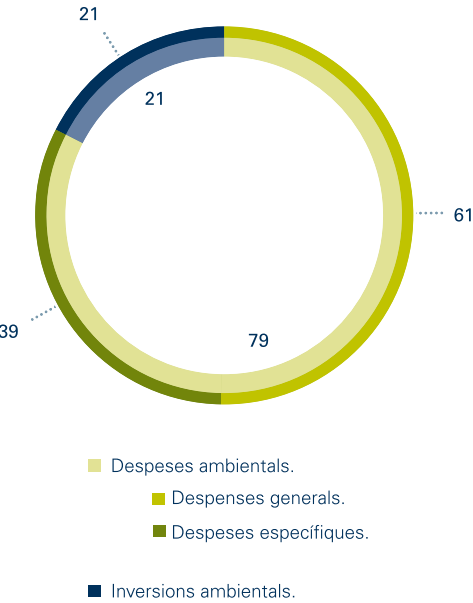
Gas Natural Fenosa realitza un esforç significatiu en matèria de protecció ambiental, i dota les instal·lacions dels recursos necessaris per a garantir el compliment de la legislació ambiental, reduir l'impacte ambiental de les activitats, prevenir la contaminació i el canvi climàtic, controlar i minimitzar les emissions, els abocaments i els residus, obtenir nous certificats ambientals per a les instal·lacions, millorar els sistemes de gestió i informació ambiental i incrementar la formació i sensibilització ambiental dels treballadors, clients i subministradors.

La despesa per actuacions ambientals realitzades en l'exercici 2017¹ va ser de 71 milions d'euros, dels quals 15 milions corresponen a inversions ambientals i 56 milions a despeses incorregudes en la gestió ambiental de les instal·lacions, excloent els drets d'emissió. Entre aquestes actuacions cal destacar les relatives a la millora dels sistemes de combustió a centrals tèrmiques per a la reducció d'emissions de NORxR, a la millora de les instal·lacions de generació hidràulica així com al llançament de nous productes d'energia fotovoltaica en el segment de solucions energètiques.

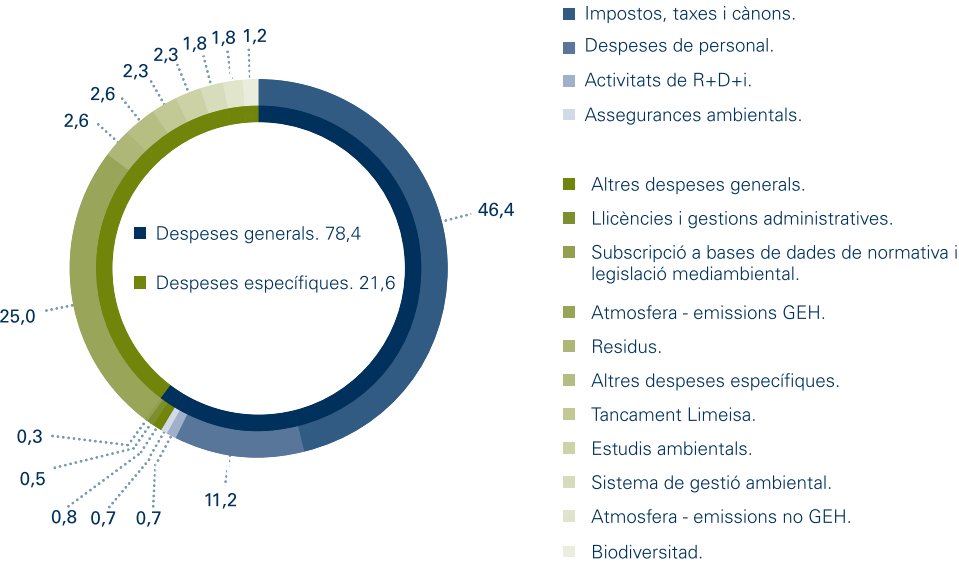
¹ D'acord amb perímetre de l'informe de responsabilitat corporativa a data 31/12/2017.

El cost de proveïment dels drets d'emissió per a la cobertura de les instal·lacions regulades per la Directiva Europea de Comerç d'Emissions l'any 2017 ha estat de 66 milions d'euros. La política comptable actualment qualifica els drets d'emissió com a existències.

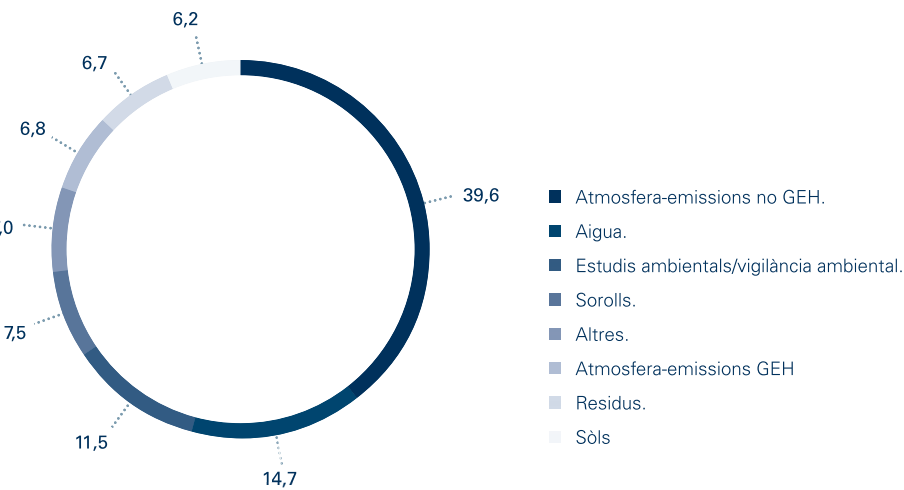
Desglossament de costos ambientals (%)



Desglossament de despeses ambientals (%)



Desglossament d'inversions ambientals (%)



Economia circular

Gas Natural Fenosa centra els seus esforços en matèria d'economia circular a optimitzar el consum i potenciar la recirculació de recursos. Per a això, desenvolupa les línies d'acció següents:

- > Optimitzar el consum de matèries primeres.
- > Reduir la generació de residus i fomentar-ne la transformació en subproductes.
- > Contribuir al desenvolupament de regulació en economia circular.
- > Determinar-ne l'impacte i l'acompliment.

Recursos energètics i materials

[103-1], [103-2] i [103-3]
(Eficiència energètica i consum d'energia)

Els consums de productes químics han augmentat durant 2017 respecte a l'any anterior a causa de l'increment de funcionament de les centrals de generació elèctrica, tèrmiques convencionals i de cicle combinat.



Materials utilitzats (tones)

	Quantitat
Combustibles	7.569.322
Gas natural	4.637.705
Carbó	2.479.534
Derivats del petroli	452.083
Altres materials	65.910
Carbonat de calci	52.364
Magnetita	8.543
Oli lubricant/hidràulic	1.704
Àcid sulfúric	1.068
Nitrogen	678
Hipoclorit de sodi	1.191
Hidròxid de calci	362
Total	7.635.232

Nota: La xifra total d'altres materials representa el 96% sobre el total de materials considerats. L'ús de gas natural, carbó, i derivades del petroli és el mateix concepte en les dues taules Consum energètic total dins de l'organització (TJ), i Materials utilitzats (tones)– però expressat en unitats diferents, per a respondre als indicadors GRI corresponents.



Consum energètic total dins de l'organització (TJ) [302-1]

	2017	2016	2015
Combustibles no renovables	321.572	305.273	341.051
Gas natural	248.228	232.723	246.440
Carbó	56.566	55.245	79.236
Derivats del petroli	16.779	17.305	15.375
Combustibles renovables	0	0	0
Electricitat adquirida per a consum	12.523	18.569	17.718
Electricitat renovable generada (no inclosa en el consum de combustibles)	16.495	27.684	21.084
Electricitat i vapor venut	(151.480)	(151.556)	(162.081)
Total	199.111	199.971	217.772

Consum d'energia fora de l'organització (TJ) [302-2]

	2017	2016
Ús final del gas natural comercialitzat	2.168.263	2.008.799
Ús final del carbó extret	39.187	42.302
Consum total	2.207.450	2.051.101

El consum energètic total de la companyia, en 2017, va assolir un valor de 199.111 TJ, amb una variació de -0,4%.

La intensitat del consum energètic de la companyia va assolir un valor de 46,6 TJ per milió d'euros d'ebitda. Per segments de negoci, l'activitat amb més intensitat energètica és la de generació d'electricitat, seguida dels segments de mineria, infraestructures i comercialització de gas, distribució elèctrica i, finalment, la distribució de gas.

Gestió dels residus

En el marc del sistema integrat de gestió, Gas Natural Fenosa posseeix procediments de control i gestió de residus mitjançant els quals es defineixen les sistemàtiques per a l'adequada segregació, emmagatzematge, control i gestió d'aquests.

La companyia prioritza la gestió orientada al reciclatge i la reutilització sobre altres opcions de gestió i la valorització energètica davant del dipòsit en abocador.

En matèria de residus no perillosos, en 2017 es manté la tendència de reducció de la seva generació i l'increment de la revalorització respecte a 2012.

Residus no perillosos gestionats i compliment d'objectius (kt)

Tipus	Quantitat
Terres i runes	216,18
Cendres	346,61
Guixos	102,21
Llots	71,04
Escòries	68,56
Residus vegetals	5,09
Ferralla	4,54
Total	814,23

Ràtios d'intensitat de consum d'energia dins de l'organització per segment d'activitat 2017 [302-3]

	Distribució de gas	Distribució d'electricitat	Electricitat	Gas	Mineria	Total
Consum d'energia dins de l'organització (TJ)	3.974	16.883	165.758	12.312	184	199.111
Ebitda (milions d'euros)	1.815	1.056	597	789	11	4.269
Ràtio (TJ / milions d'euros d'ebitda)	2,2	16,0	277,7	15,6	16,3	46,6

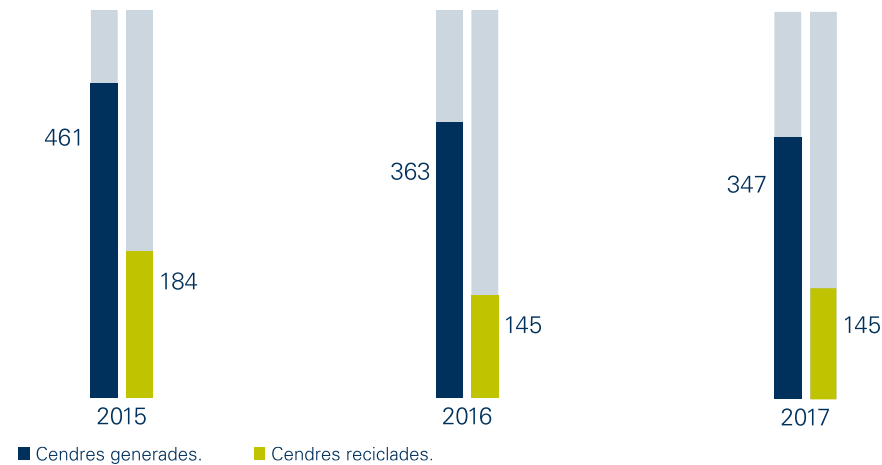
Nota: L'ebitda total de la taula no es correspon amb l'ebitda total de la companyia, ja que no s'hi tenen en consideració altres activitats diferents als segments de negoci mostrats.

En 2017, la generació de residus no perillosos més rellevants va disminuir significativament respecte a 2016. En destaca la reducció de runes originada per l'expansió menor de la xarxa de distribució de gas i en la millora en l'eficiència de les obres d'expansió ja que es redueix el perímetre de rasa realitzat. Un altre element que ha estat rellevant ha estat la reducció de llots provinents de l'activitat minera a Sud-àfrica.

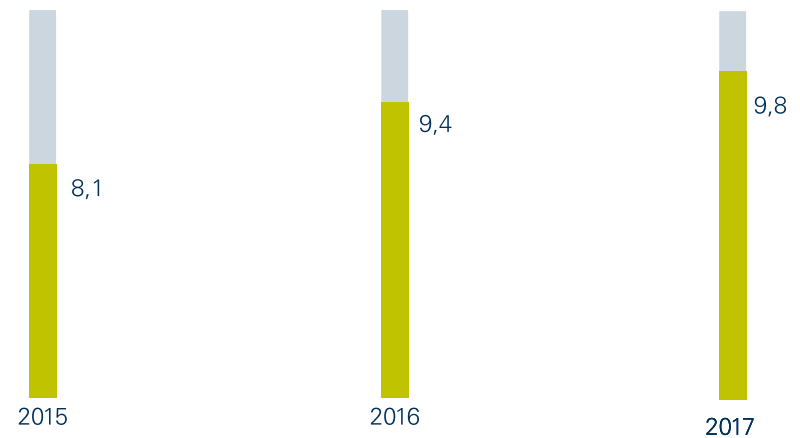
En 2017, Gas Natural Fenosa va continuar amb l'eliminació de bifenils policlorats (PCB), substància present, principalment, en alguns transformadors elèctrics de més antiguitat. Actualment, queden per retirar 180 tones d'olis dielèctrics que posseeixen una baixa concentració de PCB (entre 50 i 500 ppm).

En matèria de residus no perillosos, en 2017 es manté la tendència de reducció de la seva generació i increment de la revalorització respecte a 2012 (any de referència), de manera que s'estan complint els valors senda per complir amb l'objectiu establert per al període 2016-2020. Pel que fa a residus perillosos es registra una desviació de la senda entorn de la qual s'estan duent a terme accions (sobre la base de bones pràctiques i millora d'equips) encaminades a complir amb l'objectiu tant en la seva producció com en revaloració.

Generació i reciclatge de cendres (kt)



Producció de residus perillosos (kt)



Productes venuts per a reutilitzar-los (kt)

	2017
Cendres	146,41
Llots de rentat de carbó	30,43
Escòries	7,85
Llots d'oli i combustible	1,46

Residus perillosos gestionats (kt)

Tipus	Quantitat
Hidrocarburs més aigua	5,05
Llots d'oli i combustible	2,03
Residus sòlids contaminats amb hidrocarburs	1,19
Oli usat	0,72
Terres contaminades amb hidrocarburs	0,58
Residus elèctrics i electrònics	0,27
Total	9,84

Gestió de residus perillosos (%)

	2017	2016	2015
Reciclatge i valorització energètica	86	86	76
Incineració i abocament	14	14	24

Aigua

L'aigua és un recurs natural escàs i essencial per a garantir la vida i el desenvolupament humà. Per això, l'aigua i la gestió d'aquesta s'han convertit en una prioritat per a institucions, organismes i autoritats competents en l'àmbit internacional, donada la creixent pressió exercida sobre els recursos d'aigua, així com la irregularitat en la seva distribució i disponibilitat.

Tot això pot posar en perill la garantia, present i futura, d'accés a l'aigua en quantitat i qualitat suficients per a la població i els ecosistemes.

Compromís

Amb l'objectiu de promoure l'ús eficient i responsable de l'aigua, les línies d'acció dins de l'Estratègia Ambiental de la companyia, associades a aquest eix, són les següents:

- > Optimitzar el consum i reduir l'abocament d'aigua.
- > Fomentar l'ús sostenible de l'aigua entre els nostres grups d'interès.
- > Incorporar l'aigua en el procés de presa de decisions.
- > Determinar-ne l'impacte i l'acompliment.

En aquest context es duen a terme un conjunt d'estudis i accions que permetran una reducció gradual i consolidada del consum d'aigua en el mitjà i llarg termini, com la implementació de les millors tecnologies en consums i abocaments d'aigua, així com el control i l'anàlisi de l'ús de l'aigua en les nostres operacions tenint en consideració els entorns hídrics en què es troben.



Treballem també amb els nostres proveïdors i grups d'interès per a sensibilitzar-los sobre la necessitat de cuidar aquest recurs i desenvolupem metodologies i eines que ens permeten quantificar tant els impactes com els riscos i les oportunitats que deriven de l'ús i la gestió de l'aigua.

Principals indicadors

La major part del consum d'aigua a les instal·lacions de Gas Natural Fenosa es deu al funcionament de les centrals tèrmiques de generació elèctrica. Una part significativa es deu a l'evaporació de l'aigua que es produeix a les torres de refrigeració. La resta es deu als consums del cicle aigua-vapor i altres serveis auxiliars. Cal assenyalar que la major part de l'aigua captada es retorna al medi mitjançant les descàrregues de les instal·lacions.

En 2017, s'ha produït un augment significatiu del volum d'aigua consumida, a causa, principalment, de l'augment en l'activitat de les centrals tèrmiques de carbó i cicles combinats.

Gas Natural Fenosa, conscient de l'escassetat d'aigua en la societat, treballa dia a dia tant en la reducció del consum d'aigua globalment com en l'augment de la utilització d'aigua reciclada o regenerada per al seu ús en les seves activitats, sigui provinent de la mateixa instal·lació o provinent d'altres. En 2017, el percentatge d'aigua residual reutilitzada va experimentar un augment respecte a 2016.

La companyia contribueix a la gestió sostenible de l'aigua, aplicant mesures preventives que garanteixin el manteniment de les instal·lacions. Així mateix, en el cas de les centrals tèrmiques de generació, es duen a terme estudis analítics de les aigües del medi receptor dels abocaments, seguint els criteris establerts per la legislació vigent i els marcats per la mateixa companyia. Durant 2017, els equips i sistemes de depuració van funcionar d'acord amb el

que s'esperava, la qual cosa va permetre que es complís amb les autoritzacions d'abocament.

A més, d'acord amb els resultats dels estudis realitzats, la companyia realitza una gestió correcta dels abocaments, sense generar impactes significatius en els ecosistemes aquàtics del medi receptor. L'estat ecològic dels ecosistemes on la companyia està present es classifica com a bo, excepte

en aquells que mostren un deteriorament per causes alienes a l'activitat de la companyia.

Els volums de captació, consum i abocament d'aigua es van mantenir durant 2017 dins dels marges previstos i en línia amb l'objectiu de reducció gradual per al període 2016-2020.

Captació d'aigua per font (hm³)

	2017	2016	2015
Aigua superficial captada (mar)	874,19	772,49	736,65
Aigua superficial captada (resta)	25,36	37,04	46,28
Aigua subterrània captada	0,13	0,14	0,64
Aigua residual utilitzada procedent d'una altra organització	7,01	6,80	7,19
Aigua captada de la xarxa de proveïment	0,25	0,19	0,21
Volum total d'aigua captada del medi	906,96	816,66	790,97

Consum d'aigua (hm³)

	2017	2016	2015
Consum d'aigua en refrigeració	24,06	20,44	27,05
Consum d'aigua en cicle aigua/vapor	0,83	0,76	1,03
Consum d'aigua en altres processos	2,47	1,96	1,80
Consum d'aigua en serveis auxiliars	0,63	0,63	0,86
Consum total d'aigua	28,00	23,79	30,74

Abocament aigua (hm³)

	2017	2016	2015
Aigua abocada al mar	865,22	766,39	708,82
Aigua abocada a llit fluvial	14,21	16,72	28,73
Aigua abocada a la xarxa pública	0,23	0,23	0,26
Aigua abocada a fossa sèptica	0,01	0,005	0,03
Aigua abocada per a recarrega d'un aquífer	0,02	0,02	0,03
Volum total abocament	879,68	783,37	737,87

Iniciatives i actuacions

Durant 2017 s'han dut a terme diferents iniciatives en tots els negocis i països, encaminades a millorar la gestió de l'aigua. És el cas, per exemple, d'un estudi que s'ha realitzat per a la recirculació / reutilització de l'aigua de purga de calderes al tanc d'aigua dessalada a la Central de Cicle Combinat d'Aceca, o l'optimització dels cicles de regeneració dels llits mixtos de la planta de tractament d'aigua de la Central de Cicle Combinat del Port de Barcelona a fi de reduir el consum d'aigua per a rentats en aquesta. Un altre exemple és l'avaluació que s'ha desenvolupat a la Central de Cicle Combinat de Sagunt sobre la possibilitat de reutilització d'efluents a la planta de tractament d'aigües, de manera que així se'n redueix el consum. Després d'aquesta avaluació es posarà en marxa alguna de les mesures identificades. A la Central de Cicle Combinat de San Roque, el projecte que s'està realitzant està dirigit a analitzar la viabilitat de la reutilització de l'aigua de procés perquè s'introdueixi de nou en el cicle aigua-vapor. L'objectiu és aconseguir una tecnologia que permeti la

valorització d'un corrent d'abocament de gran qualitat i d'alta temperatura, i que suposa el consumidor d'aigua més gran d'una central tèrmica de generació elèctrica. Un altre projecte que s'està desenvolupant a la Central de Cicle Combinat de Màlaga i que finalitzarà, igual que en el cas anterior, al llarg de l'any 2018, és el desenvolupament d'un analitzador en línia per a la mesura d'aerobis totals en l'aigua de la torre de refrigeració, de manera que permetrà ajustar les dosificacions del biocida amb més antelació que amb anàlisis manuals.

A més, s'han realitzat els Estudis Aquàtics a les centrals tèrmiques de Meirama, Anllares, Robla, Aceca i limnològics a les de Narcea i Zorita per conèixer l'estat dels entorns hídrics i poder anticipar-hi accions preventives.

Altres accions estan encaminades al mesurament i control de l'aigua potable als centres de treball, com és el cas de Gas Natural Fenosa BAN (Argentina), on s'han instal·lat set cabalímetres, per a l'aigua potable als

centres de treball, amb l'objecte de poder determinar els consums d'aigua d'aquests establiments o al Brasil, Mèxic, el Panamà i el Marroc on s'han definit campanyes de sensibilització amb bones pràctiques ambientals per als empleats perquè en redueixin el consum als seus edificis.

Així mateix, Gas Natural Fenosa analitza l'estrès hídric de les regions en què es troben les instal·lacions l'activitat de les quals necessita més quantitats d'aigua. En aquest sentit, s'observa que, en aquelles regions en què l'estrès hídric és més elevat, la companyia utilitza aigua de mar o reciclada, i no afecta així la disponibilitat del recurs en aquestes zones.

Adicionalment, la companyia mesura la petjada d'aigua de totes les seves activitats per analitzar l'impacte que genera sobre el recurs hídric. Durant 2017 s'ha implementat una millora en la metodologia de càlcul d'aquesta petjada, integrant les categories per l'impacte indirecte en aquesta.

Monitorització ambiental en els embassaments de Conchas i Salas (Espanya)

Gas Natural Fenosa ha desenvolupat un sistema de monitorització d'embassaments amb la Universitat de Vigo que permet monitoritzar 17 variables en cinc profunditats diferents als embassaments de Conchas i Salas que proporcionen aigua a les centrals hidràuliques homònimes. Les dades s'envien en temps real a un servidor que controla els processos i la programació del sistema.

Els mesuraments es comparteixen amb els Organismes de conca i permet estudiar l'eutrofització de l'aigua mitjançant monitoratge de paràmetres limnològics, com ara pH, demanda d'oxigen, potencial redox, ficocianina, clorofil·la, terbolesa, conductivitat i temperatura

S'han realitzat els Estudis Aquàtics a les centrals tèrmiques de Meirama, Anllares, Robla, Aceca i limnològics a les de Narcea i Zorita per conèixer l'estat dels entorns hídrics i poder anticipar accions preventives.

Emissions a l'atmosfera

[103-1], [103-2] i [103-3]

(Emissions i canvi climàtic) i [305-6]

En 2017, s'ha registrat un augment de les emissions absolutes de SO₂, NORxR i partícules suspeses totals (PST) a l'atmosfera, a causa del major funcionament de les centrals de carbó, provocat pel descens de la generació renovable (hidràulica i eòlica) a Espanya, ja que no existeixen les condicions climatològiques adequades perquè funcionin.

D'altra banda, s'ha donat compliment a la Directiva d'Emissions Industrials, que limita les emissions en l'activitat de generació d'electricitat, de manera que el parc tèrmic espanyol de la companyia compleixi la normativa ambiental.

Pel que fa a les emissions específiques de SO₂ i NO_x han augmentat igualment. Pel que fa a altres emissions, es van emetre 0,1 tones de mercuri, 0,03 tones de HCFC i 0,08 tones de freó R22.

A més, destaquen les activitats del negoci d'*Up&Stream* que han disminuït els km que realitzen els cotxes dièsel de la base en fer gasolina, de manera que s'estalvien 70 proveïments, fet que suposa un estalvi equivalent a 2.100 km, i a 157,5 litres de dièsel. Això suposa un estalvi d'emissions de 422,13 kg CO₂.

L'any 2017, destaca també la reducció d'emissions d'òxids de nitrogen (NO_x) a les instal·lacions de generació termoelèctrica a Meirama, Narcea i la Robla, mitjançant actuacions orientades fonamentalment a la flexibilitat operativa per a un rang de carbons utilitzats més gran, dins la tipologia dels combustibles usats actualment (hulla d'importació, carbó nacional i coc de petroli).



Cas destacat

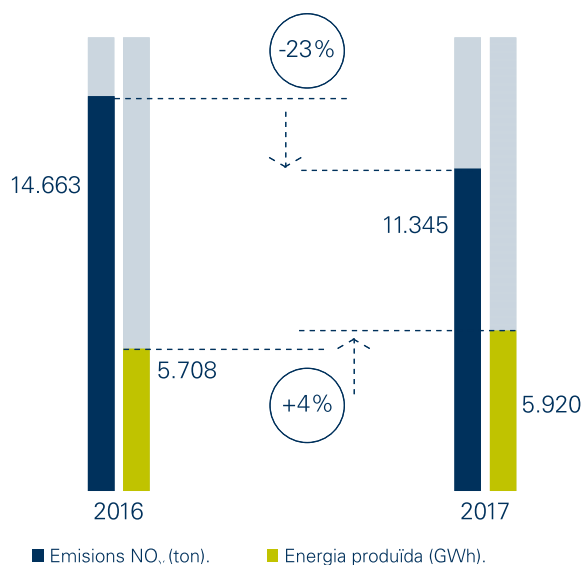
Reducció d'emissions d'òxids de nitrogen a les centrals tèrmiques de carbó de Gas Natural Fenosa Generación

Durant 2017 s'han dut a terme actuacions rellevants encaminades a reduir les emissions d'òxids de nitrogen (NO_x) de les centrals tèrmiques de carbó.

Així, la Central Tèrmica de Meirama és la primera central d'Espanya en què s'ha implementat un nou sistema digital d'optimització de la Combustió basat en tecnologia Làser (el SPPA-P3000), que juntament amb mesures de caràcter operatiu han permès reduccions molt rellevants en les NO_x. Per la seva banda, a la Central Tèrmica de Narcea s'ha dut a terme una sèrie d'actuacions orientades a l'augment de la flexibilitat operativa, i es permet el consum de combustibles que comporten menys emissió de NO_x. Por último, en la Central Tèrmica de La Robla se ha ejecutado

el proyecto "NeuCo" el cual ha consistido en la instalación de un sistema basado en redes neuronales y modelos predictivos mediante los cuales se ajustan determinados parámetros operativos con el objetivo de limitar los valores de NO_x debidos a la combustión.

Gràcies a la implementació d'aquestes millores en aquestes tres instal·lacions, les emissions de NO_x en 2017 s'han vist reduïdes en un 23% respecte a l'exercici de 2016 per a una producció fins i tot superior en 2017 (4%), cosa que es pot considerar una gran fita que, sens dubte, contribuirà a la consecució de la reducció necessària per a complir amb els valors límit més exigents establerts en la Directiva d'Emissions Industrials per a aquestes centrals.



Per regla general, les emissions de substàncies no GEH es van mantenir durant 2017 en línia amb els valors de 2016 amb lleugeres variacions. Tenint en consideració que el funcionament del parc tèrmic va ser superior en 2017, es pot afirmar que va mantenir un bon acompliment ambiental en terme d'emissions. D'acord amb aquests valors i les previsions d'evolució, els valors objectius d'emissions plantejats per la companyia per al període 2016-2020 es complirien.



Emissions atmosfèriques totals (kt) [305-7]

	2017	2016	2015
SO ₂	19,2	18,2	24,7
NO _x	29,3	30,8	37,3
Partícules	1,8	1,5	2,1

Emissions atmosfèriques específiques totals (g/kWh) [305-7]

	2017	2016	2015
SO ₂	0,46	0,43	0,55
NO _x	0,70	0,73	0,83
Partícules	0,04	0,04	0,05

Clima

[103-1], [103-2] i [103-3]
(Emissions i canvi climàtic)

Compromís

En Gas Natural Fenosa considerem que el canvi climàtic és un repte ambiental a escala global i un important vector de creixement econòmic. Compartim la visió que advoca per una transició ordenada i eficient de la nostra economia cap a un model baix en carboni i som conscients de l'oportunitat que representa per al nostre sector el compliment d'aquesta premissa.

El nostre compromís i principi d'actuació en matèria de canvi climàtic és el de contribuir a la mitigació i adaptació al

canvi climàtic per mitjà d'energies baixes en carboni i renovables, la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica i l'aplicació de noves tecnologies. Per a això, s'hi ha definit l'Estratègia Ambiental de Gas Natural Fenosa l'Eix Clima i Aire, el principal objectiu de la qual és la reducció de les emissions en les nostres operacions i el foment de l'energia sostenible.

Amb l'objectiu d'identificar, quantificar i reportar els riscos i les oportunitats relacionats amb el canvi climàtic, Gas Natural Fenosa ha adoptat les recomanacions del Task Force on Climate related Financial Disclosures del Financial Stability Board, presentades en l'informe publicat al juliol de 2017 a la Cimera del G20. Aplicar aquestes recomanacions permet a la companyia avançar en la

integració del canvi climàtic d'acord amb les necessitats reals d'inversors i millorar l'estimació de riscos relacionats amb el canvi climàtic.

El govern en matèria de canvi climàtic

Responsabilitat

El màxim responsable de la supervisió de l'estratègia de canvi climàtic de la companyia és el Consell d'Administració.

La jerarquia de responsabilitats en matèria de gestió de riscos de canvi climàtic està ben definida en la companyia.

Procés d'informe i vigilància dels riscos de canvi climàtic en l'organització





La Unitat de Canvi Climàtic analitza l'exposició dels negocis als diferents riscos relacionats amb el canvi climàtic.

A partir d'aquesta anàlisi:

- > Classifica els riscos d'acord amb l'impacte que tenen.
- > Identifica oportunitats de negoci amb les unitats operatives.
- > Formula recomanacions per a mitigar l'exposició al risc de les unitats operatives.

Un cop l'any, la Unitat de Canvi Climàtic informa la Unitat de Risc Corporatiu de la posició agregada del grup davant del risc del canvi climàtic. Aquesta informació també està disponible desagregada per negoci i geografia. La informació es remet en termes d'ebitda, flux de caixa, valor actual del negoci i valor en risc (95%).

Les unitats de negoci de Gas Natural Fenosa avaluem l'impacte que la manifestació dels riscos associats al canvi climàtic tenen en els indicadors clau de negoci: potencials pèrdues i/o beneficis.

La Unitat de Risc Corporatiu de Gas Natural Fenosa analitza la posició respecte dels riscos associats al canvi climàtic. A més, analitza els impactes estimats dels riscos en funció de la severitat que tinguin en el curt termini i avalua els llindars acceptables de cada un. En els casos en què se superin els llindars establerts, identifica juntament amb la Unitat de Canvi Climàtic les mesures que s'haurien d'adoptar per mitigar-ne l'exposició. A més, la Unitat de Risc Corporatiu té la responsabilitat de reportar aquesta informació al Comitè de Riscos.

El Comitè de Riscos presenta a la Comissió d'Auditoria l'Informe de Risc Corporatiu i aquesta avalua la posició en risc global de la corporació (incloent-hi els riscos associats al canvi climàtic) i decideix les mesures que s'han de prendre per mitigar-los.

Adicionalment, de forma periòdica, la Unitat de Canvi Climàtic comparteix l'enfocament i els resultats del Model de Risc de Canvi Climàtic de Gas Natural Fenosa a altres unitats de la corporació o del negoci.

Estratègia de canvi climàtic

Anàlisi de riscos i oportunitats en canvi climàtic

Des de l'any 2014, la companyia ha identificat l'impacte que causen els efectes derivats del canvi climàtic i ha analitzat tant les conseqüències directes d'aquest com les de polítiques i normativa orientades a combatre'l. L'anàlisi es fonamenta en els criteris i les metodologies del sistema de gestió de riscos. Els riscos de canvi climàtic més rellevants identificats s'incorporen al mapa de riscos corporatiu perquè es comuniquin als òrgans de govern corresponents.

Categories d'impacte del Mapa de Riscos

Categoria	Factors
Temperatura ambient.	Demanda de gas natural.
	Demanda d'electricitat.
	Rendiment dels cicles combinats.
Pluviositat.	Despatx de generació.
	Preu del mercat majorista d'electricitat.
Pujada del nivell del mar.	Inundacions.
	Pèrdua de producció.
Esdeveniments meteorològics extrems.	Variació en la freqüència i intensitat d'esdeveniments meteorològics extrems.
Mercats de CO ₂ .	Esquema comerç de drets d'emissions 2013-2020.
	Intervenció de la Comissió Europea.
	Introducció de la tecnologia de captura de CO ₂ .
	Preu mercat majorista d'electricitat.
	Buit tèrmic.
Energies renovables.	Impacte en el despatx de generació.
	Sensibilitat al preu del mercat majorista d'electricitat.
Eficiència energètica.	Demanda de gas natural i electricitat.
	Penetració del cotxe elèctric: augment de la demanda d'electricitat i més utilització de la potència instal·lada.
Reputació empresa.	Impacte en la reputació de l'empresa.

> Tipologías de riesgo y oportunidades

Paràmetres físics	Mercat	Reguladors	Reputacionals
Augment de la temperatura, modificació de les precipitacions, augment del nivell del mar i fets meteorològics extrems, entre d'altres.	Aquells riscos relacionats amb l'existència de mercats de CO ₂ i el desenvolupament d'altres possibles mercats de característiques similars.	Desenvolupament de polítiques energètiques per a la mitigació del canvi climàtic que giren entorns del foment de les energies renovables i la promoció de l'eficiència energètica.	Influeix la capacitat de resposta de la companyia i la seva freqüència de reporting sobre assumptes relacionats amb el canvi climàtic. Tot això acompanyat de la força innovadora.

Un cop identificats els riscos de canvi climàtic, la companyia quantifica l'impacte d'aquests per a cada negoci amb l'objectiu d'integrar-los-hi i aconseguir-ne la reducció o mitigació.

Eixos principals de l'Estratègia de Clima i Aire de Gas Natural Fenosa

L'estratègia de canvi climàtic de Gas Natural Fenosa recollida en l'eix clima i aire de l'estratègia ambiental té per objectiu principal reduir les emissions amb les nostres operacions i fomentar l'ús d'energia sostenible. Aquesta estratègia s'articula mitjançant cinc línies d'acció, a partir de les quals es determinen objectius específics:

- > Reduir les emissions en les nostres operacions.
- > Disminuir les emissions mitjançant eficiència energètica.
- > Desenvolupar serveis i productes sostenibles.
- > Integrar la gestió interna del canvi climàtic.
- > Determinar-ne l'impacte i l'acompliment.

Reduir les emissions en les nostres operacions i fomentar l'eficiència energètica

Les accions principals d'aquesta línia estratègica inclouen:

- > Fomentar l'ús de la generació renovable.
- > Potenciar el binomi gas-renovable en generació.
- > Millorar la generació d'alta emissió.
- > Desplaçar energia no eficient a través de projectes de menys impacte.
- > Reduir emissions fugitives.

Disminuir les emissions mitjançant eficiència energètica

Les accions principals d'aquesta línia estratègica inclouen:

- > Incrementar l'eficiència energètica a les nostres instal·lacions.
- > Promoure l'eficiència energètica en els nostres clients.

Fomentar l'ús de la generació renovable.

En 2017 la potència instal·lada per a producció d'electricitat amb fonts renovables (hidràulica, eòlica i solar) es va incrementar en 68MW.

Potenciar el binomi gas-renovable en generació.

Els cicles combinats de gas tenen la capacitat d'oferir una resposta ràpida, a uns costos de capital baixos, amb alta eficiència i baixes emissions; que fan del gas natural l'aliat perfecte al repte en la intermitència de les energies renovables. El parc de generació de Gas Natural Fenosa disposa de més de 9.000 MW de potència instal·lada en cicles combinats.

Reduir emissions fugitives.

En 2017, s'ha continuat amb la renovació de canonades i preses de la xarxa de distribució de gas i la d'equips amb SF₆.

Incrementar l'eficiència energètica a les nostres instal·lacions.

Gas Natural Fenosa aposta per l'ús eficient de l'energia en les nostres instal·lacions. En 2017 s'han realitzat auditories energètiques en més de 50 centres de treball de tots els negocis del grup.

Promoure l'eficiència energètica en els nostres clients.

En l'ús final de l'energia, les solucions d'eficiència de Gas Natural Fenosa dirigides a clients del sector terciari, administracions públiques i indústria, han tingut un paper important en la reducció d'emissions de CO₂ eq, per mitjà de la substitució i renovació de calderes, les solucions de mobilitat sostenible basades en gas natural, el servei d'il·luminació eficient i les solucions de confort amb climatització elèctrica.

Gas Natural Fenosa aposta per l'ús eficient de l'energia en les nostres instal·lacions. En 2017 s'han realitzat auditories energètiques en més de 50 centres de treball de tots els negocis del grup.

Desenvolupar productes i serveis sostenibles per als nostres clients

Les accions principals d'aquesta línia estratègica inclouen:

- > Desenvolupar el gas renovable i potenciar la comercialització de productes sostenibles.
- > Explorar i desenvolupar noves tecnologies de/per a baixes emissions.
- > Impulsar projectes en mobilitat sostenible.
- > Dissenyar i comercialitzar productes i derivats financers.

Gas Natural Fenosa durant 2017, ha continuat reforçant la seva activitat en innovació per mitjà de diferents línies prioritàries definides dins el Pla d'Innovació, de manera que contribueix al desenvolupament i la implantació de solucions tecnològiques per tal de millorar i resoldre els reptes principals relacionats amb la sostenibilitat, l'impacte ambiental i l'eficiència. Principals línies de treball R+D+i en matèria de medi ambient:



Gas renovable.

Les iniciatives desenvolupades per la companyia en aquest àmbit comprenen diferents línies d'acció, com ara *upgrading* de biogàs (a partir de residus i/o cultius), metanació de bio-syngas (biomassa i/o cultius) i metanació amb hidrogen (*power to gas*).

Explorar i desenvolupar tecnologies de/per a baixes emissions.

En l'àmbit dels productes i serveis d'alt valor afegit per a clients finals es desenvolupen iniciatives basades fonamentalment en tres eixos d'actuació:

- > Recursos energètics distribuïts destinats a optimitzar tant la gestió energètica de clients residencials i terciaris com l'ús de la flexibilitat d'aquests per donar serveis a xarxa.
- > Solucions digitals i productes IoT que permetin segmentar i conèixer millor els nostres clients amb l'objectiu d'oferir-los recomanacions i productes i serveis personalitzats.
- > *Data analytics*: Utilització de tota la informació de clients finals de cara a conèixer-los més bé i poder personalitzar l'oferta de serveis/ productes/tarifes que se'ls ofereixen.

Mobilitat sostenible.

La companyia participa en diversos programes de la Unió Europea que tenen per objectiu dotar Europa de corredors de transport on sigui possible el transport per carretera amb camions que utilitzin gas natural líquid.

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

A més d'ampliar la xarxa de subministrament, la companyia presta una atenció especial a la millora de l'eficiència energètica i econòmica de les pròpies estacions de subministrament, per tal de fer-les més sostenibles.

Dins del sector ferroviari, Gas Natural Fenosa està treballant en una iniciativa per a dur a terme la primera prova pilot de tracció ferroviària amb gas natural líquid (GNL) d'Europa.

Dissenyar i comercialitzar productes i derivats financers.

En 2017 Gas Natural Fenosa ha tancat una emissió de bons verds per un import de 800 milions d'euros i venciment al maig de 2025. Aquesta emissió es va fixar amb un cupó anual del 0,875%. El preu d'emissió dels nous bons és del 99,77% del seu valor nominal.

Integrar la gestió interna del canvi climàtic

[EU5]

Les accions principals d'aquesta línia estratègica inclouen:

- > Implementar eines per a la gestió de riscos/oportunitats climàtiques.
- > Reforçar la integració del preu de carboni en les decisions clau de la companyia.
- > Explorar oportunitats en relació amb mecanismes de mercats.
- > Promoure la compensació d'emissions de GEH.

- > Naturalesa del negoci: s'analitzen els impactes que podrien causar-se en els diferents negocis de la companyia –generació (segregant per tecnologia), comercialització i distribució d'electricitat, distribució i comercialització de gas natural, plantes de regasificació i líquuefacció, i operativa en mercats de drets d'emissions de CO₂.

- > Geografia: els impactes s'analitzen en els diferents països en els quals opera la companyia.

Així mateix, el model de risc de canvi climàtic permet simular el plantejament de nous productes i serveis i la implantació d'actuacions de R+D+i, de manera que generen diferents escenaris per avaluar l'impacte per mitjà d'indicadors físics, de negoci, econòmics i mediambientals.



Procediment aplicat en la Gestió del Risc de Canvi Climàtic

Gestió de riscos

El Model de risc de canvi climàtic de la companyia es suporta sobre una eina desenvolupada en MS Excel i @Risk que permet estimar l'exposició del Grup a escala agregat i desagregat per negoci i geografia als riscos.

Per mitjà del model de gestió de riscos de canvi climàtic i les possibilitats que ofereix l'eina, la companyia analitza l'impacte de les variables derivades del canvi climàtic en els àmbits següents:

- > Temporal: s'analitzen els impactes en els diferents horitzons temporals (2018-2050) aconseguint la classificació d'aquests riscos en funció de la rellevància que tenen a curt, mitjà i llarg termini.

1. Identificar l'impacte que el risc associat al canvi climàtic té en el negoci:

- > Impacte en ingressos (preus i volums)
- > Impacte en despeses
- > Requeriments d'inversions addicionals.

2. Quantificar l'impacte d'aquestes variables de risc en els diferents negocis.

3. Estimar l'impacte en ingressos, despeses i inversions derivats de la manifestació dels escenaris esperats derivats del canvi climàtic (IPCC) –canvis en pluviositat, augments de temperatura, pujada del nivell del mar, catàstrofes naturals i altres

previstos per la companyia– sempre tenint en compte l'evolució prevista en el temps d'aquestes variables.

4. Estimar l'impacte que l'evolució de les variables de canvi climàtic tindrien en indicadors de negoci: físics, de negoci, econòmics i mediambientals.

5. Quantificar l'impacte que els canvis d'aquestes variables en ingressos i despeses en inversió tindran en ebitda, flux de caixa, valor actual del negoci i valor en risc (95%).

Preu de CO₂

Per avaluar l'impacte econòmic que el preu de CO₂ tindria en les seves activitats, Gas Natural Fenosa ha desenvolupat un model estocàstic amb simulació Montecarlo per determinar el cost d'abatiment òptim a la Unió Europea per complir amb els objectius de reducció GEH en 2030.

El cost d'abatiment de l'alternativa de mitigació es calcula com el seu valor actual net (VAN) dividit per les reduccions d'emissió aconseguides. La corba d'abatiment obtinguda pel model no considera les externalitats de les diferents alternatives.

En l'últim exercici d'anàlisi realitzat, s'obté una sensible disminució del cost d'abatiment òptim amb el qual es podria donar compliment als objectius de reducció europeus. Els motius serien:

l'abaratiment que estan experimentant les tecnologies de generació eòlica i solar i la tendència de disminució d'emissions regulades a Europa. Aquest cost d'abatiment representa el preu mínim a partir del qual es podria complir amb els objectius de reducció en 2030. L'eina treballa amb diverses hipòtesis i escenaris. En els escenaris intermedis, s'obtindrien uns preus que varien entre 9 i 10 €/tCO₂ per a 2030.

Mecanismes de mercat

Gas Natural Fenosa realitza una gestió integral de la seva cartera drets d'emissió per a la cobertura de les instal·lacions regulades per la Directiva Europea de Comerç d'Emissions durant la Fase III (2013-2020). A causa de l'absència d'assignació gratuïta per a la generació elèctrica des de l'1 de gener de 2013, Gas Natural Fenosa ha d'adquirir el 100% dels drets d'emissió necessaris

per a realitzar-ne el compliment, mitjançant la seva participació activa, tant en el mercat primari, per mitjà de les subhastes, com en el secundari. Per a això, es realitzarà el lliurament en el Registre Europeu d'Emissions abans del 30 d'abril de 2018, de tants drets d'emissió com emissions hagin estat verificades per a cada una de les seves centrals. A causa de la baixa hidraulicitat de l'any 2017, les emissions consolidades de CO₂ han estat de 11,2Mt (0,7Mt superior a l'any 2016).

Determinar-ne l'impacte i l'acompliment

Les accions principals d'aquesta línia estratègica inclouen:

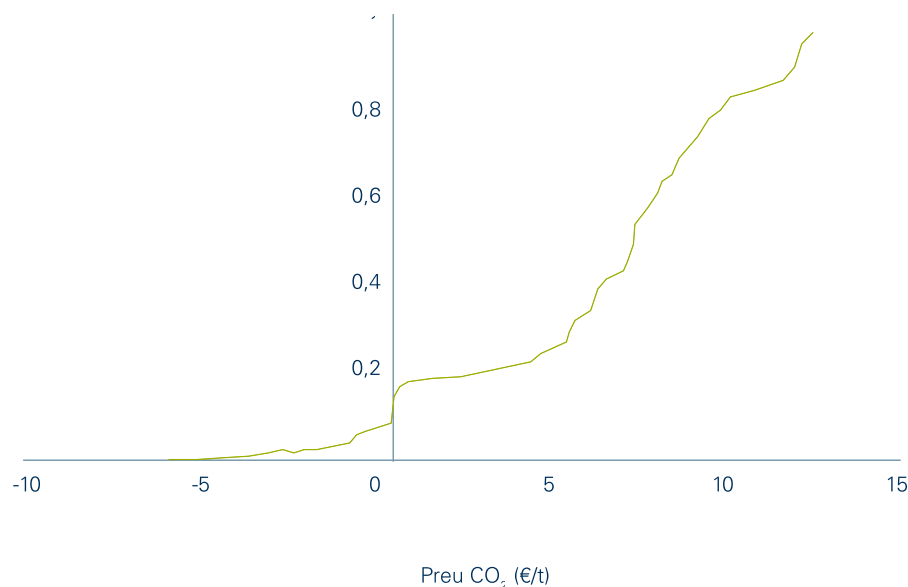
- > Millorar les eines per al mesurament i el control d'emissions en les nostres operacions.
- > Reportar informació sobre la petjada de carboni i la qualitat de l'aire.
- > Participar en els índexs internacionals.
- > Fomentar la interacció amb grups d'interès.

Des de fa anys, Gas Natural Fenosa desenvolupa un paper molt actiu en l'acció contra el canvi climàtic, i així ho demostren les valoracions que realitza anualment CDP. En 2017, CDP va reconèixer novament el lideratge de la gestió de la companyia davant del canvi climàtic, que va obtenir una qualificació A-.

El Dow Jones Sustainability Index (DJSI) també va reconèixer, en 2017, l'estratègia climàtica de la companyia, i la va valorar amb 100 punts.

Funció de probabilitat de preu de CO₂ (2030)

Probabilitat





Principals actuacions i comunicacions relacionades amb el canvi climàtic en 2017

- > Publicació del vuitè Informe de Petjada de Carboni.
- > Patrocini de l' "Informe de situació de les emissions de CO₂ al món" de la Fundació Empresa i Clima.
- > Pla de compensacions voluntàries de gasos d'efecte d'hivernacle, iniciativa "COmpensa2", per la qual es van compensar en 2017 un total de 52.269 t CO₂.
- > Participació activa en els esdeveniments organitzats pel Clúster de Canvi Climàtic de Forètica i el Grup Espanyol de Creixement Verd.
- > Participació en la COP23 de Bonn, la Convenció Marc de les Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic.
- > Participació en l'Innovate4Climate de Barcelona, al maig, en què es va promocionar el gas renovable.

Resposta a inversors davant el canvi climàtic

L'agenda de negociació internacional de canvi climàtic ha incorporat el sector privat com un agent nou i important. El protagonisme del sector privat en unes negociacions on fins ara només s'intervenien en l'àmbit governamental és reflex de l'interès que el canvi climàtic ha pres en l'àmbit polític, institucional i social.

Al juny de 2017 es van presentar en la cimera del G20 les conclusions del *Task Force on Climate Related Financial Disclosures*. Una guia, d'aplicació al món empresarial i de caràcter voluntari, que té per objectiu facilitar la presa de decisions d'inversió als diferents agents que participen en els mercats, i per a això, estableix unes directrius

de com ha de ser el report d'informació relacionada amb el clima. La nostra companyia dona suport a aquesta iniciativa i està incorporant aquestes recomanacions a l'informe.

A més, Gas Natural Fenosa participa en les següents iniciatives relacionades amb l'acció climàtica:

- > Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC).
- > Caring for Climate.
- > Declaració del deure fiduciari i la divulgació en el canvi climàtic.
- > Compromís corporatiu amb la política climàtica.
- > Iniciativa Science Based Targets.

Principals indicadors i objectius relacionats amb el canvi climàtic

La quantificació dels riscos en permet la integració dins de l'estratègia corporativa i l'establiment d'objectius per tal de minimitzar els riscos i maximitzar les oportunitats.

El mesurament d'aquests riscos es realitza per mitjà de diferents indicadors:

- > Físics: previsions d'impacte en energia (produïda, comercialitzada, adquirida, etc.), cota de nivell de l'aigua pel que fa a l'altura de les instal·lacions de la corporació, disponibilitat de recurs hídric, etc.
- > Negoci: quotes de mercat i nivells de penetració.
- > Econòmics: previsions d'impacte en nivell d'ingressos, ebitda, flux de caixa i valor actual del negoci, així com estimacions de valor en risc per diferents nivells de confiança.
- > Mediambientals: emissions de CO₂.

Així mateix, la companyia estableix objectius específics per als principals indicadors relacionats amb el canvi climàtic, els quals es consideren en la planificació estratègica de Gas Natural Fenosa i de la planificació energètica del grup.

La Unitat de Canvi Climàtic analitza les desviacions dels indicadors respecte als objectius establerts i reporta la informació a l'Alta Direcció, a la Unitat de Risc Corporatiu, a Planificació Energètica i a les unitats de negoci.

L'agenda de negociació internacional de canvi climàtic ha incorporat el sector privat com un agent nou i important.

Objectius de reducció d'emissions absolutes d'abastos 1 i 2¹

Gas Natural Fenosa ha revisat els seus objectius en matèria d'emissions absolutes i específiques de gasos efecte d'hivernacle (GEH) i els ha alineat amb la ciència per evitar-ne un increment de temperatura superior a 2°C (*Science Based Targets Initiative. Tool V8*).

D'aquesta manera s'ha incrementat l'objectiu de reducció mitjà d'emissions totals directes per al període 2013-2025, prenent com a any

base l'any 2012 i fixant-ne la reducció en un 26%. Pel que fa a les emissions específiques de CO₂ procedents de la generació elèctrica s'ha fixat un objectiu de reducció del 33%, de manera que resultarà en un factor d'emissió objectiu de 278 t CO₂/GWh en 2025.

La gestió del canvi climàtic en Gas Natural Fenosa en xifres

- > Les emissions totals de GEH (abastos un i dos) van ser de 21,8 Mt CO₂ eq, amb un increment del 3,3% respecte a 2016.
- > Les emissions específiques de CO₂ procedents de la generació elèctrica, excloent la producció nuclear, van aconseguir 431 t CO₂/GWh, fet que suposa un increment del 4,8% respecte a l'any anterior.
- > Les emissions evitades per les línies d'acció descrites en l'Estratègia de Gas Natural Fenosa davant el canvi climàtic van representar en 2017 un total de 128,9 MtCO₂, aquestes reduccions es deuen principalment a la substitució d'altres combustibles fòssils més emissors pel gas natural, a l'operació de les plantes de generació elèctrica d'origen renovable de la companyia i a l'eficiència energètica a les nostres instal·lacions i a les del client final.
- > Les emissions de metà per quilòmetre de xarxa de transport i distribució de gas van ser de 9,6 t CO₂ eq/km.

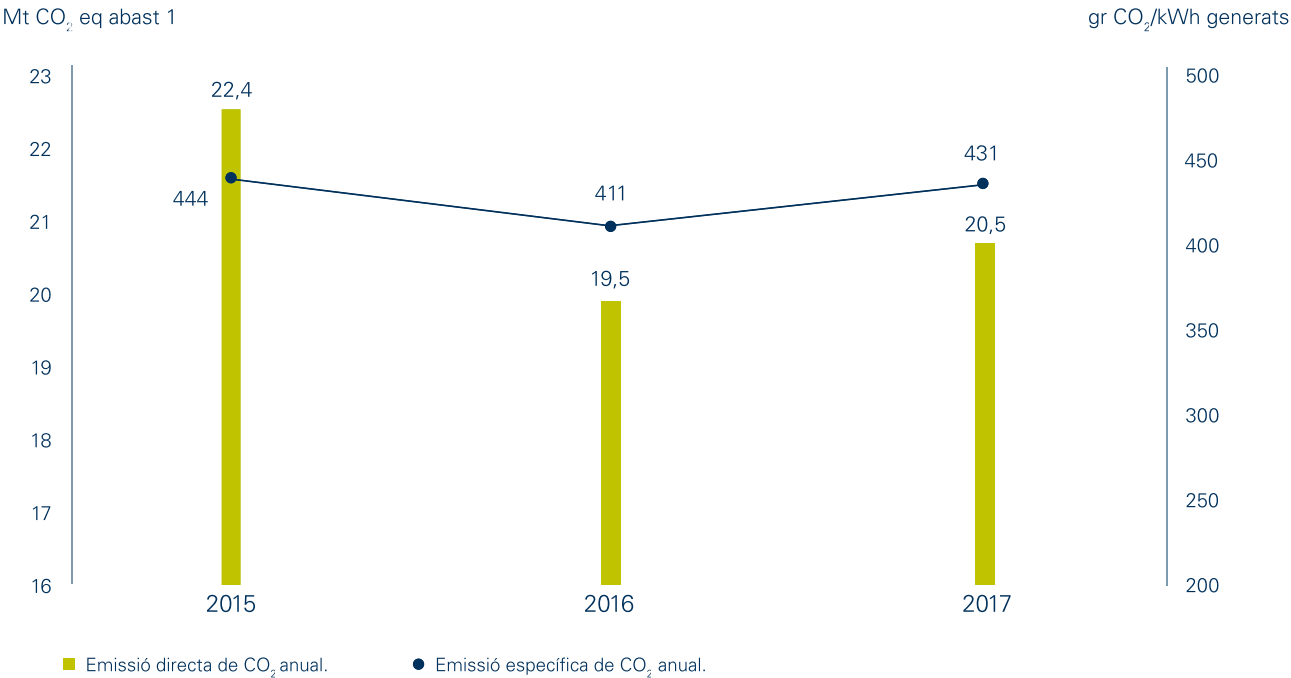
Indicadors principals

	2017	2016	2015
Emissions directes de GEH (Mt CO ₂ eq)	20,5	19,5	22,4
Factor d'emissió sense nuclear (t CO ₂ /GWh)	431	411	445
Emissions evitades (Mt CO ₂ eq/any)	128,9	107,5	104,9
Emissions evitades per projectes MDL (Mt CO ₂ eq/any)	0,6	1,1	1,4
Emissions per fuites en xarxes de gas (t CO ₂ eq/km xarxa)	9,6	9,6	9,6

¹ Revisió d'objectius sota el perímetre de consolidació financera. El seguiment es fa en l'Informe de Petjada de Carboni.



Emissions directes de GEH. Total Gas Natural Fenosa (Mt CO₂ eq i gr CO₂/kWh generat) [305-1]



Emissions directes de GEH. Total Gas Natural Fenosa (Kt CO₂ eq)
[305-1]

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	PFC	Total grup
Generació d'electricitat	18.115,9	6,8	24,9	6,4	2,0	0,0	18.156,1
Distribució de gas	3,8	1.427,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1.431,2
Gas (infraestructures)	659,9	3,8	2,7	0,0	0,0	0,0	666,4
Distribució d'electricitat	223,1	0,1	0,1	22,5	0,0	0,0	245,8
Mineria	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1
Total	19.004,7	1.438,2	27,8	28,9	2,0	0,00	20.501,6

Emissions indirectes de CO₂. Total Gas Natural Fenosa (Kt CO₂)
[305-2] i [305-3]

	2017	2016	2015
Fonts fixes. Emissions indirectes de CO ₂ . Abast 2	1.323	1.631	1.460
Emissions gas natural comercialitzat a tercers. Abast 3	109.476	101.409	99.073
Emissions carbó extret mina Kangra. Abast 3	3.707	4.002	4.445
Total	114.505	107.062	104.978

Ràtios d'intensitat d'emissions d'energia per segment d'activitat 2017
[305-4]

	Distribució de gas	Distribució d'electricitat	Electricitat	Gas	Mineria	Total
Emissions de GEH (kt CO ₂ eq)	1.431,2	245,8	18.156,1	666,4	2,1	20.502
Ebitda (milions d'euros)	1.815	1.056	597	789	11	4.269
Ràtio (kt CO ₂ eq/milions d'euros d'ebitda)	0,8	0,2	30,4	0,8	0,2	4,8

Nota: L'ebitda total de la taula no es correspon amb l'ebitda total de la companyia, ja que no s'hi tenen en consideració altres activitats que no pertanyin als segments de negoci mostrats.

Iniciatives per reduir emissions de GEH (ktCO2) i estalvis d'energia associats (TJ) [302-4], [302-5] i [305-5]

	Emissions evitades 2017 (t CO ₂ e)	Estalvi d'energia 2017 (TJ)	Emissions evitades 2016 (t CO ₂ e)	Estalvi d'energia 2016 (TJ)
Gas Natural	123.863.984	586.294	100.580.887	456.431
Gas natural millor energia fòssil per desplaçament d'altres combustibles fòssils:				
Producció d'electricitat	76.474.255	478.523	55.122.580	347.937
Indústria	24.657.729	39.728	22.304.946	37.000
Residencial/comercial	11.733.509	44.328	14.144.703	53.126
Transport	2.809.704	10.122	1.845.746	6.657
Cogeneració	8.188.789	13.593	7.162.912	11.711
Gestió dels recursos naturals*	3.170.359	38.465	5.590.999	64.958
Generació renovable per desplaçament de combustibles fòssils:				
Parcs eòlics*	1.810.365	21.292	1.946.102	24.324
Producció hidràulica*	1.336.842	16.740	3.644.160	40.626
Producció fotovoltaica*	23.152	433	737	8
Estalvi i eficiència energètica	1.824.028	27.146	1.347.604	21.782
Actuacions d'estalvi i eficiència energètica a les instal·lacions o a les del client final:				
Instal·lacions pròpies: pla operatiu d'eficiència energètica				
Renovació xarxes en T&D gas	1.060.899	2.806	937.640	2.480
Actuacions en distribució elèctrica*	93.031	576	17.764	87
Cicles combinats*	313.786	5.561	30.695	546
Centrals de carbó*	31.273	313	23.267	250
Centrals de fuel*	2.791	36	6.628	86
Client final*				
Serveis energètics*	322.248	17.855	331.610	18.333
Total	128.858.371	651.906	107.519.490	543.171

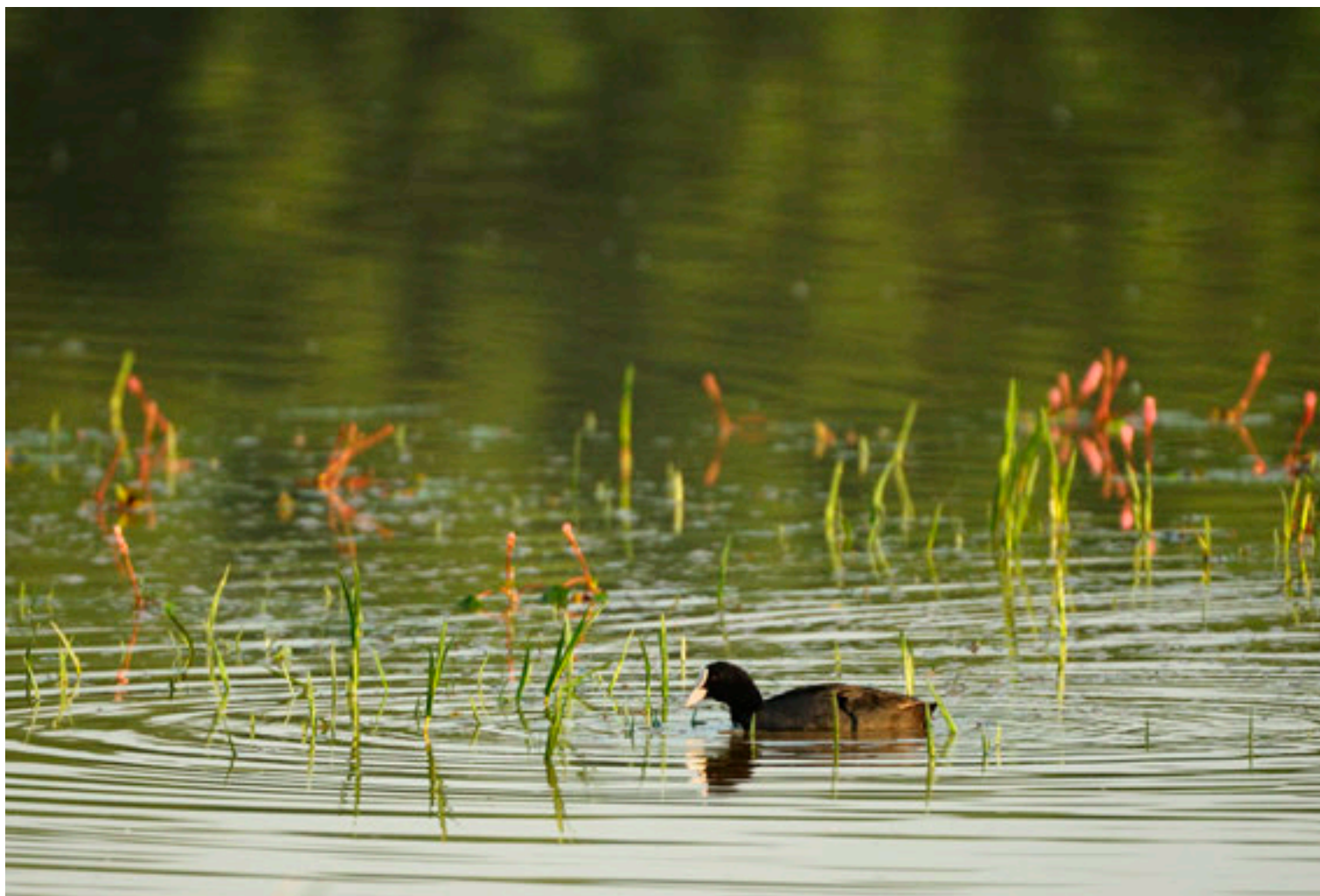
*Reduccions evitades calculades únicament sobre CO₂.

Principals indicadors i objectius relacionats amb el canvi climàtic (continuació)

Per a l'elaboració de l'inventari de gasos d'efecte d'hivernacle s'han utilitzat els potencials d'escalfament global dels gasos d'efecte d'hivernacle

segons el "4th Assessment Report de la Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)", d'acord amb els criteris establerts per Nacions Unides per a la tercera fase de compliment del Protocol de Kyoto pel que fa als inventaris nacionals d'emissions.

Els càlculs d'emissions i consums d'energia evitats s'han fet respecte a una línia base definida cas per cas i d'acord amb metodologies simplificades aprovades per UNFCCC per als projectes basats en mecanismes de desenvolupament net.



Biodiversitat i capital natural

[103-1], [103-2] i [103-3] (Biodiversitat)

Compromís

Gas Natural Fenosa està compromesa amb el principi d'actuació "minimitzar els efectes adversos sobre els ecosistemes i fomentar la conservació de la biodiversitat", fet que sustenta per la incorporació en la seva Política de

Responsabilitat Corporativa aquest pensament i forma d'actuar. D'aquesta manera, es fa explícita la voluntat de respectar el medi natural en què es desenvolupen les activitats i d'aportar els recursos necessaris per a contribuir a la seva sostenibilitat, mitjançant el compliment estricte de la legislació ambiental i l'establiment de mesures addicionals de caràcter voluntari, que contribueixen al coneixement i la mitigació dels impactes derivats del desenvolupament de nous projectes i de l'operació de les instal·lacions després de la posada en funcionament.

En aquesta línia, recentment s'ha adoptat l'Estratègia Ambiental que consta d'un eix anomenat Capital Natural que té per objecte minimitzar els impactes sobre els ecosistemes i impulsar el capital natural. En aquest sentit, les línies d'acció associades són les següents:

- > Reduir i compensar els nostres impactes i potenciar el valor dels entorns naturals.
- > Determinar el nostre impacte sobre el capital natural.
- > Determinar-ne l'impacte i l'acompliment.

La companyia està fent passos per ampliar l'enfocament de la seva gestió ambiental cap a la valoració del capital natural, és a dir, al coneixement de les reserves sobre els actius naturals renovables i no renovables disponibles en la natura. La finalitat que condueix aquesta manera

d'operació és identificar i valorar les dependències i els impactes (negatius i positius) de les activitats empresarials. Aquest nou enfocament permetrà avaluar la relació que la nostra organització manté amb el medi natural d'una manera més àmplia i integradora, controlant i

reduint els possibles riscos així com els impactes negatius derivats de l'operativa, estimulant l'increment d'impactes positius, detectant les oportunitats que sorgeixen amb aquest enfocament preventiu i proactiu.

		Generació d'electricitat						
		Upstream	T&D gas	Tèrmica	Hidràulica	Eòlica	T&D electricitat	Mineria
Construcció i operació d'infraestructures de transport	La construcció d'infraestructures de transport i distribució (T&D) de gas i electricitat poden produir una afecció temporal sobre la fauna que hi ha en l'entorn. L'operació de xarxes T&D d'electricitat pot generar una afecció permanent sobre avifauna i vegetació arbòria.	+	+	+	+	+	+	+
Contaminació atmosfèrica	Les emissions derivades de la combustió poden afectar el medi abiòtic i biòtic dels entorns de les instal·lacions.	+	+	+	+	+	+	+
Conversió d'hàbitats	Els canvis en l'ús del sòl i la presència permanent de les instal·lacions en el medi natural poden ser causa d'afeccions a les poblacions d'espècies que hi hagi en l'entorn. Els embassaments associats a les centrals hidràuliques poden produir una afecció rellevant (positiva i negativa) en la biodiversitat.	+	+	+	+	+	+	+
Canvis en els processos ecològics en el seu rang natural de variació	Els abocaments poden produir una afecció al medi aquàtic. Els embassaments associats a les centrals hidràuliques poden produir una afecció rellevant (positiva i negativa) en la biodiversitat.	+	+	+	+	+	+	+

+ Afecció baixa. + Afecció mitjana. + Afecció significativa.

La companyia està fent passos per a ampliar l'enfocament de la seva gestió ambiental cap a la valoració del capital natural, és a dir, al coneixement de les reserves sobre els actius naturals renovables i no renovables disponibles en la natura.

En aquesta línia de treball s'ha definit un pla d'acció corporatiu que comporta un impuls a aquest aspecte de la gestió ambiental en coordinació amb les àrees de medi ambient de les diferents direccions de negoci. Per a això, hi ha un grup de treball multiprocés, mitjançant el qual es manté un intercanvi continu d'informació i de bones pràctiques, així com l'aplicació de metodologies, eines, indicadors, criteris d'avaluació, etc., comuns per a tota la companyia. Amb tot això, juntament amb un treball encaminat a incrementar el coneixement dels espais naturals en què s'ubiquen les instal·lacions, especialment d'aquelles que estan pròximes a zones protegides o d'alt valor per a la biodiversitat, s'estableix una tasca prèvia l'objectiu

de la qual és dissenyar i implementar les mesures de conservació més adequades en cada cas. Així mateix, la companyia té en consideració l'opinió dels grups d'interès presents als llocs on es desenvolupen les activitats i els projectes.

Adicionalment, es duen a terme diverses iniciatives d'educació ambiental i sensibilització amb els grups d'interès, especialment entre els empleats de la companyia, per mitjà de programes de voluntariat ambiental que fomenten el desenvolupament d'actituds i comportaments individuals de respecte i conservació del medi natural.



Compromís de Gas Natural Fenosa per a la conservació de la biodiversitat

- > Anar més enllà del compliment de la legislació i les disposicions reglamentàries per a la protecció de la natura.
- > Adoptar mesures per a evitar i minimitzar els possibles efectes adversos sobre la biodiversitat, restaurant zones i sòls degradats.
- > Fomentar i col·laborar en la conservació de la biodiversitat a l'entorn de les seves instal·lacions, amb atenció especial sobre els espais protegits.
- > Respectar els estils tradicionals de vida de les comunitats locals que afavoreixin la conservació i utilització sostenible de l'entorn.
- > Estudiar l'impacte ambiental de les activitats i els projectes, els efectes sobre els ecosistemes i la diversitat biològica, tenint en compte els grups d'interès.

Indicadors de biodiversitat

[304-1] i [304-2]

El desenvolupament de les activitats de negoci de Gas Natural Fenosa requereix d'una ocupació de sòl, sigui de manera temporal, durant la construcció de les instal·lacions, o permanent, un cop aquestes entren en operació. En alguns casos, els terrenys afectats per aquestes activitats tenen un alt valor per a la biodiversitat. En aquestes circumstàncies la companyia adopta mesures necessàries per a minimitzar el risc de causar impactes

i gestionar correctament el manteniment adequat d'allò que no sigui possible evitar. Aquesta manera d'actuar es duu a terme tot i que es tracti d'àrees que no tinguin una figura de protecció legal o d'instal·lacions preexistents a la designació de l'entorn com a àrea protegida.

Tota instal·lació té una zona d'afecció potencial. Per a calcular aquestes zones es fan servir valors de superfícies en funció del tipus d'instal·lació que es consideri i vinculades amb el seu impacte ambiental.

Les instal·lacions la superfície de les quals se situa, totalment o parcialment, en els terrenys que tenen algun grau de protecció es classifiquen com a interiors; per la seva banda, les que es troben dins del radi d'afecció a l'espai protegit es consideren adjacents, i, finalment, aquelles la superfície de les quals no està dins d'una àrea protegida i no es troba dins del radi d'afecció s'han classificat com a exteriors.

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

Negoci	Tipus d'operació	Ubicació respecte a l'àrea protegida	Superfície d'afecció (ha)	Longitud d'afecció (km)	Valor de biodiversitat
Gas	Exploració.	Interior.	22	49	LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR
	Transport i distribució.	Interior i adjacent.	52	8.558	ENP, LIC, ZEPA, RAMSAR, RB, RN, RPC, SIE, APA, JB, RNM, DR, RNSC, RR, ZCE, AUS, AICA, RNP, SP, RME, AP, RBO
Electricitat	Generació.	Interior i adjacent.	62.337		LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR, RB, AICA, ARN
	Transport i distribució.	Interior i adjacent.	208	23.510	LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR, RB, MN, RN, PP, MNA, RC, ARN, PN, MN, RFS, CONAF, CM, MN, RNA, BP, RF, PIN, HUM, SP
Mineria	Extracció de carbó.	Exterior.	0		–

LIC: llocs d'importància comunitària (Espanya i Itàlia); ZEPA: zones d'especial protecció per a les aus (Espanya i Itàlia); ENP: espais naturals protegits; RAMSAR: aiguamoll catalogat pel Conveni Ramsar (internacional); RB: reserva de la Biosfera definida per la UNESCO (internacional); RN: reserva natural (el Marroc, Moldàvia, Itàlia, l'Argentina); RPC: reserva permanent de caça (el Marroc); SIE: lloc d'interès ecològic (el Marroc); APA: àrea de protecció ambiental (el Brasil); RNA: àrea d'esbarjo nacional (el Panamà); AICA: àrea d'importància per a la conservació de les aus (Mèxic); MN: monument nacional (Espanya, Itàlia i Xile); PP: paisatge protegit (Moldàvia, la R. Dominicana); MNA: monument natural (Moldàvia i el Panamà); RC: reserva científica (Moldàvia); AR: àrea recreativa (el Panamà); PN: parc nacional (Colòmbia, Itàlia, el Panamà); RFS: refugi de vida silvestre (el Panamà); CONAF: àrees designades per la Corporación Nacional Forestal (Xile); CM: consell de monuments (Xile); RNA: Reserva nacional (Xile); JB: jardí botànic (Xile); RNM: reserva natural marina i àrea natural marina protegida (Itàlia); BP: bosc Protector (el Panamà); DR: districtes regionals de maneig integrat (Colòmbia); RNSC: reserva natural de la societat civil (Colòmbia); RR: reserva forestal protectora nacional (Colòmbia). ZCE: zona conservació ecològica (Mèxic); AUS: àrea d'ús sostenible (Mèxic); RNP: reserva natural privada (Xile); SP: lloc prioritari (Xile); HUM: aiguamolls (Xile); RME: reserva municipal educativa (l'Argentina); AP: àrea protegida (l'Argentina); RBO: reserva bosc (l'Argentina).

L'empresa ha obtingut informació sobre les espècies presents a l'àrea d'influència de les seves instal·lacions per tal de poder conèixer més bé l'entorn en què s'ubiquen els centres d'activitat i promoure-hi actuacions encaminades a mantenir la biodiversitat.

En tots els casos, la companyia compleix amb les exigències dictades per les autoritats ambientals per a minimitzar els possibles efectes negatius que aquestes instal·lacions puguin ocasionar a les espècies i els hàbitats presents al seu entorn. Sovint, a més dels estudis preceptius d'impacte ambiental (EIA) i els plans de vigilància ambiental (PVA) es duen a terme actuacions amb caràcter voluntari que van més enllà del que estrictament estableix la legislació ambiental. La participació pública en els procediments d'aprovació d'aquests projectes està garantida per la legislació nacional i regional de cada un dels països en què es desenvolupen projectes energètics de la companyia.

Tot projecte que l'empresa inicia passa el procés d'avaluació del seu impacte ambiental. Entre els EIA finalitzats en 2017 cal destacar-ne els següents:

- > Estudi d'Impacte Ambiental i l'Estudi d'Impacte Social de la Planta de Tractament d'Aigua per a la repotenciació de la CCC Tuxpan (Mèxic).
- > Treballs ambientals i arqueològics de plantes fotovoltaïques i parcs eòlics de Gas Natural Fenosa Renovables a Espanya
- > Estudi d'Impacte Ambiental de CH Río San Juan a Colòmbia.
- > Estudi d'Impacte Ambiental d'emmagatzematge de l'excedent d'energia del Parc Eòlic de la Vega a Espanya.

Nombre d'espècies els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions* [304-4]

Classe	Espècies en perill crític	Espècies en perill	Espècies vulnerables	Espècies gairebé amenaçades
Mamífers	2	1	7	11
Aus	2	2	9	28
Rèptils	3	7	10	15
Amfibis	25	17	13	15
Peixos	5	8	14	3

*Segons el catàleg d'espècies de la Unió Internacional per a la Conservació de la Naturalesa "Llista vermella" de la UICN).

Per minimitzar aquestes afeccions, la companyia aplica procediments de control operacional i, a les instal·lacions en què pugui existir més afecció potencial, es duen a terme estudis d'avaluació de riscos ambientals i es defineixen plans d'emergència ambiental per a prevenir l'incident abans que passi, o per minimitzar el dany en cas que aquest es produeixi. També es realitzen de manera periòdica simulacres d'emergència ambiental en els quals es posen a prova els procediments definits.

Iniciatives i actuacions [064]

La relació adequada amb l'entorn constitueix un aspecte estratègic de primer ordre per a Gas Natural Fenosa. El compromís de promoure la transparència informativa i la comunicació responsable dels resultats de la nostra gestió ambiental forma part dels principis d'actuació i compromisos cap als grups d'interès enfocats a la generació de valor i així es manifesta en la nostra Política de Responsabilitat Corporativa.

En aquest sentit, la companyia fa anys que comunica, per mitjà dels informes de sostenibilitat, els aspectes més rellevants i materials de la seva gestió

ambiental, entre els quals s'inclouen les qüestions relatives a la conservació de la biodiversitat, tant en l'àmbit corporatiu com d'unitats de negoci que elaboren els seus propis informes.

A més, des de 2009 es publica un informe específic sobre biodiversitat en el qual es proporciona més detall de continguts. A partir de 2015 es publica també una versió interactiva d'aquest informe (vegeu <http://www.informe.biodiversidad.gasnaturalfenosa.com>)

La informació que contenen aquests informes es complementa, a més, amb altres continguts que es difonen per mitjà del web corporatiu i d'altres de més específics, on es comuniquen les actuacions a favor de la conservació de la biodiversitat realitzades per la companyia, algunes de les quals són en resposta als requisits establerts per les autoritats ambientals i d'altres són de caràcter voluntari.

Entre les iniciatives que es duen a terme distingim els tipus següents:



Iniciatives i actuacions en matèria de biodiversitat

Estudis d'entorn. [EU13]

Es tracta d'estudis que es realitzen especialment en l'àmbit de les instal·lacions de generació elèctrica, per tal de diagnosticar l'estat ecològic de l'entorn terrestre i aquàtic de les centrals tèrmiques i hidràuliques. Es duen a terme mitjançant campanyes de mostreig amb les quals es determina la qualitat físico-química i biològica dels rius i embassaments, així com el coneixement de l'estat bàsic de l'entorn i l'evolució del medi natural per a poder valorar la influència potencial de la contaminació atmosfèrica sobre les masses forestals.

Els últims estudis realitzats confirmen la normalitat que s'observa al llarg de la sèrie temporal i conclouen que les instal·lacions estudiades produeixen un impacte admissible en l'entorn.

En 2017 cal destacar l'aplicació d'una metodologia per al càlcul dels serveis ecosistèmics a la CH Bolarque, que identifica tots els impactes i les dependències ambientals, en selecciona les més significatives i les monetitza. Actualment s'està treballant internacionalment per desenvolupar protocols i metodologies de càlcul del capital natural.

Actuacions sobre el medi natural. [304-3]

Orientades a la conservació d'espècies i espais naturals, sigui amb caràcter voluntari o com a resposta als requeriments de les autoritats ambientals derivats de l'execució dels projectes, de l'operació de les instal·lacions o del cessament de la seva activitat. Aquestes accions es duen a terme, generalment, en l'entorn de les instal·lacions de la companyia. També, en ocasions, es duen a terme mesures compensatòries o d'un altre tipus en altres àrees d'interès per a la biodiversitat.

En 2017 s'ha continuat amb actuacions de millora en els hàbitats prioritars de boscos de *Tetraclinis articulata* a Cartagena (Múrcia, Espanya) mitjançant rutes interpretatives, plantacions, concursos, tallers infantils, sessions informatives, etc.

Accions d'educació i conscienciació.

Tenen l'objecte de sensibilitzar ambientalment els empleats de la companyia, així com altres grups d'interès externs, especialment clients i consumidors, i també població en edat escolar. S'organitzen



jornades de voluntariat ambiental, xerrades, publicacions de fullets divulgatius o materials formatius i campanyes de comunicació en Internet.

Un exemple d'aquestes actuacions és la plantació d'exemplars en el Parc Municipal de Catacumba a Rio de Janeiro. Al llarg de 2017 s'han desenvolupat més de 30 activitats de voluntariat ambiental.

Convenis i aliances amb tercers.

Per tal de donar suport a algunes de les iniciatives incloses en els apartats anteriors, s'estableixen diferents acords de col·laboració amb tercers, especialment amb organitzacions conservacionistes i també amb administracions públiques, que proporcionen el coneixement tècnic necessari per a assegurar l'eficàcia de les actuacions realitzades.

En aquest sentit, al llarg de 2017, la companyia va continuar amb el projecte que desenvolupa en col·laboració amb GREFA, sobre rehabilitació d'antics centres de transformació elèctrica per al foment de la biodiversitat.



Per a més detall sobre les iniciatives en biodiversitat que duu a terme Gas Natural Fenosa, si us plau, vegeu http://www.gasnaturalfenosa.com/html/corp_home/visor/index.html

1996

Fem història: inauguració del gasoducte Magrib-Europa

Amb la inauguració del gasoducte Magrib-Europa, que uneix els jaciments algerians de gas natural amb la xarxa espanyola de gasoductes per mitjà del territori marroquí, es forja una operació de gran transcendència estratègica. Amb una canalització de 1.400 quilòmetres de longitud, representa la primera connexió per gasoducte entre Àfrica i la Península Ibèrica.

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa 2017

Interès per les persones

[103-1], [103-2], [103-3] (Ocupabilitat i ocupació)

Compromís amb les persones. Pàg. 221

Compensació i retribució. Pàg. 246



Per a Gas Natural Fenosa és fonamental promoure un entorn de treball de qualitat, basat en el respecte, la diversitat i el desenvolupament personal i professional. Així mateix, Gas Natural Fenosa té un Codi Ètic on s'estableixen les pautes que han de presidir el comportament ètic de tots els seus empleats en el seu acompliment diari i, específicament, pel que fa a les relacions i interaccions que manté amb tots els seus grups d'interès.



Compromisos i principis d'actuació responsable amb els empleats

- > Aplicar les millors pràctiques en la identificació, captació i fidelització del talent necessari per al desenvolupament dels negocis, assegurant els principis d'equitat i no discriminació per cap causa (discapacitat, edat, gènere, trajectòria professional prèvia, etc.).
- > Afavorir el desenvolupament professional de les persones dins del model de gestió del talent, assegurant la posada a disposició, per a tots els professionals, dels mitjans, programes i eines necessàries per potenciar les seves habilitats i competències.
- > Promoure un entorn de treball motivador que asseguri el reconeixement intern de la cultura de l'esforç, l'autonomia necessària per poder crear, desenvolupar i innovar, i un marc de compensació total en concordança.
- > Assegurar la implantació efectiva de mecanismes de flexibilitat que facilitin l'equilibri entre vida professional i personal i afavoreixin el desenvolupament humà i social de les persones.
- > Fomentar la diversitat i la igualtat d'oportunitats en un entorn de respecte, escolta i diàleg permanent, prestant especial atenció a la inclusió de la discapacitat i fent extensible aquest compromís als proveïdors i les empreses col·laboradores.
- > Promoure una interlocució constant entre la companyia i els representants socials que permeti la retroalimentació per a la presa de decisions.

> Accions de valor

Accions proposades 2017	Accions previstes 2018
Consolidació del model <i>Strategic Workforce Planning (SWP)</i> per a la planificació i gestió de plantilles.	+ Continuar desplegant SWP en noves àrees del grup.
Transformació cultural i desenvolupament de serveis People Innovation Platform (PIP) per acompanyar la implantació de cultura d'innovació.	+ Escalar l'ús de People Analytics en l'elaboració de diagnòstics i en la presa de decisions relatives a persones.
Gestió del talent, diversitat, lideratge i internacionalització.	+ Implementar noves formes de treballar i noves maneres de col·laboració que acompanyin l'evolució dels negocis.
Consolidació del model operacional de la gestió dels recursos humans.	+ Consolidar la digitalització de la gestió del talent cap a un model <i>just in time</i> .
Grau de compliment: + Acabat. + Avanç elevat. + Avanç intermedi. + Avanç escàs. + No iniciat.	

> Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 5: igualtat de gènere

El cinquè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "les dones i les nenes representen la meitat de la població mundial i, per tant, la meitat del seu potencial. No obstant això, la desigualtat de gènere persisteix avui a tot el món i provoca l'estancament del progrés social".

En relació amb l'Interès per les persones, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat comprometent-se amb la igualtat de gènere per mitjà del seu Codi Ètic, la Política d'Igualtat de Gènere, o el Protocol de Prevenció de l'Assetjament Laboral, Sexual i per Raó de Sexe. La igualtat de gènere és una de les tres palanques, juntament amb l'edat i la discapacitat, del Pla Integral de Diversitat de la companyia.

Gas Natural Fenosa manté un compromís amb la reducció de les desigualtats i l'eliminació de la discriminació.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 8: treball decent i creixement econòmic

El vuitè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "l'erradicació de la pobresa només és possible mitjançant ocupacions estables i ben remunerades, però, gairebé 2.200 milions de persones viuen per sota del llindar de pobresa, amb menys de 2 dòlars nord-americans al dia".

En relació amb l'Interès per les persones, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat comproment-se amb la feina decent. El Pla integral de diversitat materialitza aquest compromís amb els

seus treballadors en matèria de gènere, edat i discapacitat. Aquest pla posa en valor el talent femení, aposta per l'atracció del talent jove a la conservació de *know how* sènior i fomenta la integració laboral de persones amb discapacitat. Així mateix, la prevenció i seguretat en el treball són aspectes clau en la gestió diària de la companyia i es materialitzen en les mesures i els programes formatius del Pla Compromís amb la Seguretat i Salut.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 10: reducció de les desigualtats

El desè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "en el món d'avui, tots estem interconnectats i no és possible aconseguir el desenvolupament sostenible i fer del planeta un món millor per a tots si hi ha persones a les quals es priva d'oportunitats, de serveis i de la possibilitat d'una vida millor".

En relació amb l'Interès per les persones, Gas Natural Fenosa manté un compromís amb la reducció de les desigualtats i l'eliminació de la discriminació. Més enllà de les accions dutes a terme internament com la implantació del Codi Ètic, la Política d'Igualtat de Gènere o el Pla integral de diversitat, la companyia porta a terme processos de negociació amb sindicats en l'àmbit internacional sobre salaris, plans de pensions, implantació de plans d'igualtat i condicions laborals.

En relació amb l'Interès per les persones, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat comproment-se amb la igualtat de gènere per mitjà del seu Codi Ètic, la Política d'Igualtat de Gènere, o el Protocol de Prevenció de l'Assetjament Laboral, Sexual i per Raó de Sexe.



Compromís amb les persones

L'interès per les persones és un dels vuit compromisos assumits en el Pla de Sostenibilitat i un dels que vertebraren la Responsabilitat Corporativa, per tant és un dels principis inspiradors de Gas Natural Fenosa i sobre el qual s'articula la seva estratègia de recursos humans. Una estratègia que avança cada any i que en 2017 ha seguit impulsant i desplegant la seva proposta de valor al treballador.

Quatre grans raons per unir-te a l'equip de Gas Natural Fenosa

1

Formar part d'una gran companyia internacional.

2

Poder assumir reptes.

3

Tenir un excel·lent ambient de treball.

4

Treballar en una companyia compromesa amb la societat.



Resum de reconeixements obtinguts en 2017

Segells i certificacions



Reconeixement per promoure l'ocupació jove i l'emprenedoria, atorgat pel Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social d'Espanya.



Reconeixement a empreses que gestionen de forma excel·lent la diversitat de persones amb diferents capacitats.



Certificat d'empresa familiarment responsable per a equilibrar la vida personal i professional dels empleats, concedit per la Fundación Másfamilia.



Reconeixement per la contribució a l'emprenedoria social, concedit pel Foro Ecueménico a l'Argentina.



Reconeixement per haver demostrat posseir els estàndards més alts en les condicions i l'ambient que ofereix als empleats.



Reconeguda a Mèxic com a empresa que aplica iniciatives globals que aposten pel llarg termini, la sostenibilitat i la persona.



Acredita que l'organització ha implantat un sistema de gestió que promou i protegeix la salut, el benestar i la seguretat dels treballadors, Concedit a l'Argentina, el Brasil, el Marroc i la República Dominicana.



Reconeixement per haver demostrat posseir els estàndards més alts en les condicions i l'ambient que ofereix als empleats.

Rànquing



Reconeguda com la 8a millor empresa a Espanya en atracció i retenció del talent.



Quarta posició en el rànquing de les millors empreses per a treballar a Espanya.



Reconeguda en el TOP3 entre les empreses més atractives per a treballar, segons els universitaris a Espanya en la categoria d'Enginyeria i IT.



Es troba en el Top30 d'empreses a Espanya amb millors pràctiques en Diversitat, Igualtat i Gènere.



Posició 61 del rànquing de les millors empreses en atracció i retenció del talent a l'Argentina.



Posició 49 del rànquing anual d'Expansió que reconeix els millors llocs per a treballar a Mèxic.



Vuitena posició del rànquing de millors empreses on treballar a Moldàvia.



Posició 75 d'entre les 100 millors empreses a l'Argentina. Reconeixement com l'empresa de serveis públics amb millor imatge.



Resum de reconeixements obtinguts 2017 (continuació)

Premis



Premi Global CCU que reconeix l'excel·lència i els avanços realitzats per les organitzacions d'aprenentatge empresarial. Enguany el premi ha reconegut la col·laboració en el projecte "Cuidem l'experiència" i la "Formació Professional Dual".



Premi Talent Mobility a les organitzacions que entenen la mobilitat del talent com una prioritat.



Premi al Món Zen Adecco en la categoria d'Hàbits Saludables, pel projecte 'Pack Mindfulness', orientat al foment del benestar integral dels seus directius i professionals.



Accèssit en el Premi RH Digital categoria Salut i Empresa pel foment de les bones pràctiques en l'àmbit de la salut laboral.



Accèssit pel projecte People innovation platform (PIP) com a aposta per la transformació cultural impulsada des de la funció de recursos humans.



Premi "Yo sí cumpto", al Panamà, que reconeix aquelles empreses que compleixen amb mantenir bones pràctiques laborals.



Premi als casos de d'èxit en gestió de persones, atorgat per la tasca de la Universitat Extesa, al Brasil.



Premi a Rafael Villaseca, com CEO destacat pel seu recorregut i consecucions en l'impuls d'iniciatives innovadores orientades a la millora de la gestió i l'experiència de les persones dins de les organitzacions.



Reconeixement com a empresa que destaca en la defensa del valor i la dignitat de cada persona.



Diploma pel compromís amb l'ocupació jove per mitjà del programa de Formació Professional Dual.

Les persones de Gas Natural Fenosa

Durant 2017 l'estratègia de gestió de persones a Gas Natural Fenosa s'ha centrat en les palanques de transformació cultural, experiència d'empleat, planificació estratègica de persones i nous models de performance organitzatiu.

S'ha avançat en la consolidació del Pla Integral de Diversitat en totes les geografies i negocis, enfocant els esforços en matèria de gènere, edat i capacitat.

Els programes de lideratge i talent han permès promoure el desenvolupament i la formació professional, consolidant el potencial humà de la companyia.

L'any 2017 ha estat també el de la consolidació de la People Innovation Platform (PIP), la plataforma multidisciplinària impulsada des de la Direcció General de Persones i Recursos, que facilita els processos de transformació i innovació de la companyia posant a disposició de les persones i els negocis un catàleg de productes i solucions que els ajudin a respondre de manera àgil a les necessitats de l'entorn VUCA (volatilitat, incertesa, complexitat i ambigüitat) en què es desenvolupen els negocis.

Els productes i les solucions que es dissenyen en l'àmbit de PIP conviuen amb les eines i les solucions tradicionals de la companyia, i responen a necessitats de participació del talent en processos d'ideació i intraprenedoria, desenvolupament d'habilitats digitals i

aprenentatge àgil, espais físics per la cocreació i solucions tecnològiques que faciliten el desenvolupament de prototips.

PIP és un espai de desenvolupament d'una nova forma de treballar en Gas Natural Fenosa, en què s'incorporen metodologies d'ideació i innovació en el dia a dia de les persones. El seu funcionament facilita el procés de conceptualització i prototipat d'idees innovadores i noves solucions de negoci, en la mesura que actua com a "accelerador intern" d'aquestes iniciatives.

PIP té un impacte directe en el desenvolupament professional de les persones facilitant l'avanç de comportaments i hàbits que deriven en una nova forma de treballar en la companyia.

> Àmbits i palanques de l'estratègia de gestió de persones

Performance organitzatiu

Smart simplicity

- > Nous models organitzatius.
- > Evolució dels processos de gestió de persones.

Extended workforce

- > Fronteres de subcontractació.
- > Model de relació Gas Natural Fenosa-proveïdors.
- > Gestió del risc laboral.

Human Resources Operating Model

- > HR analytics.
- > CSC productivity.

Desenvolupament cultural

Transformació cultural

- > Cultura objectiu
- > Evolució dels processos de gestió de persones.
- > Role-modeling.

Experiència de l'empleat

- > Employee journey.
- > Employer branding.

Lideratge i talent

Planificació estratègica de les persones

- > Cuidem l'experiència.
- > Diversitat.
- > Internacionalització del perfil del grup.
- > Strategic workforce planning.

Lideratge

- > Employee journey.
- > Employer branding.
- > Meritocràcia.

Motor d'idees

Plataforma de serveis

Fase 0

Ideació

Captura d'idees preliminars i generació a través de la creació d'un fòrum.

Fase 1

Conceptualització

Identificació de necessitats actuals i conceptes i tecnologies que permetin donar-los resposta.

Fase 2

Prototipatge

Materialització de la idea mitjançant el desenvolupament de prototips, test i pilots.

Fase 3

Projecte

Desenvolupament i implantació mitjançant un equip estable i un pla de treball.

L'equip humà

Gas Natural Fenosa ofereix als seus empleats una ocupació estable i de qualitat i una carrera professional sòlida, estructurada i atractiva, on el 97% dels llocs de treball són de caràcter indefinit.

La companyia compta amb un model global de selecció homogeni per a tots els països on opera. D'aquesta manera es garanteix una única estratègia com a ocupador, amb els mateixos criteris de selecció i l'aplicació de les millors pràctiques en la identificació, captació i retenció del talent professional necessari per al desenvolupament dels negocis.

L'estratègia de gestió de persones ha permès a la companyia mantenir l'alt nivell de qualificació dels seus professionals i, juntament amb les mesures de foment del desenvolupament humà i social, han assegurat la viabilitat de Gas Natural Fenosa durant gairebé 175 anys d'història.

El rigor i la professionalitat de les persones que formen part de Gas Natural Fenosa, l'interès per l'aprenentatge continu i l'autodesenvolupament, l'esperit innovador, així com el compromís

sostenible i la implicació en els objectius de la companyia, són característiques del perfil dels professionals en totes les geografies i negocis. En aquest sentit, cal destacar que el 84% dels empleats manifesta tenir un alt grau de compromís amb la companyia (dada Enquesta Clima 2017).

Magnituds de l'equip

[102-7] i [102-8]

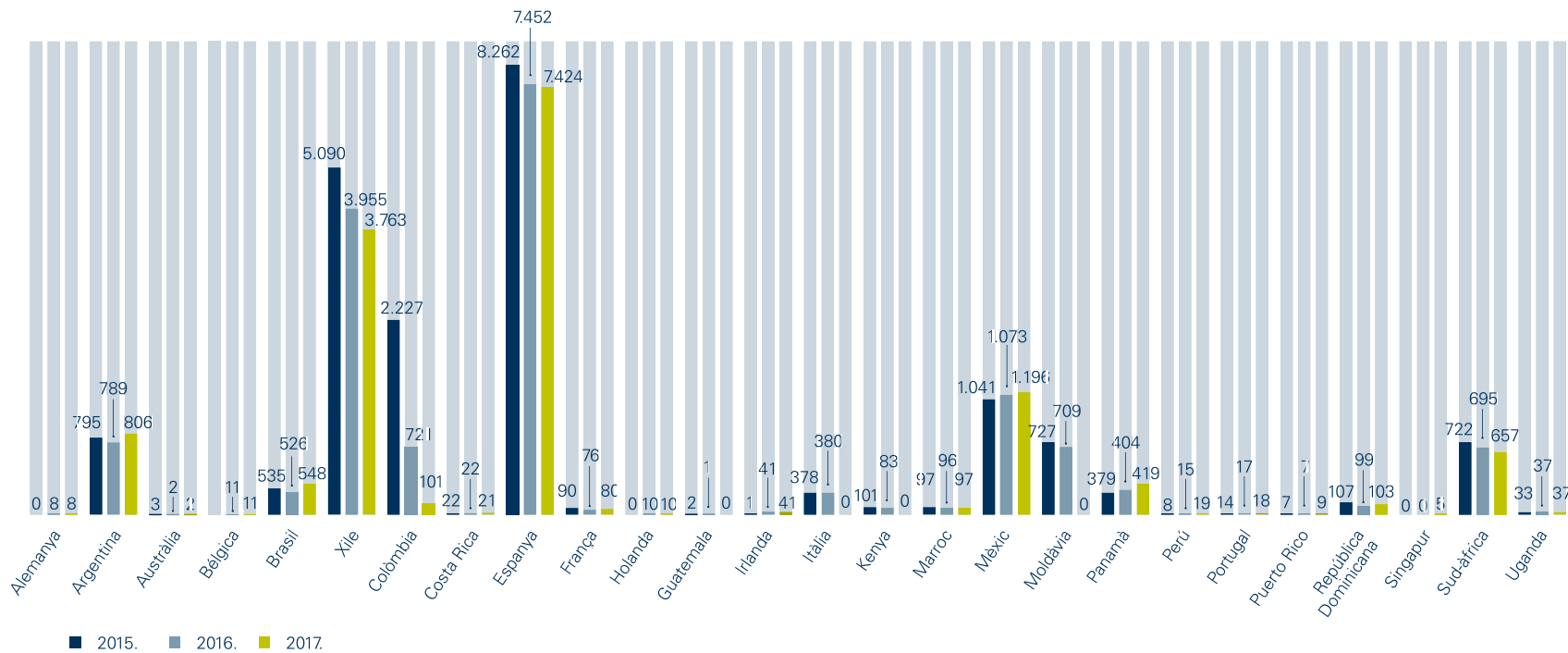
Gas Natural Fenosa és un projecte global que es desenvolupa en més de 30 països. A la fi de 2017, la companyia comptava amb la implicació directa de 15.375¹ persones, de les quals el 49,4% desenvolupen la seva activitat a Europa, el 45,4% a Amèrica i el restant 5,2% en altres continents.

La plantilla estava composta per un 30% de dones i un 70% d'homes, l'edat mitjana dels quals se situava en els 44,1 anys, amb una mitjana d'antiguitat de 14,7 anys, considerant la plantilla de la qual la companyia fa una gestió centralitzada de les seves polítiques de recursos humans (14.526 empleats).

Gas Natural Fenosa ofereix als seus empleats una ocupació estable i de qualitat, i una carrera professional sòlida, estructurada i atractiva, on el 97% dels llocs són de caràcter indefinit.

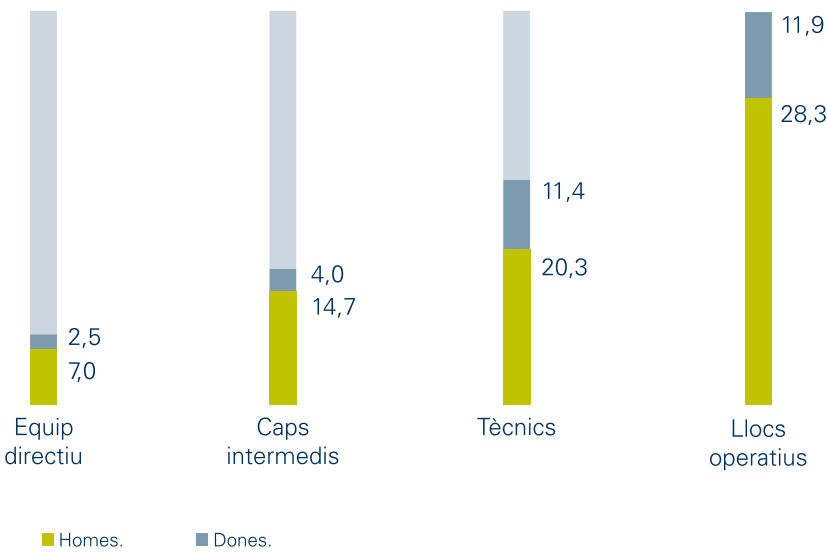
¹ Plantilla a tancament d'exercici amb gestió centralitzada i descentralitzada.

Índex de plantilla (nombre d'empleats)



Nota 1: Les societats que consoliden per posada en equivalència i de les quals no s'inclou el detall en plantilla sumarien un total de 5.017 treballadors repartits de la manera següent: Colòmbia 2.022, l'Argentina 859, Espanya 754, Moldàvia 708, Itàlia 367, Egipte 145, Kenya 81 i Puerto Rico 81.
Nota 2: S'han produït desinversions a Colòmbia, Moldàvia, Itàlia i Kenya al llarg de 2017.
Nota 3: Plantilla a tancament d'exercici amb gestió centralitzada i no centralitzada.

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



Gestió de les persones

El model de lideratge i gestió del talent aposta per fomentar la responsabilitat, el desenvolupament individual i la carrera professional, incorporant eines i metodologies innovadores en la formació i el desenvolupament.

En 2017 el cicle de gestió del talent s'ha aplicat al conjunt de professionals que ocupen posicions directives i s'ha integrat en la nova plataforma digital de gestió del talent "Evolution", basada en tecnologia SAP. S'han dut a terme sessions formatives presencials en totes les geografies per assegurar l'experiència d'ús de la nova plataforma i la comprensió del cicle anual de talent.

> Strategic Workforce Planning

En aquesta mateixa línia i derivat del propòsit de millora contínua de l'eficiència i la connexió amb les prioritats estratègiques del grup, al llarg de 2017 s'ha treballat en la consolidació d'una eina clau per a la planificació estratègica de persones, el Strategic Workforce Planning (SWP).

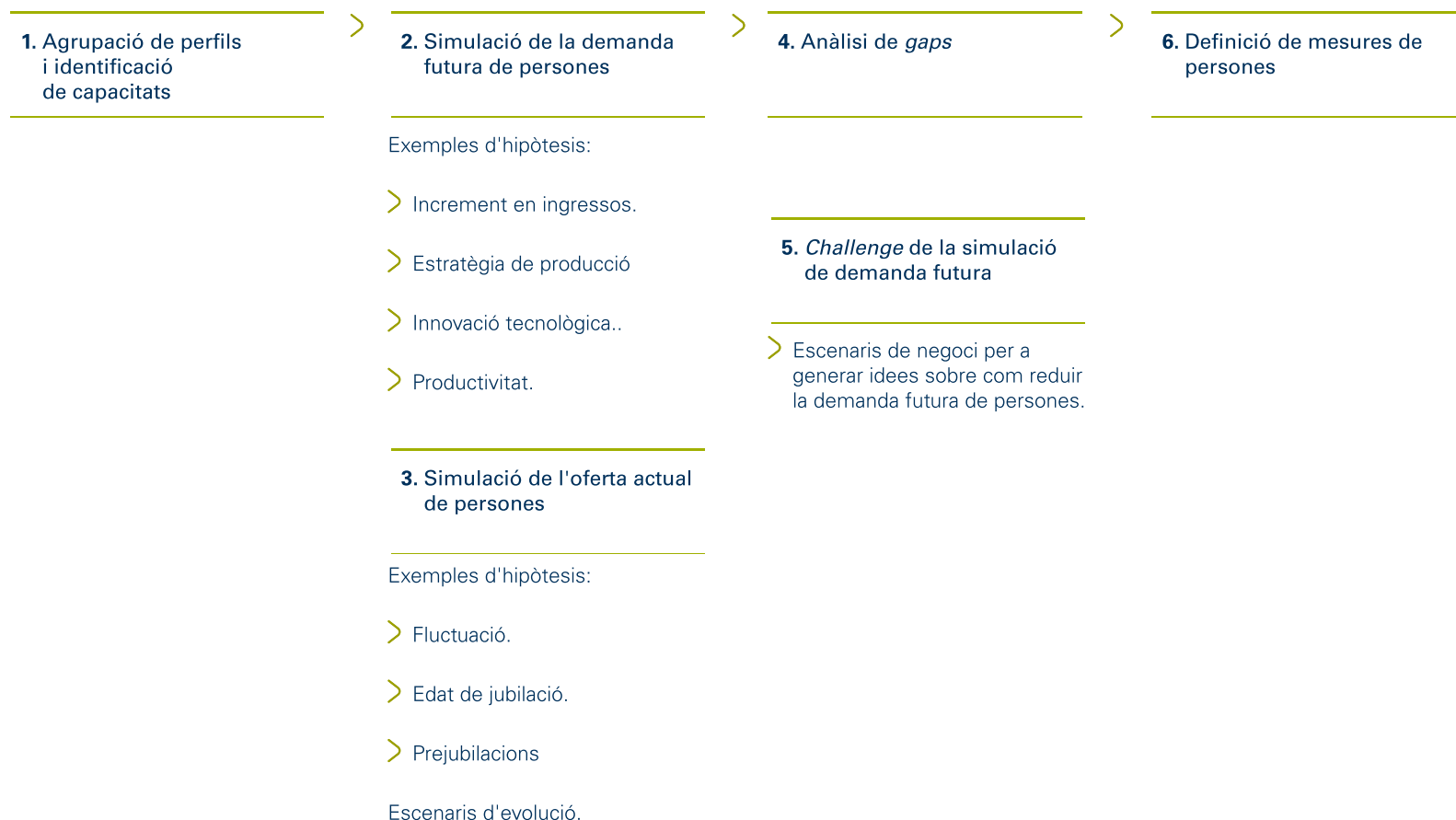
La importància d'aquesta planificació estratègica de necessitats de llocs i perfils, amb l'objecte de facilitar una visió transversal i a llarg termini ha justificat la implantació de "Strategic workforce planning" com a eina de planificació de plantilles, mitjançant l'organització de la plantilla segons els seus perfils, de manera que s'aconsegueix una visió simplificada i homogènia de la companyia.

Es facilita, així, la projecció de diferents escenaris de planificació de plantilles, sobre la base del balanç de l'oferta/fluctuació de persones i a la demanda de llocs de treball, integrant la informació dels objectius de mitjà i llarg termini del negoci, els plans d'eficiència i els models de contractació.

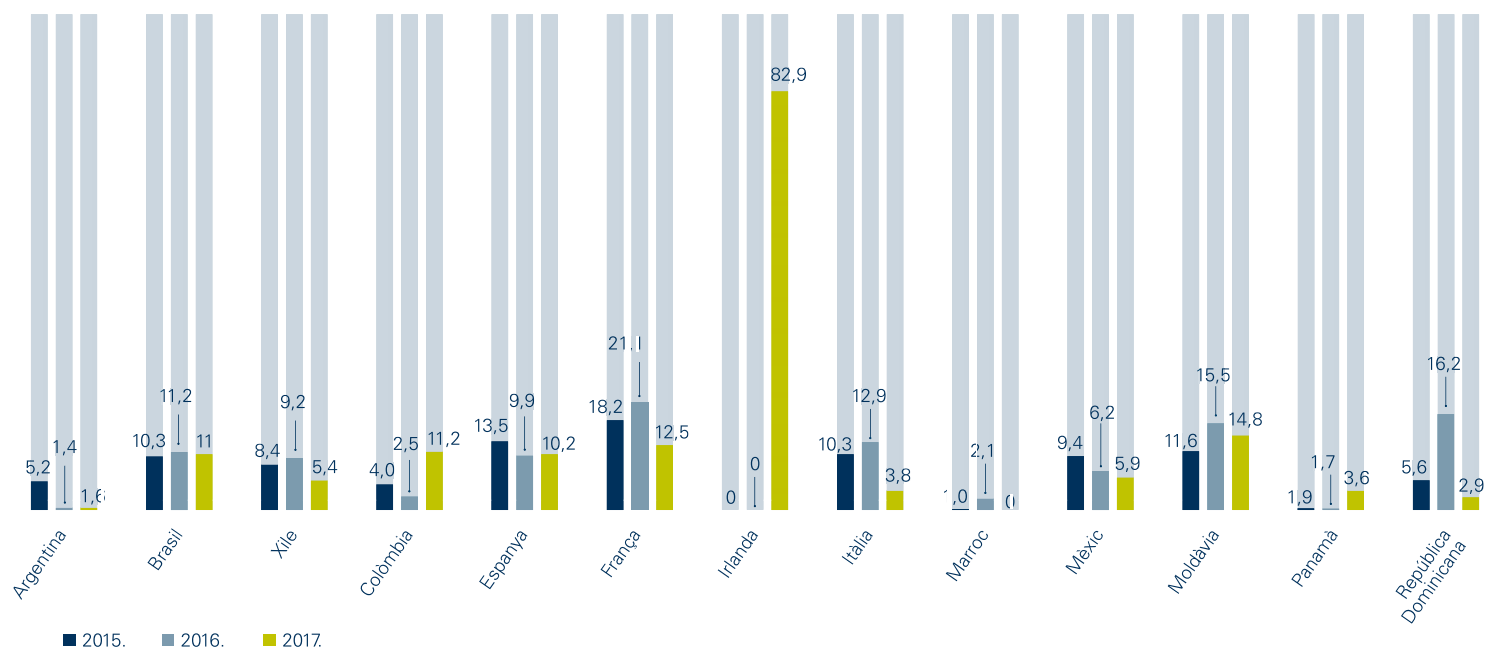
Aquesta anàlisi permet, en col·laboració amb el negoci, identificar necessitats de persones per perfil i moment temporal de manera sistemàtica i dur a terme plans d'acció anticipats per a utilitzar palanques com la formació, mobilitat i optimitzar el balanç *insourcing/outourcing*.

Strategic workforce planning és un element bàsic de suport al Pla Estratègic i al Pla de Productivitat.

Strategic Workforce Planning consta de sis passos



Plantilla promocionada (%)



Atracció del talent

Gas Natural Fenosa disposa d'un planter de joves professionals amb sòlida formació tècnica i de gestió, a través dels programes anuals de pràctiques professionals i dels acords per a la FP Dual, que permet respondre a les necessitats de la companyia i atreure el millor talent en els àmbits de coneixements en què Gas Natural Fenosa és líder.

Iniciatives per a l'atracció del talent

Programa de pràctiques professionals.

Gas Natural Fenosa manté aliances amb les principals universitats i centres de cycle superior en els diferents països on té activitat, amb especial rellevància a Espanya. Per mitjà d'aquestes aliances, el Grup realitza la selecció dels joves que s'incorporen en pràctiques a la companyia cada any.

Especialment rellevant ha estat l'acord assolit en 2017 amb la Confederació de Rectors d'Universitats Espanyoles (CRUE), que engloba 70 Universitats per a la simplificació de la gestió de les pràctiques universitàries.

Mitjançant aquest programa, estudiants d'últims cursos de Grau o Màster poden realitzar formació pràctica guiats per un tutor que els orienta des de la seva incorporació fins que finalitza el seu període de pràctiques, de manera que fomenta el seu aprenentatge i la participació activa en la companyia. La formació pràctica en tot el Grup es dirigeix

anualment a més de 125 joves universitaris i a 100 joves estudiants de Formació Professional o equivalent, segons l'àmbit geogràfic, amb una representació femenina d'un 35%.

Cal destacar la continuïtat del "Programa Summer Internship" amb estudiants de diferents llicenciatures i graus, i la creixent incorporació de talent femení al planter de professionals, de manera que contribueix així al compromís amb la igualtat de gènere.

FP Dual.

El compromís de Gas Natural Fenosa amb la FP Dual continua en 2017. Durant aquest any han estat 131 els alumnes matriculats entre primer i segon curs als 4 centres esponsoritzats per la companyia, que juntament amb els 16 alumnes que ja van completar la primera promoció en anys anteriors, sumen un total de 147 persones formades en els nostres cicles de formació professional.



Atracció del talent (continuació)

Els alumnes tenen disponible durant els dos anys del cicle un pla formatiu complementari en línia i presencial a les nostres instal·lacions, sobre aspectes tècnics, de PRL i seguretat.

L'FP Dual ofereix a Gas Natural Fenosa l'oportunitat de participar en la formació professional dels joves, desenvolupant continguts acadèmics adaptats a les necessitats de la companyia, garantint una ràpida adaptació a l'entorn laboral.

Emprenedoria.

L'aposta per la inclusió de joves en el negoci contribueix a generar ocupació juvenil estable i de qualitat. Per això, Gas Natural Fenosa ha renovat en 2017 el segell d'estratègia d'emprenedoria i ocupació jove.

En l'aposta pel desenvolupament d'idees innovadores promogudes pels negocis, s'ha donat continuïtat al Programa Emprene, en què participen treballadors de la companyia tutelats per assessors externs de prestigi reconegut en intraprenedoria.

El programa inclou un itinerari formatiu basat en metodologia Lean Start-up i l'acompanyament dels experts que actuen com a catalitzadors de l'intraprenedoria en l'organització amb l'objectiu de generar, conceptualitzar i implantar noves idees que aporten valor a Gas Natural Fenosa.

Onboarding.

Durant 2017 s'ha treballat en l'elaboració d'un nou model d'*onboarding* que té per objectiu l'acompanyament als nous professionals de la companyia en la seva integració en l'organització.

Les accions definides en el nou model d'*onboarding* els permeten identificar adequadament els valors culturals que defineixen Gas Natural Fenosa, conèixer els aspectes clau per iniciar el seu camí professional i el *networking* bàsic que els posa en contacte amb les persones de referència en l'organització.

El procés d'*onboarding* s'ha dissenyat utilitzant la metodologia d'"employee experience", focalitzant l'experiència d'ús dels nous professionals en aquells aspectes prioritaris que ells mateixos han descrit. En conseqüència, el model *onboarding* incorpora un seguiment en línia amb els nous empleats, agilitat en el procés d'incorporació al lloc de treball, una tutorització per part del responsable i la figura del *buddy* que li permet integrar-se ràpidament en la vida de la companyia.

A través de la metodologia d'employee experience, es monitoritza i millora el procés, incorporant l'NPS en cada un dels moments clau de l'*onboarding*, des que l'empleat és candidat seleccionat, fins que s'incorpora i es compleixen els tres primers mesos en el seu lloc de treball.

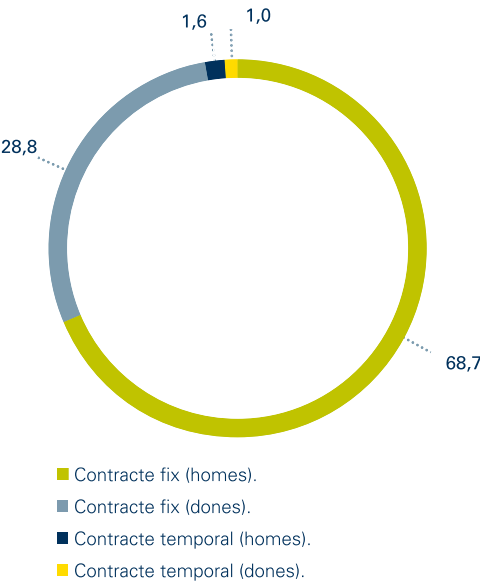
En el moment de la incorporació s'estableix entre el nou professional i el seu responsable una relació que li facilita la seva ràpida adaptació a les responsabilitats del seu lloc, a la unitat i a la companyia. Els nous empleats reben un lot de benvinguda amb la informació clau de la cadena de valor, els procediments bàsics existents en l'organització i una guia ràpida sobre aquelles qüestions administratives que li seran útils en el seu dia a dia. A més se'ls ajuda a utilitzar NaturalNet, la plataforma de comunicació interna de la companyia i tots els serveis que poden trobar-hi, especialment aquells relacionats amb la gestió de persones, com poden ser la Universitat Corporativa o la Gestió del Talent.

Així mateix, des del moment de la seva incorporació a la companyia, té a la seva disposició el Servei d'Atenció a l'Empleat (SAE), un servei en línia que l'acompanya i ajuda durant el seu cicle de vida professional i mitjançant el qual pot resoldre qualsevol tipus de consulta o incidència relacionades amb: Gestió de l'entorn de treball, Accés a les instal·lacions, Nòmina, beneficis i altres serveis a l'empleat, Prevenció de Riscos Laborals, consultes mèdiques, El meu canal client, Altres serveis associats al lloc de treball i oci.

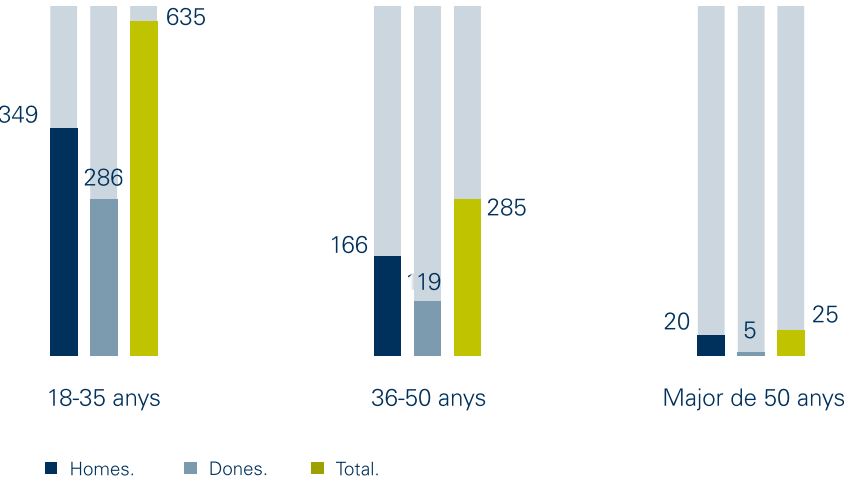
Gas Natural Fenosa manté aliances amb les principals universitats i centres de cycle superior en els diferents països on té activitat, amb especial rellevància a Espanya.



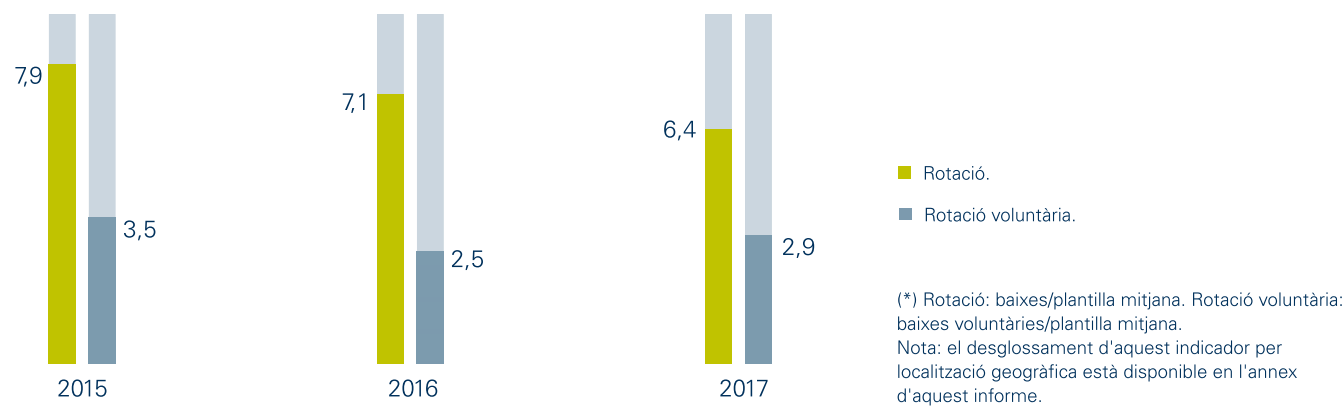
Tipus de contractes (%) [102-8]



Noves contractacions per gènere i grup d'edat [401-1]



Índex de rotació i índex de rotació voluntària (%)* [401-1]



Índex de rotació per gènere i franja d'edat (%)* [401-1]

Rango de edad		Índex de rotació	Índex de rotació voluntària
18-35	Homes	10,30	6,01
	Dones	9,39	7,11
36-50	Homes	4,27	1,89
	Dones	4,32	2,82
>50	Homes	7,80	1,40
	Dones	5,66	1,25

* Rotació: baixes/plantilla mitjana. Rotació voluntària: baixes voluntàries/plantilla mitjana.
Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible en l'annex d'aquest informe.

Programa *coaching*

Des de l'any 2011, Gas Natural Fenosa treballa en processos de *coaching* individual i d'equips: un 40% dels directius han participat en un procés individual de *coaching*, 10 directius en 2017. Addicionalment, un 25% ha

participat en programes de *coaching* per a equips d'alt rendiment, 30 directius en 2017.

S'ha iniciat un programa de “challenge coaching” dirigit a professionals que han assumit noves responsabilitats en l'organització, amb l'objectiu d'ajudar-

los a posar en pràctica les habilitats necessàries per a desenvolupar amb èxit les seves noves funcions. Un total de 8 professionals ha participat en aquest nou programa que es consolidarà en 2018.

> Digitalització del cicle de talent

Des que Gas Natural Fenosa va definir en 2012 el seu model de lideratge i gestió del talent, s'han anat dissenyant totes les eines perquè el Model de Lideratge sigui una realitat en la companyia i es consolidi com a model de gestió de persones en tota l'organització. En aquest sentit, cal destacar tres eines fonamentals que formen part del cicle anual i que els professionals reconeixen i apliquen:

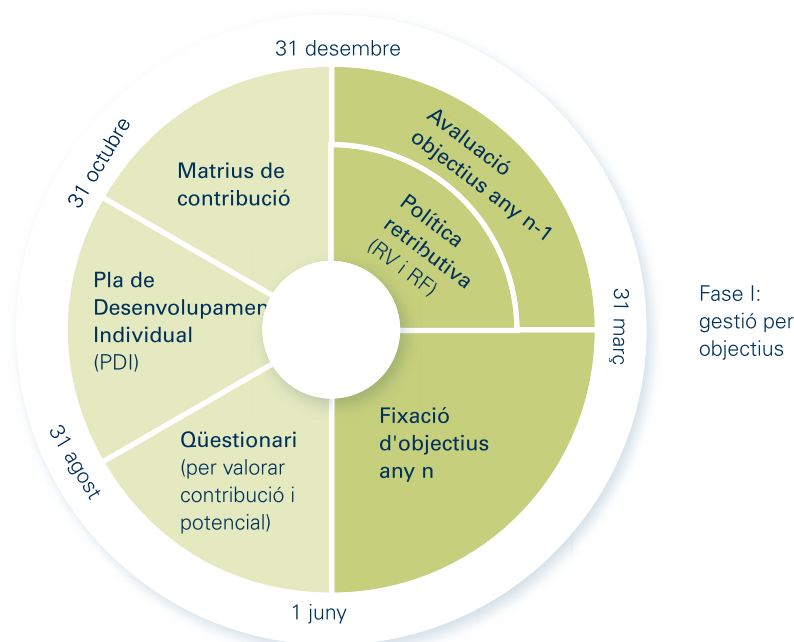
- > Qüestionari d'avaluació 360°.
- > Pla de Desenvolupament Individual
- > Matrius de contribució

En aquest exercici 2017, per una banda s'ha estructurat el cicle de talent integrant-lo amb altres elements del cicle anual de gestió de persones i definint-lo com una etapa de reflexió sobre el desenvolupament.

Digitalització del cicle de talent (continuació)

Aquesta estructuració del cicle de talent ha vingut acompanyada de la posada en marxa d'una nova plataforma digital integrada amb les eines de gestió de persones de la companyia. La plataforma "Evolution" permet accedir al cicle de gestió de talent d'una manera senzilla, àgil i a través de diferents canals. Els professionals milloren així la seva experiència d'ús i de consulta de qüestionaris i plans de desenvolupament tant actuals com històrics. La incorporació de la nova plataforma ha vingut acompanyada per una formació presencial a tots els col·lectius que participen en el cicle de talent, posant èmfasi en la importància de l'acompanyament al col·laborador des del rol de comandament, reforçant la importància de l'aplicació del model de lideratge de Gas Natural Fenosa i de l'empoderament en la gestió del talent.

Fase II:
reflexió sobre
Desenvolupament



Fase I:
gestió per
objectius

A través de l'accés a la plataforma "Evolution", els empleats disposen del seu qüestionari d'avaluació, tant en manera avaluació com a consulta. Aquest qüestionari avalua allò que aconsegueix cada professional, com ho aconsegueix i els seus interessos i aspiracions. Els professionals són avaluats cada tres anys, amb preguntes específiques adequades al seu nivell i la seva responsabilitat.

Des d'"Evolution" s'accedeix també al Pla de Desenvolupament Individual, on anualment cada empleat identifica i consulta les accions que li permeten decidir cap on vol anar i com aconseguir-ho. Evolution el connecta amb l'oferta formativa de la Universitat Corporativa de Gas Natural Fenosa.

Adicionalment, s'ha incorporat la gestió de les matrius de contribució, un apartat al qual accedeix exclusivament l'equip de gestió de persones, amb l'objectiu de segmentar i oferir oportunitats adaptades als diferents perfils. Les matrius classifiquen els professionals, en funció de la contribució que aporten a la companyia, en dos eixos: què aconsegueix cada professional i com ho aconsegueix.

La posada en marxa de la plataforma digital "Evolution" i l'estructuració del cicle, generen per a Gas Natural Fenosa els beneficis següents:

- Visió integrada del procés del cicle de talent en una plataforma en línia.
- Accés i visualització diferenciada per categories de caps i col·laboradors.
- Traçabilitat: accés a informació històrica i seguiment cap-col·laborador
- Integració del Pla de Desenvolupament Individual amb el catàleg de la Universitat Corporativa.
- Capacitat de gestió digital i en línia per part dels responsables d'equips i gestors de persones i talent.
- Possibilitat d'aplicar *analytics* en la funció de talent.

La digitalització del Cicle de Talent permet a un 23% dels professionals de Gas Natural Fenosa accedir en línia a la informació clau del seu procés de desenvolupament i per a 2018 s'integraran en aquest cicle el col·lectiu de Tècnics Exclosos.

Programa de mobilitat interna

La dimensió i vocació internacional de Gas Natural Fenosa potencia que els professionals puguin accedir a àmbits de negoci, projectes i geografies diferents. Es treballa per mantenir una cultura on l'aprenentatge continu i les noves experiències professionals siguin trets que permetin a l'organització continuar creixent i mantenir el seu atractiu per als empleats.

La mobilitat interna és un pilar fonamental del compromís amb les persones i per a això es posa a disposició dels empleats l'oferta de mobilitat interna a través de les plataformes digitals de comunicació.

Gestió de la mobilitat i la selecció

Gas Natural Fenosa disposa d'una plataforma interna que permet a tots els empleats al món estar informats sobre vacants existents. Els professionals poden accedir a través del Servei d'Atenció a l'Empleat a la informació sobre la situació del seu procés de mobilitat interna de manera personalitzada i confidencial.

Per a la selecció externa, s'utilitza un portal de gestió de processos que permet l'estandardització i l'optimització de tot el procés, assegurant elements



El programa de mobilitat interna en xifres

- > Mobilitat interna de més del 25% en l'equip directiu.
- > Un total de 843 vacants cobertes gràcies al procés de mobilitat, de les quals 657 van ser a Espanya.
- > El 8% de la plantilla s'ha presentat a vacants publicades. Cada candidat s'ha presentat a una mitjana de 1,95 vacants, cosa que va generar la gestió de 2.495 sol·licituds.

de mesurament de l'eficiència i dels indicadors clau del reclutament i la selecció.

Projecte Conèixer-te

Per conèixer les preferències i inquietuds dels professionals en matèria de mobilitat, s'ha continuat treballant en el Projecte Conèixer-te.

Aquesta iniciativa, llançada en 2015, ajuda a obtenir informació individualitzada i centralitzada sobre els professionals de la companyia i està dirigida a professionals tècnics que no estan inclosos en programes directius o en el programa Savia, i s'ha obtingut informació de 10.000 empleats en 15 països.

La informació de Conèixer-te s'integra de manera proactiva en el programa de mobilitat interna, i proposa als professionals noves oportunitats de desenvolupament en funció del seu perfil professional i els seus interessos.

A través d'aquesta iniciativa es dona accés a les vacants de l'organització a un conjunt de professionals interessats a créixer però que podrien desconèixer les oportunitats que la companyia ofereix.

Diversitat i igualtat

Per a Gas Natural Fenosa és fonamental el foment de la diversitat i la igualtat d'oportunitats i vetllar per mantenir un entorn de respecte, escolta i diàleg permanent, prestant especial atenció a la inclusió de les persones amb capacitats diferents i fent extensible aquest compromís als proveïdors i empreses col·laboradores.

Pla integral de diversitat

En 2017, el compromís de la companyia per la diversitat continua sent ferm, es consolida el Pla Integral de Diversitat (PID) que aglutina iniciatives específiques per a la gestió de persones, classificades en tres àmbits d'actuació: gènere, capacitats diferents i edat.

La mobilitat interna és un pilar fonamental del compromís amb les persones i per a això es posa a disposició dels empleats l'oferta de mobilitat interna per mitjà de les plataformes digitals de comunicació.



Iniciatives i eines del Pla Integral de Diversitat

Gènere.

- > Continuitat del Pla de desenvolupament específic per al talent femení.
- > Continuitat Programa de mentoring per a dones amb carrera directiva.
- > Focus específic en els processos de selecció i contractació de nous professionals, amb seguiment específic dels candidats femenins en les ternes.
- > Atenció singular als processos de promoció i mobilitat, particularment en l'equip directiu, amb percentatges de promoció del 32% i de mobilitat pròxims al 35%, en ambdós casos superiors a la representació femenina en els diferents grups professionals.

Capacitats diferents.

El Comitè Operatiu de Diversitat impulsa diverses accions:

- > Pla Família: ofereix als familiars d'empleats l'assessorament de professionals i experts en discapacitat i integració laboral perquè puguin desenvolupar des de les primeres edats competències i habilitats que permeten a les persones amb discapacitat incrementar la seva autonomia i ocupabilitat.
- > Pla Capacitas: té per objectiu fomentar la inserció laboral de persones en risc d'exclusió social per raó de discapacitat.
- > Pla Aflora: fomenta que aquells empleats de Gas Natural Fenosa amb algun grau de discapacitat contactin amb la companyia per a informar-se sobre les noves mesures destinades específicament a aconseguir la total integració de tots en un únic entorn de diversitat.
- > Certificat Bequal Plus: Gas Natural Fenosa renova en 2017 aquesta distinció que acredita el grau de compromís en matèria de Responsabilitat Social Empresarial i Discapacitat.

Edat.

Gas Natural Fenosa ha obtingut un diagnòstic de la realitat de la companyia després d'una anàlisi general del context demogràfic actual a Espanya i en el sector energètic. Amb una plantilla amb una mitjana d'edat per damunt dels quaranta anys i amb una perspectiva potencial d'envelliment en augment, calia posar en marxa mesures que donessin resposta als riscos detectats.

Per això, Gas Natural Fenosa ha desenvolupat el projecte "Cuidem l'Experiència", que se centra en les persones majors de 55 anys amb l'objectiu de garantir la prevenció de problemes físics i de salut alhora que es pretén estendre la seva trajectòria professional, de manera que els permet completar la seva vida laboral i assegurar una transició reeixida cap a posicions amb una exigència física més baixa.

El projecte té els següents objectius específics:

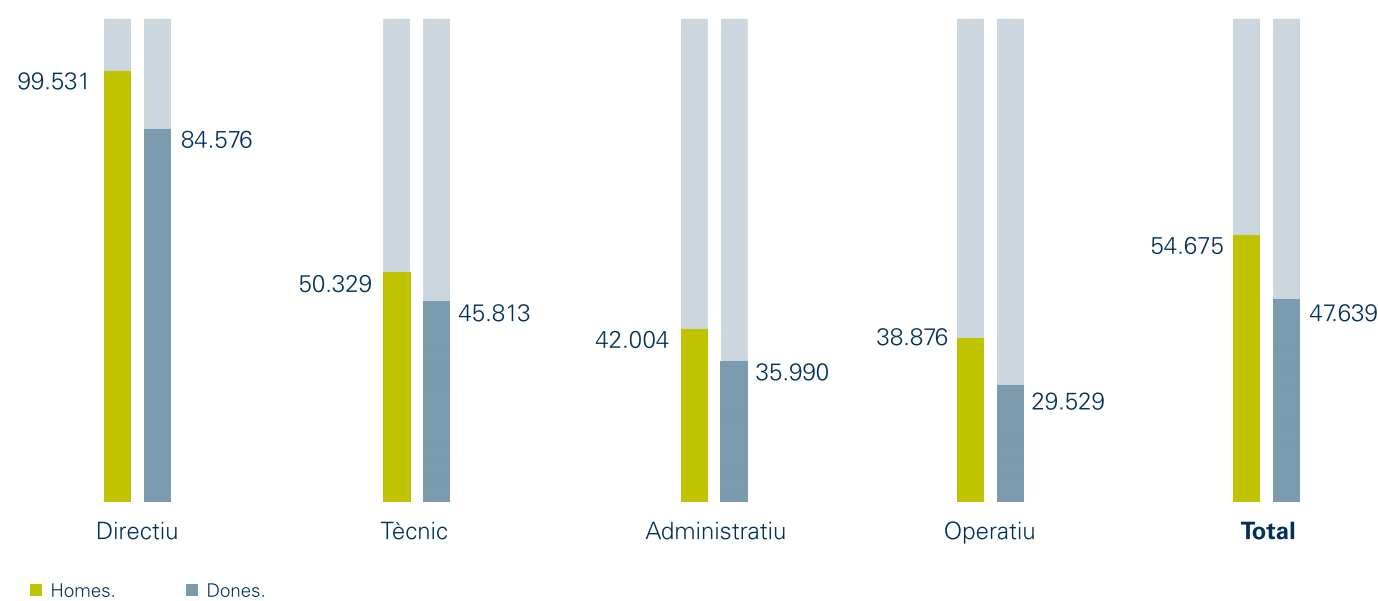
- > Fomentar la relació intergeneracional, gràcies a la interacció directa de cada un dels joves que hi participen, de manera que s'estén la trajectòria professional dels empleats sènior i s'aprofita la seva àmplia experiència en àrees crítiques per a la companyia.
- > Incorporar personal més jove a l'organització, utilitzant palanques com ara la FP Dual, de manera que s'impacta així de forma directa en la productivitat de l'àrea, alhora que es fomenta l'ocupació jove.
- > Prevenir potencials problemes físics i de salut en els empleats sènior que desenvolupen la seva activitat en treballs de camp o d'especial exigència.

En 2017 s'han reubicat un total de 84 empleats sènior a sis països i ja són més de 200 els que s'han format i reubicat a través d'aquest programa, i fins i tot alguns participants s'han convertit en formadors interns. D'altra banda, el programa ha generat ja 132 altes externes des que es va llançar.

El repte fixat per al període 2016-2018 és reubicar prop de 300 empleats que exerceixen la seva funció en llocs d'operació i manteniment amb una elevada exigència física. Els llocs vacants s'han de cobrir per empleats joves que de mica en mica s'aniran incorporant a l'empresa.

La valoració acumulada del programa se situa en el 9,1, després que s'hagi complert l'objectiu que els empleats i agents socials apostin per aquest.

Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional. Espanya (euros)
[405-2]



Nota 1: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible en l'annex d'aquest informe.
Nota 2: la diferència salarial que mostren els resultats està en línia amb el context sectorial i generada principalment per la composició històrica de gènere de la companyia que es tradueix en una major antiguitat mitjana dels homes davant de les dones.

Empleats amb discapacitat (%)

	2017	2016	2015
Empleats amb discapacitat a Espanya	2,57	2,42	2,40

Flexibilitat
[401-2]

Gas Natural Fenosa continua apostant per l'equilibri entre la vida professional i personal mitjançant l'aplicació de mesures de flexibilització laboral, serveis i beneficis adaptats a les necessitats dels empleats.

Certificació EFR Global

Gas Natural Fenosa és un referent de la nova cultura sociolaboral i empresarial. Així ho reconeix la Certificació Empresa Familiarment Responsable (EFR) Global, obtinguda en 2013, renovada en 2016 per tres anys més i revisada en 2017. És la primera i única companyia a obtenir aquesta qualificació que emet

la Fundación Másfamilia, i és auditada per AENOR, a més d'estar avalada pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.

Aquesta certificació suposa un suport a les mesures locals pròpies de cada país en matèria de conciliació, però a més la identificació de 20 mesures comunes a tots que es promouen en l'àmbit corporatiu.



Banc de Temps

Gas Natural Fenosa posa a disposició dels seus empleats un espai, tant físic com virtual, on poden delegar la realització de tasques quotidianes de manera que s'incrementa el temps lliure que poden dedicar a aspectes de la seva vida personal més enriquidors. El ventall de serveis que se'ls ofereix és molt ampli i s'estructura en tres blocs.

Gestions administratives: serveis d'assessorament i acompanyament per a la realització de gestions freqüents.

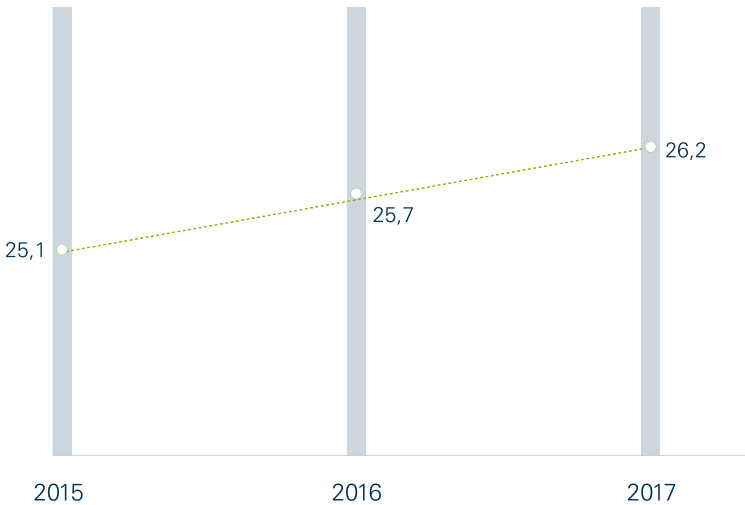
Club d'avantatges: espai virtual exclusiu on gaudir de més de 500 ofertes.

Espai *easylife*: serveis de proximitat i adquisició de productes.

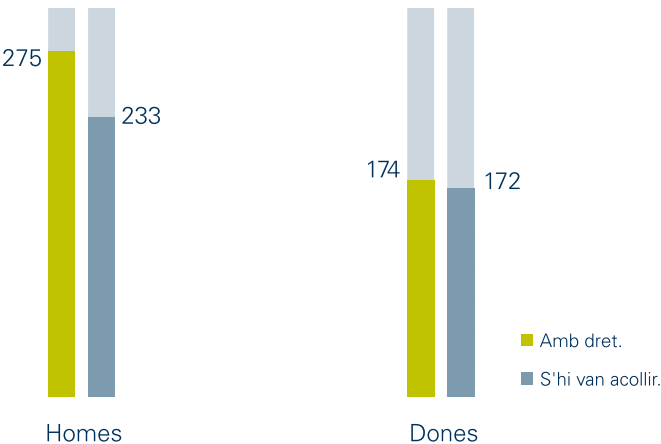
El Banc de Temps ofereix, a més, serveis contractats sota un pressupost, com ara serveis tècnics, serveis de missatgeria, servei de canvi i devolució de peces, o serveis especials que es presten en campanyes com Nadal o la tornada a l'escola, entre d'altres.



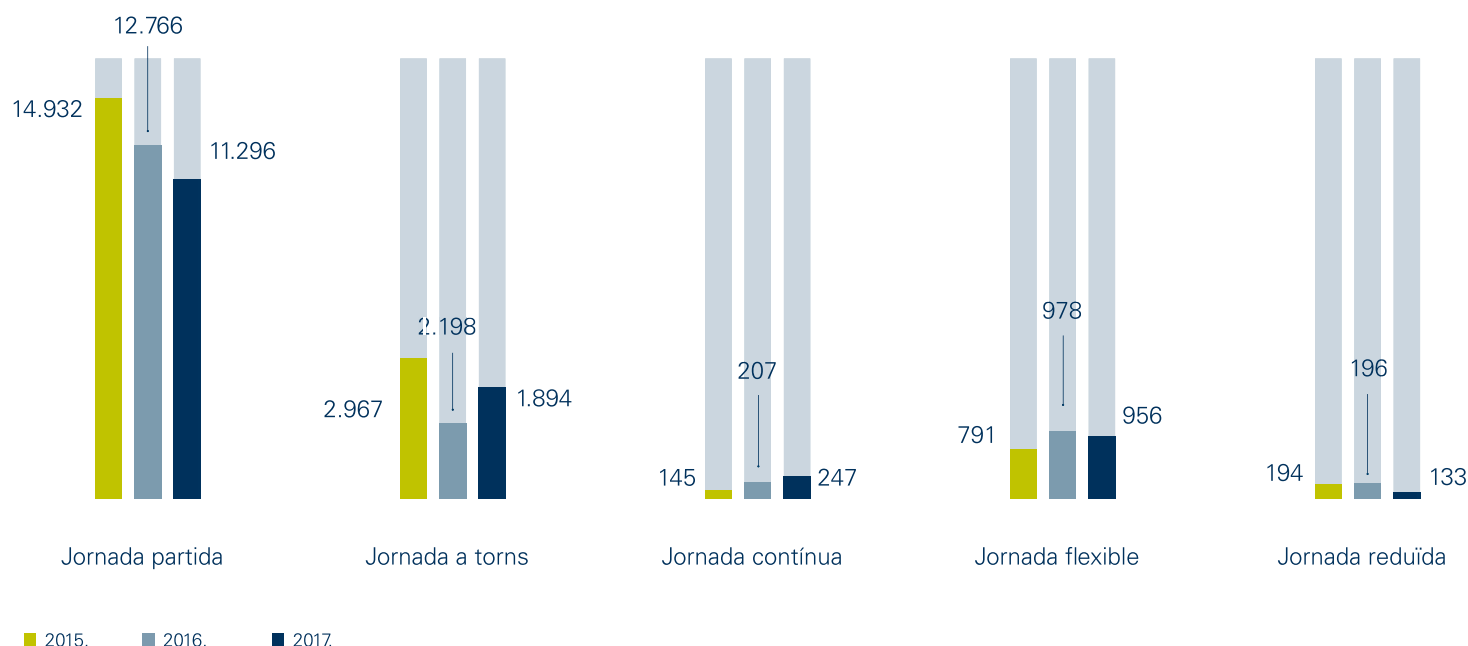
Dones en càrrecs de direcció (%)



Comparativa d'empleats amb dret a baixa per maternitat/paternitat i els que es van acollir a aquest dret [401-3]



Flexibilitat i suport a l'entorn personal



Satisfacció dels empleats

Conèixer la satisfacció de l'empleat i el valor que li assigna als productes que la companyia posa a la seva disposició en el seu cicle de vida laboral és un element clau del compromís amb les persones.

Es manté comunicació directa amb els empleats per identificar aquells aspectes que incideixen en el compromís emocional de les persones i poder actuar oferint solucions que els fidelitzin en la seva relació amb Gas Natural Fenosa.

Eines com ara l'enquesta de clima, realitzada cada dos anys, han donat lloc a accions i plans de millora que han tingut el seu reflex en els resultats de l'actual Enquesta de Clima i Compromís laboral corresponent a 2017, on s'ha produït un increment en el percentatge de compromís fins al 84%, i s'ha situat per sobre de la mitjana del *benchmark*. D'altra banda, es milloren o consoliden la resta de dimensions sotmeses a anàlisi com

l'organització, la RSC, la Transversalitat, la relació amb el cap, les condicions laborals, la imatge, la comunicació, la valoració de la direcció, el desenvolupament professional i la compensació.

Servei d'Atenció a l'Empleat

La companyia compta, a més, amb el Servei d'Atenció a l'Empleat (SAE) implantat a Espanya i a l'Amèrica Llatina que de manera progressiva s'estendrà a les altres geografies en els propers anys. En 2017 el servei ha complert el seu cinquè aniversari i s'ha consolidat com l'únic punt de contacte de l'empleat amb l'organització per als set serveis que integra:

- > Gestió de l'entorn de treball.
- > Accés a les instal·lacions.
- > Nòmina, beneficis i altres serveis a l'empleat.

- > Prevenció de Riscos Laborals.
- > Consultes mèdiques.
- > El Meu Canal Client.
- > Altres serveis associats al teu lloc de treball i oci.

En 2012, amb el disseny i posada en marxa del Servei d'Atenció a l'Empleat (SAE), Gas Natural Fenosa va apostar decididament per la globalització, homogeneïtzació i qualitat de tots els seus processos i per l'atenció a l'empleat allà on es trobi. Aquest servei té un enfocament multicanal i permet la consolidació de models globals i únics en matèria d'atenció als professionals de la companyia.

La implantació de SAE potencia la capacitat de resposta integral a l'empleat, per mitjà d'una plataforma en línia i d'atenció personalitzada.

A través d'aquesta plataforma l'empleat pot resoldre totes les gestions necessàries durant el seu cicle de vida en la companyia, cosa que suposa una millora de l'experiència de l'empleat mitjançant les accions següents:

- > Integració de canals d'atenció a l'empleat de manera que es converteix en el punt únic de contacte per canalitzar i resoldre peticions de diferents àrees de la companyia.
- > La visió transversal i integrada dels processos de relació amb l'empleat simplificant, agilitant i fent més transparent la resolució de les seves peticions.
- > La cultura de compromís amb l'empleat en terminis de resposta i nivell de satisfacció.
- > L'homogeneïtzació i centralització de la resposta a consultes de l'empleat, estandarditzant els criteris de resposta mitjançant una llista de preguntes freqüents (FAQ).
- > Reforçant la capacitat operativa dels equips interns i permetent que els especialistes de les àrees se centrin en els aspectes de valor afegit de la seva funció.
- > Traçant i controlant a través del monitoratge i seguiment de les peticions, tant per les àrees com per l'empleat.

L'any 2017 ha estat l'any de la consolidació del servei i per garantir la millora contínua dels processos i el compromís amb l'empleat, el SAE ha incorporat l'any 2017 l'indicador NPS que permet obtenir el nivell de recomanació del servei i rebre feedback de l'empleat sobre l'atenció rebuda.

Actualment, amb un NPS del servei de 69,09%, s'han atès 125.877 peticions d'empleats i s'han resolt en termini el 93,39% de les peticions, fet que suposa un increment del compliment de terminis d'1,28% respecte a l'exercici anterior.

Employee Experience

En l'aposta de Gas Natural Fenosa per aplicar les últimes tendències en matèria de gestió de persones, l'any 2016 es va iniciar el projecte *Employee Experience*, en què es va utilitzar com a metodologia de referència la implantada en Customer Experience.

Amb el projecte *Employee Experience* es pretén:

- > Incorporar la visió de l'empleat en tots els processos de gestió de persones.
- > Fomentar una cultura d'orientació a l'empleat, com a factor determinant per millorar el nivell de compromís, el sentiment de pertinença i la productivitat.
- > Assegurar que la visió sobre l'experiència d'empleat sigui homogènia en el grup i s'aprofitin les lliçons apreses.

Per a això, s'ha analitzat l'experiència que viu l'empleat en tot el cicle de vida en l'organització, prioritzant els ítems per importància i grau de satisfacció per als professionals.

El resultat obtingut permet identificar els aspectes motivacionals més rellevants utilitzant la metodologia i els mapes d'*Employee Journey*.

La metodologia de recollida d'informació del projecte s'ha basat en una enquesta en línia, l'lençada a una mostra representativa de treballadors a cada país, en què hi ha un total de 15 països i que ha tingut la resposta de més de 3.000 participants.

La composició de la mostra ves va realitzar tenint en compte la representativitat de diferents segments: negoci, edat, gènere, categoria professional i ubicació, de manera que enriqueix l'estudi amb diferents aspectes. A més, es van celebrar diferents *focus group* amb els empleats com a complement essencial de l'enquesta.

Després de la fase de diagnòstic realitzada en 2016, en què es van analitzar les dades obtingudes en "Enquesta global + *Focus Group*", s'ha obtingut el mapa d'importància i satisfacció dels viatges i subviatges d'empleat a cada país, a més dels ítems i punts de millora que s'han de considerar i analitzar per a la millora de l'experiència de l'empleat.

S'ha analitzat l'experiència que viu l'empleat en tot el cicle de vida en l'organització, prioritzant els ítems per importància i grau de satisfacció per als professionals.

L'any 2017 s'ha treballat en la millora dels processos identificats en aquesta fase de diagnòstic:

- > Model d'experiència formativa a través de la plataforma "Evolution" de la Universitat Corporativa, incorporant la visió de l'empleat en aspectes clau com ara la personalització de l'oferta formativa i operativa global centralitzada, oferint qualitat en l'oferta, apoderant empleat i responsable en l'elecció de la formació que definirà el seu pla de desenvolupament, permetent un accés multidispositiu a cursos curts i molt focalitzats.
- > *Onboarding*, vinculat a les primeres experiències dels nous professionals que s'integren en la companyia i que garanteix que aquest col·lectiu té tot el necessari per fer la seva feina, integrar-se en el col·lectiu, obtenir accés i permisos, dotació d'espais i eines, a més de permetre un seguiment del procés per part dels responsables d'aquest.
- > Digitalització del Cicle de Talent a través de l'"Evolution".
- > Incorporació del NPS en el Servei d'Atenció a l'Empleat (SAE).

Per a Gas Natural Fenosa, l'indicador més rellevant que permet mesurar aquesta matèria és l'Enquesta de Clima i Compromís laboral que es realitza cada dos anys i és accessible al 100% de la plantilla en tots els països. En 2017, aquesta enquesta ha tingut un 87% de participació, 3 punts per damunt de l'anterior (2015) i fins a 10 per damunt de la mitjana de participació del sector energètic.

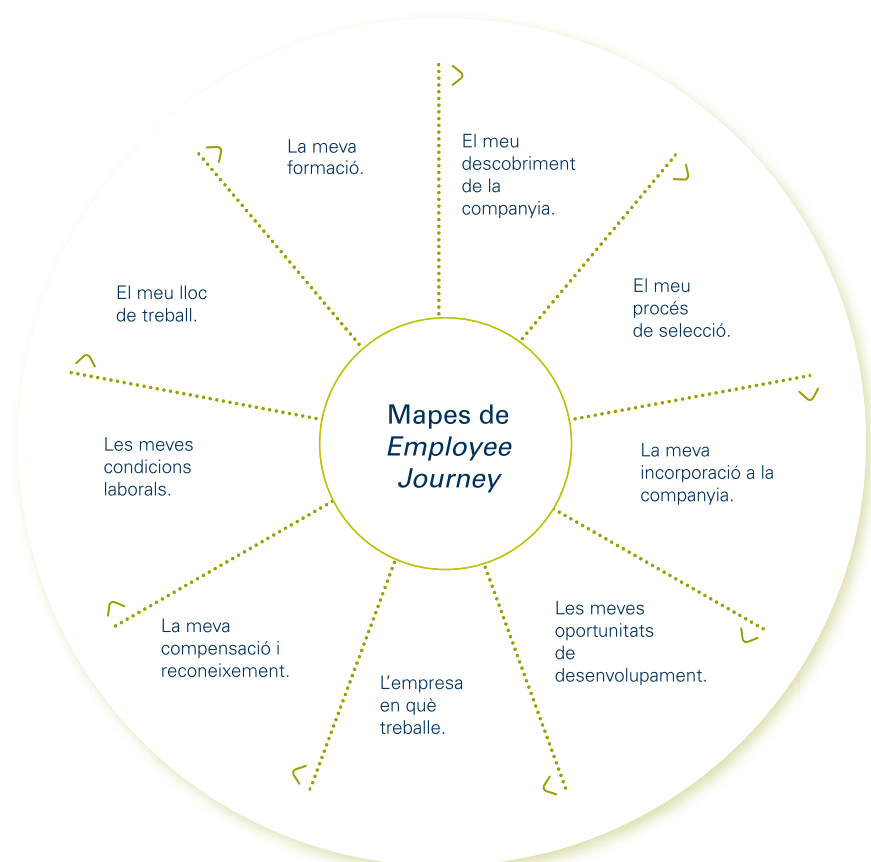
Les dades de l'enquesta de clima són una ratificació a les polítiques en matèria de persones que Gas Natural Fenosa ha desenvolupat en els darrers anys. Així, el percentatge d'empleats compromesos amb la companyia ascendeix al 84% i fins al 94% considera que pot contribuir amb el seu treball diari a les metes i els objectius de l'empresa.

Les condicions laborals són una altra dimensió que els empleats valoren altament, que de nou en 2017 segueix en ascens, i especial consideració la millora de percepció obtinguda en la dimensió de transversalitat, destacable per haver estat focus de treball i esforç després de la creació de plans específics derivats de l'enquesta de 2015.

Universitat Corporativa

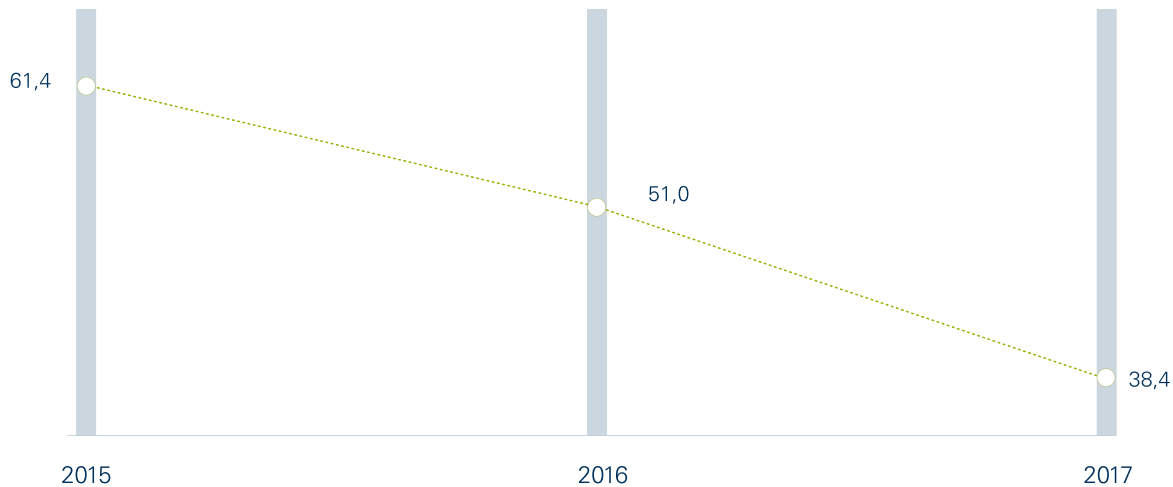
La Universitat Corporativa, pionera a Espanya, va néixer l'any 2000 com una palanca estratègica de transformació al servei del negoci. És un lloc de trobada, debat i formació que promou la innovació i l'excel·lència en el desenvolupament del talent perquè els professionals de Gas Natural Fenosa facin realitat els objectius de la companyia.

El seu consell assessor està format per representants de l'Alta Direcció de l'empresa i assessors externs de les Universitats Politècniques de Barcelona i Madrid, l'Institut Tecnològic de Monterrey, IESE, ESADE i Boston Consulting Group.





Evolució hores de formació per empleat



Nota 1: es produeix un descens en les hores mitjanes per empleat i en general en tots els indicadors de formació, per la consolidació de dades de Xile, amb un volum formatiu inferior al de la resta del grup, i per la reducció del nombre de programes transversals per a tota la companyia respecte a exercicis anteriors, i per la interrupció de l'activitat de la universitat corporativa durant els 3 mesos que va durar la implantació d'una nova plataforma.

El model de gestió de la Universitat Corporativa dona resposta a les necessitats de formació, tant en habilitats com a coneixements tècnics a través de l'Institut de Lideratge i l'Institut Tècnic, respectivament. Aquests instituts al seu torn es divideixen en escoles i aules concebudes per a augmentar el nivell d'especialització, adequació i qualitat de la formació al màxim atès que és fidel reflex dels diferents negocis de la companyia.

Així mateix, la Universitat Corporativa té una xarxa d'espais acadèmics, constituïda per sis centres de formació i 64 aules ubicades a deu països (l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, Itàlia, Mèxic, el Marroc, Moldàvia, el Panamà i la República Dominicana), amb una capacitat docent per a 3.000 persones i espais propers als 47.000 metres quadrats.

En 2017 s'ha evolucionat el model de formació de la companyia d'acord amb tres palanques: experiència d'empleat, customització de l'oferta formativa i operativa global centralitzada, així com s'ha implantat per a 15 països i 15.000 empleats

Xifres de la Universitat Corporativa

	2017
Enquestes de satisfacció respostes.	45.369
Satisfacció mitjana dels participants (0-10).	8,4
Grau d'aplicació mitjà dels coneixements i les habilitats en el lloc de treball (%).	80,4%
Nombre de programes amb avaluació de l'aplicació.	273
Índex mitjà de percepció (0-10).	8,0

Nota: El model de mesurament no està implantat a Xile.

“Evolution” com a nova plataforma de formació per la Universitat Corporativa i s'ha renovat la certificació ISO 9001 2015.

Addicionalment, i com a millora sobre el model de mesurament de la formació, s'ha incorporat el mesurament del Net Promotor Score (NPS), amb una puntuació de 41,5%.

Durant aquest exercici es van impartir un total de 613.623 hores de formació amb 97.604 participants.

Institut Tècnic

L'Institut Tècnic garanteix la formació associada a l'acompliment de les funcions de negoci i corporatives. Les seves escoles i aules s'estructuren per donar resposta als diferents àmbits de la cadena de valor del grup. Aquest institut es divideix en cinc escoles:

- > Generació.
- > Upstream & midstream.
- > Distribució.
- > Comercial.
- > Processos corporatius.

En 2017 s'ha evolucionat el model de formació de la companyia d'acord amb tres palanques: experiència d'empleat, customització de l'oferta formativa i operativa global centralitzada.

Programes rellevants:

Pla de Cibersecurity: on s'ha implantat un pla global amb sessions de conscienciació per al col·lectiu de directors i subdirectors de la companyia i on s'han treballat els principals punts d'interès des de la perspectiva de la companyia, ajudant aquest col·lectiu en el desenvolupament d'un pla d'acció per al personal de les seves unitats.

Projecte Smile: formació en la implantació del sistema ZEUS per a negoci de distribució de gas i electricitat a Espanya. Fins avui dia el nombre de participants en formació de projectes Smile (Zeus, Delta, Mega, etc.) del grup acumula des del seu llançament més de 10.400 personal de plantilla i 3.600 externs de tots els països.

CeX: Desenvolupament de quatre nous viatges del client en negocis regulats gas, comercial i servei al client: "em canvio de gas", "necessito gas", "solucions energètiques" i "back office de clients". Desenvolupament del curs en línia "Cex contribuïdors" per a reforçar el programa ambaixadors en el col·lectiu de col·laboradors individuals (llançat a Espanya per a més de 3.700 empleats) i s'obrirà a la resta de països acompanyant el calendari d'implantació de CeX.

Institut de Lideratge:

L'Institut de Lideratge garanteix la formació associada al desenvolupament d'habilitats i competències definides en el model de lideratge de Gas Natural Fenosa. S'estructura en tres escoles.

- > **Direcció.**
- > **Prefectures.**
- > **Contribuïdors individuals.**

Escola de Direcció: En el marc del Programa Corporatiu de Lideratge (PCL), s'han realitzat programes clau dirigits



a enfortir les habilitats: Direcció de persones, Diversitat, Transversalitat i Customer Experience.

El programa de lideratge femení "Fes-te visible" ha estat dissenyat per a acompanyar la carrera professional femenina, treballant habilitats personals i professionals en el context directiu. El programa DILO (Day In the Life) dissenyat per tal d'enfortir les habilitats en gestió de persones i cercar la transformació dels equips, s'enfoca al col·lectiu de directius que han identificat en el seu pla de desenvolupament individual aquesta competència com a àrea de millora.

Model de gestió del Talent - cycle anual: formació a Directors, Subdirectors i Gerents enfocada al coneixement del cycle anual. Accés a evolution, procés d'avaluació 360 i pla de desenvolupament individual (PDI). 2.250 participants, 5.900 hores de formació.

Durant 2017, l'Institut de Lideratge ha consolidat la seva oferta formativa dirigida als professionals que tenen responsabilitats sobre equips i a aquells amb alta contribució als resultats.

Programa Savia 2.0

Dona continuïtat al Projecte Prefectura es i el seu objectiu és enfortir el paper de caps intermedis de l'empresa, acompanyant els caps en processos de transformació del grup.

En aquest exercici, s'ha finalitzat l'edició de Savia 2.0: Cooperació i Empowerment, amb més de 1.500 participants i 40.000 hores de formació a 7 països (Espanya, l'Argentina, Xile, Itàlia, Marroc, el Panamà i la Rep. Dominicana).

Programa Avança

Programa global orientat a col·lectius amb alta contribució i potencial d'assumir en el curt o mitjà termini nous reptes organitzatius o projectes rellevants. S'adreça a enfortir les competències necessàries del model de lideratge de la companyia que es requereixen en els nivells organitzatius superiors.

Gestió d'Empreses Col·laboradores

El seu objectiu de dotar el personal de Gas Natural Fenosa que gestiona contractes de les habilitats, els coneixements i les eines que els permetin realitzar una gestió integral d'aquestes, d'acord amb els estàndards de qualitat, seguretat i servei establerts pel grup. Amb una assistència de més de 600 participants d'Espanya, l'Argentina, el Brasil i Mèxic i 8.800 hores de formació.

Innovació

La Universitat Corporativa és una palanca fonamental en la consolidació de la cultura d'innovació del Gas Natural Fenosa. En aquest sentit, s'han desenvolupat diversos programes que contribueixen a la sensibilització, el foment i el suport a la innovació. Entre aquests, destaquen els següents:

- > Canal Innovem, que neix amb l'objectiu de potenciar la formació en continguts d'innovació i digitalització i impulsar la participació dels empleats en les diferents iniciatives d'aprenentatge en innovació.
- > Desenvolupament de programes formatius específics sobre metodologies àgils, digitalització, realitat virtual/augmentada i cultura d'innovació.

- > Programa Emprende, un programa d'intraprenedoria orientat a un col·lectiu de 25 persones amb un perfil innovador i que està permetent identificar nous models de negoci alhora que es promou la cultura d'innovació i *networking* en la companyia. Al llarg dels 9 mesos de durada, els participants han desenvolupat 5 propostes de valor de nous productes i serveis per a la companyia

Itineraris formatius

Els continguts dels esmentats instituts de la Universitat Corporativa s'estructuren a través d'itineraris formatius. Aquests itineraris permeten aprofitar les sinergies de la formació i cobrir les necessitats de desenvolupament d'una forma ordenada, completa, i sostenible en el temps.

Indicadors de formació Gas Natural Fenosa

	2017	2016	2015
Plantilla formada (%)	93,7	87,4	95,1
Hores de formació per empleat¹	38,4	51,0	61,4
Total d'hores lectives¹	613.623	889.625	832.144
Homes	430.995	656.880	627.984
Dones	182.628	232.746	204.159
Inversió en formació anual (euros)²	14.322.806	14.014.713	10.493.080
Inversió en formació per persona (euros)	897,4	803,1	774,5
Assistents	97.604	138.872	165.987
Hores en línia	176.995	330.213	356.805
Persones que es van formar per mitjà del canal en línia (%)	69,3	69,7	73,2
Grau de satisfacció dels participants (sobre 10)³	8,4	9,0	8,9

Nota 1: La Universitat Corporativa va estar tancada durant 3 mesos per a la implantació dels nous sistemes corporatius, amb la qual cosa l'indicador final d'hores de formació realitzades s'ha vist afectat per aquest fet.

Nota 2: No es considera la despesa d'Irlanda, ja que no consolida dades de formació. Sí que es consoliden Itàlia, Moldàvia i Colòmbia Gas.

Nota 3: L'enquesta de satisfacció ha canviat respecte a 2016. Es fa de manera digital i és opcional. Al llarg de l'any hem observat que el descens mitjà és de 6-8 dècimes de manera generalitzada respecte al tancament de 2016. En relació amb això, el considerem raonable, ja que com que és una enquesta digital no obligatòria, de manera general, els treballadors opinaran massivament quan el curs no tingui la qualitat pertinent, però no serà així quan el curs tingui la qualitat que desitgen. En relació amb això, observem que la resta d'empreses que publiquen dades de satisfacció, els valors oscil·len entorn del 8-8,5, amb la qual cosa hem redefinit els nostres objectius.

Hores de formació per àrees de coneixement

Àrea de coneixement	Hores	Percentatge respecte al total (%)
Institut tècnic	523.390	85,3
Negoci	102.446	19,6
<i>Up & Mid</i>	1.130	1,1
Generació	29.182	28,5
Distribució	56.893	55,5
Comercial	15.241	14,9
Processos	420.944	80,4
Prevenió de riscos laborals, seguretat i salut	159.475	37,9
Qualitat i medi ambient	15.714	3,7
Cultura i Responsabilitat Corporativa	22.148	5,3
Idiomes	140.408	33,4
Sistemes d'informació	33.963	8,1
Altres serveis corporatius	49.238	11,7
Institut de lideratge	90.233	14,7
Escola de Direcció	12.853	14,2
Escola Contribuïdors Individuals	13.921	15,4
Escola de Direccions	63.459	70,3
Total pla anual	613.623	100

Hores de formació per empleat i categoria professional

		Equip directiu	Caps Intermedis	Tècnics	Llocs operatius
Plantilla formada (%)	Homes	95,9	97,1	92,6	91,3
	Dones	97,7	96,6	95,0	92,9
	Total	96,4	97,0	93,5	91,8
Hores de formació per empleat ¹		38,4	63,8	50,6	27,4
Total d'hores lectives ¹		613.623	93.208	149.842	190.634
				190.634	179.939

¹ La Universitat Corporativa va estar tancada durant 3 mesos per a la implantació dels nous sistemes corporatius amb la qual cosa, l'indicador final d'hores de formació realitzades s'ha vist afectat per aquest succés.

Compensació i retribució

[201-3]

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. Se'n distingeixen dos models:

- > El nivell retributiu dels empleats inclosos en el conveni col·lectiu s'estableix en funció del grup i subgrup professional al qual pertanyen.
- > Per a aquells empleats no inclosos dins del conveni col·lectiu, les retribucions es defineixen individualment, segons la política retributiva aprovada per la Comissió de Nomenaments i Retribucions del Consell d'Administració de la companyia.

Retribució variable

La retribució variable, enquadrada dins de la política retributiva de Gas Natural Fenosa, té com a finalitat potenciar el compromís dels empleats i motivar el millor acompliment de les seves funcions, i els alinea amb els interessos a llarg termini de la companyia i els accionistes d'aquesta.

La retribució variable anual valora l'aportació a la consecució d'objectius individuals en funció del lloc de treball, relacionats amb variables econòmico-financeres, d'eficiència i creixement, així com amb qüestions de qualitat i seguretat.



Principis generals de la política retributiva

- > Recompensar els empleats amb una oferta integral d'elements dineraris i no dineraris que reconeix i respecta la diversitat de les seves necessitats i expectatives relacionades amb l'entorn professional, alhora que serveix com a eina de comunicació de les finalitats organitzatives i els objectius empresarials.
- > Fomentar una cultura de compromís amb els objectius de la companyia, on l'aportació tant personal com d'equip és fonamental.
- > Avaluar sistemàticament i amb criteris homogenis el desenvolupament professional, els resultats de l'actuació i el grau d'adaptació a les competències en cada moment.
- > Retribuir de manera equitativa i competitiva. Equitativa, per reconèixer diferències en funció de les responsabilitats i criticitat del lloc de treball o la vàlua de la persona per al grup. Competitiva, per aplicar un posicionament de mercat flexible i adaptat a les especificitats dels mercats locals per poder atreure i fidelitzar els millors professionals.
- > Garantir l'aplicació del conjunt de criteris de retribució i recompensa, únic i transparent per a tothom a fi d'assegurar-ne una gestió objectiva.

Participació en resultats

La direcció per objectius així com la retribució variable comercial són les metodologies desplegades en Gas Natural Fenosa per a incentivar la implicació dels empleats en l'assoliment dels objectius de la companyia i en la participació directa en els resultats. Ambdues s'instrumenten a través de dos tipus de retribució variable anual, en funció del col·lectiu al qual s'orienta:

Gestió: basada en la direcció per objectius i valoració de l'acompliment. S'aplica a les persones que pertanyen al col·lectiu de directius i exclosos de conveni.

Comercial: en funció del compliment d'objectius comercials. S'adreça a aquelles persones que tinguin una funció comercial dins del grup.

D'altra banda, la companyia té instrumentat un programa d'incentius de caràcter monetari per a tots els directors, amb un període de mesurament triennal (PREMP), vinculat a la consecució dels objectius que marqui la companyia per al trienni en què s'h apliqui. Aquest programa persegueix fomentar la retenció i motivació de les persones clau vinculades a aquests objectius i una alineació amb la maximització del valor de Gas Natural Fenosa de forma sostinguda en el temps.

Beneficis socials i retribució flexible

El paquet retributiu dels empleats de Gas Natural Fenosa es complementa amb un sistema de previsió social, en el qual està inclòs el pla de pensions, principal vehicle de finançament dels compromisos postocupació.



Desglossament de despeses de personal (milions d’euros)

	2017	2016	2015
Sous i salaris	898	823	820
Costos Seguretat Social	134	128	134
Plans d’aportació definida	44	42	41
Plans de prestació definida	9	9	10
Treballs realitzats per a l’immobilitzat de la companyia	(122)	(109)	(113)
Altres	68	81	81
Total	1.031	974	973

Nota: el 31 de desembre de 2017 els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya, motiu pel qual no s’inclouen les dades relatives a aquests negocis. Les magnituds operatives del període 2016 han estat reexpressades per discontinuïtat del negoci de distribució de gas a Itàlia i a Colòmbia, de distribució d’electricitat a Moldàvia, de comercialització de gas a Itàlia i de generació d’electricitat a Kenya, en aplicació de la NIIF 5.

La companyia ofereix una sèrie de beneficis socials que complementen el paquet retributiu de tots els empleats.

Així mateix, la companyia ofereix una sèrie de beneficis socials que complementen el paquet retributiu dels empleats, amb independència del tipus de jornada que facin. En l'àmbit internacional i d'acord amb el que estableixen els marcs legals de cada país on la companyia està present, Gas Natural Fenosa ha establert, o ha acordat amb la representació dels treballadors, l'establiment de beneficis socials i diverses mesures de conciliació, l'extensió i límits de les quals dependran de cada àmbit, país o conveni regulador.

La plataforma "Els Meus Beneficis", que suposa una solució única i integral per a gestionar i comunicar els

programes de compensació i beneficis, és una plataforma tecnològica viva, que evoluciona adequant-se a les diferents estratègies de beneficis i compensació.

Aquesta plataforma ja conté mòduls com ara el "Sistema de previsió social", que ajuda l'empleat a comprendre la seva jubilació i a conèixer els plans interns de la companyia, o "Benestar i Salut", on l'empleat podrà gestionar els seus plans en aquesta matèria. Addicionalment, en 2017, s'han incorporat nous mòduls a la plataforma, com ara el de "Discapacitat i Inclusió" per a facilitar i millorar la gestió i comunicació dels programes de compensació i beneficis.

Aquesta plataforma està en evolució contínua per a adaptar-se a les diferents estratègies de beneficis i compensació.

A més es disposa d'un sistema de retribució flexible a Espanya, consolidat ja des de 2012. Aquest sistema, permet als beneficiaris dissenyar la composició del seu paquet retributiu utilitzant l'oferta de productes existents en cada campanya.



Beneficis socials a empleats

- > Flexibilitat d'horari d'entrada/sortida i jornada intensiva a l'estiu.
- > Ampliació dels permisos per naixement, matrimoni, defunció i altres equivalents.
- > Pòlisses i serveis d'assistència mèdica (hospitalització, assistència, avaluació oftalmològica, pla odontològic i altres equivalents).
- > Complementos de les prestacions públiques en els supòsits d'incapacitat temporal.
- > Col·laboració en activitats culturals, esportives i recreatives.
- > Aportacions econòmiques per a compensació de menjar.
- > "Pla Família", dirigit als familiars (pares, fills, germans i cònjuges) d'empleats amb un grau de discapacitat igual o superior al 33% i edats compreses entre els 0 i 65 anys.
- > Ajudes per al desenvolupament d'estudis professionals dels seus empleats i per al desenvolupament de programes de beques i ajudes per a llibres mitjançant un fons amb diferents regulacions i abast.
- > Plans de pensions i/o fons d'estalvi.
- > Préstecs, avançaments i facilitats creditícies i d'assegurances a empleats i les seves famílies.
- > Bonificacions del consum elèctric i de gas natural.
- > Acords preferencials amb entitats financeres i d'assegurances.
- > Residències de vacances.
- > Ajudes familiars per naixement de fill, matrimoni, per a guarderia i per a professionals que tenen fills amb capacitats diferents.

En el cas d'Espanya, el Pla de Pensions de Promoció Conjunta dels Empleats del grup Gas Natural Fenosa és un pla de pensions d'aportació definida per a la contingència de jubilació i de prestació definida per a les contingències de defunció i incapacitat en actiu.

El Pla té actualment un patrimoni per damunt dels 500 milions d'euros, que es reparteix entre més de 7.000 empleats actius i prop de 2.000 beneficiaris.

Respecte a la contingència de jubilació (aportació definida), el règim general d'aportacions per al personal de nou ingrés estableix dos trams en funció del nivell salarial. En el primer tram (inferior a 60.115 €) l'aportació obligatòria del promotor és d'un 2% i l'aportació obligatòria del partícip, d'un 0,5%. En el segon tram (igual o superior a 60.115 €) els percentatges indicats són un 2,5% i un 1,5%, respectivament.

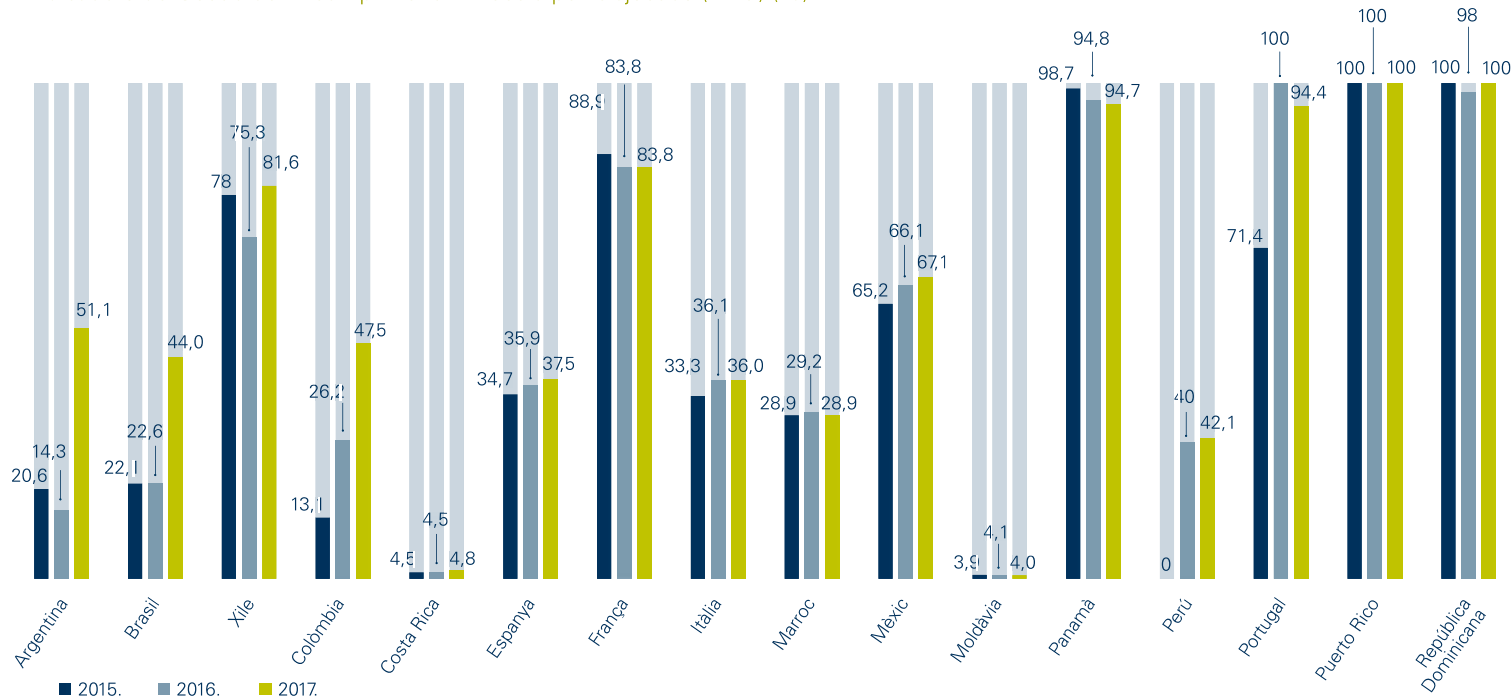
Adicionalment, hi ha règims específics d'aportacions per a determinats col·lectius en funció de la seva procedència i/o categoria professional.

Les prestacions de defunció i incapacitat en actiu (prestació definida) s'instrumenten a través d'una assegurança temporal anual renovable (TAR), i el cost de les primes que s'abonen a la companyia asseguradora és íntegrament assumit pel promotor. Les prestacions garantides són les següents: 2 anualitats del salari regular en cas de defunció o incapacitat, 1 anualitat més en cas que aquestes contingències es produeixin per accident, i 1,5 anualitats més en el cas que l'accident sigui de circulació. D'aquestes prestacions es descomptarà el valor dels drets consolidats del partícip derivats de les aportacions obligatòries.

L'adscripció al pla de pensions és automàtica en causar alta en qualsevol de les empreses promotores. No obstant això, l'empleat sempre té la possibilitat de passar a la situació de "partícip en suspens". Els partícips en actiu estan per damunt del 99% de la plantilla de les empreses promotores.

En l'àmbit internacional, la política de previsió del grup té com a directriu disposar, en totes les empreses, d'instruments d'estalvi per a la jubilació i cobertures de defunció i incapacitat en actiu. Aquests instruments complementen en benefici dels empleats els sistemes públics de seguretat social, i sempre es desenvolupen considerant les particularitats i les necessitats en qüestions de previsió social de cada un dels països.

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



(*) Percentatge de persones participants en el sistema DPO. El desglossament per gènere per a aquest indicador està disponible en l'annex d'aquest informe.
Nota 1: Alemanya, Bèlgica, Holanda, Austràlia, Guatemala i Irlanda presenten un volum de plantilla que no és rellevant a efectes d'aquest indicador.

La comunicació interna té per objectiu no només informar sinó també implicar i fer-hi partícips els empleats per reforçar el compromís i l'orgull de pertànyer a la companyia.

Comunicació interna amb els empleats

Estratègia de comunicació interna

La comunicació interna té per objectiu contribuir al compliment dels objectius estratègics de la companyia basats en el creixement, la seguretat, el lideratge, la innovació i el client al centre, recolzant-se en les diferents àrees de negoci i contribuint a augmentar l'orgull i el sentiment de pertinença.

Lligat a aquest objectiu, els projectes de comunicació interna intenten alinear l'organització amb els objectius estratègics, fomentar la cultura i els valors corporatius i millorar el clima laboral.

Gas Natural Fenosa té nombrosos canals per difondre aquests missatges com la intranet corporativa i la revista Natural que es distribueix internacionalment. Durant l'any 2017 s'ha treballat en la creació d'un nou canal corporatiu per als continguts informatius que fins ara es vehiculaven a través de la intranet, que s'anomenarà Naturalnews. El llançament està previst per a principis de 2018, amb la qual cosa es donarà un gir cap a una comunicació més digital, amb un disseny més amigable, accessible a través de dispositius mòbils, multidioma, interactiu i amb continguts informatius nous per a incrementar la satisfacció dels empleats i fomentar la seva participació i col·laboració.

En 2017 s'han publicat més de 950 notícies en Naturalnet i entorn de 40 vídeos amb un gran protagonisme dels empleats. La revista Natural també ha modificat el disseny per fer-la més atractiva i propera.

La xarxa social corporativa de la companyia, Yammer, està cada vegada més consolidada i ja té gairebé 9.000 usuaris registrats internacionalment, cosa que demostra que és una eina de productivitat important, una font per a estendre la cultura digital i un canal d'interacció i comunicació entre empleats.

Campanyes de sensibilització

Les campanyes de comunicació interna han permès als empleats conèixer els projectes estratègics de la companyia i implicar-s'hi.

El projecte de Pla Compromís Seguretat i Salut ha complert el seu cinquè any i continua sent un objectiu estratègic de la companyia. Durant l'any 2017 s'ha reforçat el missatge amb accions d'impacte en els principals centres de treball, que han dotat de més notorietat la campanya.

També s'han llançat dues campanyes de comunicació vinculades al Programa Ambaixadors, que continua sent un motor de canvi cultural en la companyia per cercar l'experiència excel·lent en els nostres clients. En el marc d'aquesta iniciativa i per segon any consecutiu, es van organitzar les Jornades de portes obertes a les principals seus de la companyia, amb l'objectiu que els empleats i els seus familiars coneguin més bé l'empresa i les diferents iniciatives que s'hi estan posant en marxa. Més de 1.100 empleats van participar en aquestes sessions a Madrid, Barcelona i la Corunya.

Es van posar en marxa sengles campanyes de comunicació amb motiu de la nova plataforma de la Universitat Corporativa i de Gestió del talent ("Evolution") i de l'Enquesta de Clima Laboral i Compromís.



Campanya de comunicació “Programa de Voluntariat”

Gas Natural Fenosa va llançar en 2017 el Pla de Vulnerabilitat Energètica amb l'objectiu de combatre una realitat social que cada cop afecta més persones: la pobresa energètica.

Dins d'aquest pla, es va llançar el Programa de Voluntariat Energètic, liderat per la Fundació Gas Natural Fenosa, a través d'una campanya de comunicació interna. La primera iniciativa d'aquest programa es va realitzar en col·laboració amb Creu Roja i amb l'objectiu de comptar amb voluntaris que formessin i assessoressin a famílies vulnerables amb què ja treballa Creu Roja, perquè puguin estalviar en les factures i adquirir hàbits de consum més eficients i sostenibles.

Per a la campanya es va dissenyar un concepte creatiu sota el lema “Comparte tu calor” com a aglutinador de totes les accions. A més, es va crear un identificador de “Voluntaris” que es va aplicar a tots els materials de la campanya.

En el llançament es va utilitzar la cartelleria en suports disponibles als centres de treball, així com *banners*, notícies, infografies i la guia del voluntari per mitjà de la intranet corporativa.

Per a les accions de captació, es van realitzar també esdeveniments informatius a les seues principals, en reunions funcionals amb estands i fullets informatius amb la imatge de la campanya. A més, es va dissenyar material de marxandatge per als voluntaris: bosses, samarretes, gorres, carpetes i bolígrafs.

L'objectiu de captació de voluntaris es va assolir al cap de poques setmanes del llançament.



Altres campanyes rellevants com el Pla de Cibersecurity, Voluntariat Energètic i “Parlem el teu idioma” (adaptació al públic intern de la campanya de publicitat corporativa) han contribuït a posar en valor projectes clau de la companyia.

Activitats de caràcter emocional amb empleats

La comunicació interna té per objectiu no només informar sinó també implicar i fer-hi partícips els empleats per reforçar el compromís i l'orgull de pertànyer a la companyia.

El Club Esportiu ofereix activitats esportives a més de 2.000 empleats i continua tenint una gran acollida cada temporada. La participació en concursos en què s'implica també a les famílies ajuda a traslladar missatges corporatius més enllà de l'àmbit laboral.

Potenciar la proximitat a través de la comunicació directa

Durant l'any 2017 s'ha donat continuïtat als “Premis La Nostra Energia”, que han arribat a la sisena edició. Aquests premis reconeixen les idees innovadores i de millora contínua dels empleats. També el concurs de Contactes de seguretat i salut i el Premi Lideratge en Seguretat i Salut continuen rebent candidatures i tenint bona participació dels empleats.

La comunicació directa continua sent una eina potent i ha estat sempre molt ben valorada pels empleats, ja que impulsa la proximitat a l'Alta Direcció a través d'accions de diàleg presencials. El “Programa Dialoga” ha arribat a més de 1.500 empleats, mitjançant diferents tipus de trobades: “Parlant de la companyia”, de la qual s'han realitzat onze esdeveniments; “Esmorzars amb la direcció”, amb 19 esdeveniments, i sis trobades en el format “Tinc una pregunta”.

Enguany s'ha incorporat una nova iniciativa, anomenada “Trendy Talks”, que engloba sota un mateix paraigua conferències de ponents externs sobre diferents temàtiques d'interès per als empleats i vinculades als valors de la companyia. En 2017 se n'han dut a terme dues sessions.

Les reunions funcionals de les direccions generals permeten també alinear i informar a les unitats de negoci amb els projectes i plans estratègics, a més de fomentar la interrelació i l'intercanvi d'idees i experiències entre

empleats. Enguany s'han organitzat onze reunions funcionals, a les quals han assistit més de 2.200 empleats.

El mesurament de les campanyes és clau per a conèixer la penetració i el grau de compliment d'objectius de comunicació i per a això es realitzen de manera regular enquestes de satisfacció de les accions, s'obtenen estadístiques d'accés als canals i es realitza una auditoria de comunicació interna qualitativa i quantitativa.

Relacions laborals

[407-1]

El respecte als drets fonamentals, a la llibertat sindical, a la negociació col·lectiva i a la cultura de l'acord constitueixen principis essencials d'actuació per a Gas Natural Fenosa, ja que hi ha representants dels treballadors elegits lliurement a cada país en què la companyia està present.

Gas Natural Fenosa impulsa la negociació col·lectiva, promovent canals de comunicació com a part activa dels seus principis corporatius.

Com a resultat d'això, a Espanya s'han signat diversos acords amb la representació dels treballadors en matèries tan dispars com el Reglament d'Especificacions del Pla de Pensions de Gas Natural Fenosa, la constitució de la comissió de seguiment del II Conveni col·lectiu de Gas Natural Fenosa, la constitució de la mesa de torns i altres, que

afecten tots els negocis (Distribució de Gas, Electricitat, Generació...), i sense perjudici de la formalització de molts altres en matèries diverses, tant col·lectius com individuals.

En l'àmbit internacional s'han culminat 30 processos de negociació, entre els quals destaquen l'Argentina, (dos acords salarials) el Brasil (2 negociacions salarials), Mèxic (7 negociacions salarials en l'àmbit gas i electricitat), Colòmbia (acord Gasorient 2016-2018), el Marroc (nou Conveni col·lectiu Metragaz 2017-2019) i Xile (17 nous contractes col·lectius de treball negociats amb 17 sindicats diferents, en l'àmbit gas i electricitat, que afecten 12 societats locals). En còmput global s'ha assolit la quantitat de 42 acords col·lectius tota la companyia.

En l'àmbit de totes les societats pertanyents a Gas Natural Fenosa en 2017, hi ha un total de 74 sindicats amb representació diversa en els seus àmbits d'actuació, 7 a Espanya i 67 en l'àmbit internacional.

Finalment, cal assenyalar que, el 31 de desembre de 2017, s'han comptabilitzat 192.824 visites, consultes i descàrregues d'“Informació Laboral” en NaturalNet en tot el grup, i s'han realitzat 100.470 consultes, incidències i peticions a través del Servei d'Atenció a l'Empleat, ateses directament pel servei esmentat o a través dels diferents Departaments de Persones, Organització i Cultura, en tots els països en què està implantat.

Desenvolupament dels proveïdors

Gas Natural Fenosa desenvolupa accions encaminades al desenvolupament de proveïdors a partir de la informació recollida en l'arbre de proveïdors, la informació d'homologació i els resultats del mesurament de l'acompliment en matèria ESG.

La Universitat Corporativa, mitjançant la Universitat Estesa, ofereix una àmplia oferta formativa a les empreses col·laboradores externes, clients i proveïdors de Gas Natural Fenosa, tant tècnica com de gestió, que permeten que les empreses millorin la seva eficiència operativa, incorporin metodologies innovadores i desenvolupin habilitats orientades a l'excel·lència en les operacions i el servei.

La Universitat Estesa contribueix d'aquesta manera a l'establiment d'un model comú de planificació i gestió, de manera que contribueix a la professionalització de les empreses que participen en la cadena de valor de Gas Natural Fenosa.

La Universitat Estesa està plenament consolidada com a soci estratègic dels negocis amb una activitat recurrent de més de 30.000 participants anuals i 200.000 hores de formació.

Les fites més rellevants en 2017 han estat les següents:

- > Desenvolupament de dos simuladors de maniobra de posada a terra per a cel·les així com per al procediment de descàrrecs en el negoci elèctric, on s'han format més de 1.500 operaris d'empreses col·laboradores.
- > Formació sobre el servei de protecció de factures amb un col·lectiu global de 1.600 persones.
- > Formació en habilitats comercials per als centres d'atenció presencial amb una assistència de més del 80% de la xarxa de centres, així com 400 operadors de les plataformes de venda telefònica han obtingut el seu certificat de nivell bàsic en el nostre model de Customer Experience.
- > S'ha continuat treballant amb el Pla de Compromís, Seguretat i Salut, de manera que 1.500 persones han fet el curs de seguretat viària, 1.200 el de control previ d'activitats, 1.200 el taller de sensibilització en seguretat i 800 el de treball en altures.
- > Canal de vídeo Atenea, enfocat al desenvolupament de continguts audiovisuals de curta durada sobre temes de seguretat a la feina o qualitat en les operacions, acumula més de 14.000 visites en el seu segon any de funcionament. En 2017 gran part dels continguts desenvolupats es focalitza en els diferents aspectes de seguretat viària, amb més de 4.000 visualitzacions.

La Universitat Estesa contribueix a l'establiment d'un model comú de planificació i gestió, de manera que contribueix a la professionalització de les empreses que participen en la cadena de valor de Gas Natural Fenosa.

Annex d'indicadors

			Alemanya	Argentina	Austràlia	Bèlgica	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França	Guatemala	Holanda
Nombre d'empleats ^{1/2}			8	806	2	11	548	3.763	101	21	7.424	80	0	10
Desglossament de la plantilla per franja d'edat (%) 2017. ^{2/3}	18–35		37,50	19,23	50,00	63,64	27,74	28,91	36,63	19,05	12,06	65,00	0,0	20,00
	36–50		37,50	37,47	50,00	36,36	56,57	48,10	53,47	66,67	53,68	33,75	0,0	80,00
	>50		25,00	43,30	0,00	0,00	15,69	22,99	9,90	14,29	34,26	1,25	0,0	0,00
Desglossament de la plantilla per gènere (%) 2017. ² [102–8]	Homes		87,5	77,5	100	54,5	61,9	74,9	45,5	95,2	67,7	50,0	0,0	80,0
	Dones		12,5	22,5	0,0	45,5	38,1	25,1	54,5	4,8	32,3	50,0	0,0	20,0
Dones en llocs directius (%). ^{2/4}	2015		0,0	14,3	0,0	0,0	31,1	16,0	42,5	0,0	24,9	25,0	0,0	0,0
	2016		0,0	14,7	0,0	0,0	38,1	17,3	44,6	0,0	25,5	22,2	0,0	0,0
	2017		0,0	17,6	0,0	0,0	34,8	19,8	45,5	0,0	26,7	20,0	0,0	0,0
Alts directius procedents de la comunitat local I (%). ^{2/5}	2015		0,0	100,0	0,0	0,0	60,0	0,0	50,0	0,0	99,4	33,3	0,0	0,0
	2016		0,0	100,0	0,0	0,0	40,0	25,0	50,0	0,0	99,4	50,0	0,0	0,0
	2017		0,0	87,5	0,0	0,0	40,0	81,3	0,0	0,0	98,9	50,0	0,0	0,0
Desglossament de la plantilla per categories professionals i gènere (%) 2017. ² [102–8]	Equip directiu	Homes	12,5	3,5	0,0	9,1	5,5	2,2	11,9	4,8	10,5	10,0	0,0	10,0
		Dones	0,0	0,7	0,0	0,0	2,9	0,5	9,9	0,0	3,8	2,5	0,0	0,0
	Caps intermedis	Homes	0,0	13,0	0,0	0,0	12,6	12,4	5,0	4,8	15,5	8,8	0,0	10,0
		Dones	0,0	3,6	0,0	9,1	6,4	3,0	9,9	0,0	4,1	6,3	0,0	0,0
	Tècnics	Homes	75,0	13,8	100,0	45,5	16,6	23,9	16,8	9,5	19,3	28,8	0,0	50,0
		Dones	12,5	4,2	0,0	27,3	11,7	9,5	21,8	0,0	13,1	31,3	0,0	20,0
	Llocs operatius	Homes	0,0	47,3	0,0	0,0	27,2	36,5	11,9	76,2	22,2	2,5	0,0	10,0
		Dones	0,0	13,9	0,0	9,1	17,2	12,0	12,9	4,8	11,3	10,0	0,0	0,0
	Contractes fixos	Homes	87,5	77,5	100,0	54,5	61,9	74,2	24,8	95,2	67,1	50,0	0,0	80,0
		Dones	12,5	22,5	0,0	45,5	38,1	25,0	16,8	4,8	32,0	50,0	0,0	20,0
Desglossament de la plantilla per tipus de contracte (%). ² [102–8]	Contractes temporals	Homes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	20,8	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
		Dones	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	37,6	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0

¹ Nota: Les societats que consoliden per posada en equivalència i de les quals no s'inclou el detall de plantilla, sumarien un total de 5.017 empleats repartits de la manera següent: Colòmbia, 2.022; l'Argentina, 859; Espanya, 754; Moldàvia, 708; Itàlia, 367; Egipte, 145; Kenya, 81, i Puerto Rico 81.

² Nota: Al llarg de 2017 s'han produït desinversions a Colòmbia, Moldàvia, Itàlia i Kenya.

³ Nota: Kangra Coal (Sud-àfrica) és una societat No Gestionada, no hi ha detall d'informació.

⁴ Nota: a Austràlia no hi ha equip directiu..

⁵ Nota: amb l'adquisició de Vayu a Irlanda, entren nous directius procedents de la comunitat local.

Annex d'indicadors

			Alemanya	Argentina	Austràlia	Bèlgica	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França	Guatemala	Holanda
Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional (euros). 2017. ²	Directius	Homes	–	78.404	–	–	75.051	128.109	63.952	–	99.531	97.143	–	–
		Dones	–	63.187	–	–	65.270	87.065	54.794	–	84.576	82.911	–	–
	Tècnics	Homes	–	31.615	–	–	26.068	41.803	13.550	–	50.329	52.146	–	–
		Dones	–	28.602	–	–	23.699	38.023	12.569	–	45.813	42.623	–	–
	Adminis- tratius	Homes	–	24.812	–	–	–	25.064	6.564	–	42.004	34.596	–	–
		Dones	–	22.116	–	–	20.518	20.438	6.455	–	35.990	31.617	–	–
	Operatius	Homes	–	26.555	–	–	15.449	15.191	6.227	–	38.876	–	–	–
		Dones	–	25.626	–	–	15.034	13.140	6.615	–	29.529	–	–	–
Relació salari mínim estàndard i salari mínim local per país i gènere. 2017.	Total		–	3,29	–	–	3,28	1,84	1,6	–	1,89	1,52	–	–
	Homes		–	3,39	–	–	3,41	1,84	1,79	–	1,89	1,48	–	–
	Dones		–	3,19	–	–	3,14	1,83	1,4	–	1,89	1,56	–	–
Relació total anual de la persona més ben pagada de la companyia amb la retribució total anual mitjana de la plantilla. ^{6/7} [102-38]	2017		–	4,62	–	–	12,40	14,23	18,41	–	18,90	4,17	–	–
Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona més ben pagada de la companyia amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla. ^{8/9} [102-39]	2017		–	2,64	–	–	1,00	–	1,04	–	2,21	2,04	–	–
Índex de rotació (%) (nombre de baixes/ plantilla mitjana). [401-1]	2017		24,8	4,8	50,0	9,1	2,1	11,9	12,8	4,6	3,4	9,0	100	9,6

² Nota: Al llarg de 2017 s'han produït desinversions a Colòmbia, Moldàvia, Itàlia i Kenya.

⁶ Nota: Alemanya, Austràlia, Bèlgica, Costa Rica, Holanda, Guatemala, el Perú, Puerto Rico, Singapur i Uganda presenten un volum de plantilla que no és rellevant a efectes d'aquest indicador.

⁷ Nota: relació entre la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització a cada país on es duïguin a terme operacions significatives amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.

⁸ Nota: relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització a cada país on es duïguin a terme operacions significatives amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.

⁹ Nota: les dades a zero signifiquen que un dels indicadors és igual a zero.

Irlanda	Itàlia	Kenya	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	República Dominicana	Singapur	Sud-àfrica	Uganda	Total
312.231	–	–	85.786	31.796	–	41.041	–	–	–	46.643	–	–	–	–
67.600	–	–	81.598	29.357	–	43.775	–	63.278	–	73.699	–	–	–	–
46.680	–	–	33.235	12.741	–	16.393	–	36.614	–	20.009	–	–	–	–
41.656	–	–	29.675	12.849	–	18.152	–	30.748	–	24.309	–	–	–	–
–	–	–	9.499	6.478	–	16.216	–	–	–	11.915	–	–	–	–
–	–	–	12.013	8.188	–	15.082	–	23.714	–	9.045	–	–	–	–
–	–	–	16.277	5.617	–	13.098	–	–	–	11.683	–	–	–	–
–	–	–	–	5.585	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
1,58	1,27	–	2,56	2,6	2,5	1,5	–	3,47	–	2,16	–	–	–	
1,59	1,27	–	2,64	2,72	2,5	1,58	–	4,07	–	1,77	–	–	–	
1,56	1,28	–	2,48	2,48	2,5	1,42	–	2,86	–	2,55	–	–	–	
3,04	3,67	–	3,23	8,22	6,55	15,38	–	2,50	–	6,21	–	–	–	
1,87	–	–	1,34	1,32	0,95	2,36	0,00	1,15	–	1,21	–	–	–	
11,8	3,5	2,4	0,0	8,0	6,5	4,7	11,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	13,8	6,4

Annex d'indicadors

			Alemanya	Argentina	Austràlia	Bèlgica	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França	Guatemala	Holanda
Índex de rotació voluntària (%) (nombre de baixes voluntàries / plantilla mitjana).														
2017			24,8	3,7	50,0	9,1	1,1	4,7	9,9	0,0	0,8	5,1	100,0	9,6
[401-1]														
Indicadors de gestió de l'acompliment i direcció per objectius (DPO) desglossats per gènere i categoria professional. ²	Equip directiu	Homes	12,5	3,3	–	9,1	5,5	2,1	11,9	4,8	10,5	10,0	–	10,0
		Dones	–	0,7	–	–	2,9	0,5	9,9	–	3,8	2,5	–	–
	Caps intermedis	Homes	–	9,6	–	–	9,3	11,7	5,0	–	4,1	8,8	–	10,0
		Dones	–	3,0	–	9,1	5,8	2,8	8,9	–	2,3	6,3	–	–
	Tècnics	Homes	62,5	8,7	–	45,5	2,9	18,8	7,9	–	8,0	25,0	–	40,0
		Dones	12,5	3,0	–	9,1	1,8	6,9	4,0	–	4,6	31,3	–	20,0
	Llocs operatius	Homes	–	19,7	–	–	10,0	29,3	–	–	2,6	–	–	–
		Dones	–	3,1	–	–	5,70	9,3	–	–	1,7	–	–	–
	Total	Homes	75,0	41,3	–	54,5	27,7	62,0	24,8	4,8	25,2	43,8	–	60,0
		Dones	12,5	9,8	–	18,2	16,2	19,6	22,8	–	12,3	40,0	–	20,0
	Total		87,50	51,1	–	72,7	44,0	81,6	47,5	4,8	37,5	83,8	–	80,0
Plantilla promociionada (%). ¹⁰	2015		–	5,2	–	–	10,3	8,4	4,0	–	13,5	18,2	–	–
	2016		–	1,4	–	–	11,2	9,2	2,5	–	9,9	21,1	–	–
	2017		–	1,6	–	–	11,0	5,4	11,2	–	10,2	12,5	–	–

² Nota: Al llarg de 2017 s'han produït desinversions a Colòmbia, Moldàvia, Itàlia i Kenya.
¹⁰ Nota: A Alemanya, Austràlia, Bèlgica, Costa Rica, Guatemala, Holanda, Kenya, Marroc, el Perú, Portugal, Puerto Rico, Singapur, Sud-àfrica i Uganda no es van produir promocions entre la plantilla en 2017.

Irlanda	Itàlia	Kenya	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	República Dominicana	Singapur	Sud-àfrica	Uganda	Total
11,8	2,9	2,4	0,0	6,2	1,7	2,5	5,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,8	2,9
23,9	7,4	–	3,1	4,7	2,3	4,5	–	–	22,2	1,0	–	–	–	–
2,2	1,9	–	1,0	1,0	1,3	2,1	10,5	11,1	–	1,9	–	–	–	–
8,7	5,7	–	9,3	13,6	0,4	20,3	5,3	–	33,3	21,4	–	–	–	–
4,3	2,2	–	2,1	3,0	–	7,6	–	–	–	7,8	–	–	–	–
28,3	11,7	–	11,3	22,5	–	13,1	15,8	22,2	11,1	6,8	–	–	–	–
26,1	6,8	–	2,1	9,0	–	9,5	5,3	38,9	–	5,8	–	–	–	–
6,5	0,3	–	–	7,3	–	27,4	5,3	5,6	11,1	53,4	–	–	–	–
–	–	–	–	6,0	–	10,0	–	16,7	22,2	1,9	–	–	–	–
67,4	25,1	–	23,7	48,1	2,7	65,4	26,3	27,8	77,8	82,5	–	–	–	–
32,6	10,9	–	5,2	19,1	1,3	29,4	15,8	66,7	22,2	17,5	–	–	–	–
100,0	36,0	–	28,9	67,1	4,0	94,7	42,1	94,4	100,0	100,0	–	–	–	55,0
–	10,3	–	1,0	9,4	11,6	1,9	–	–	–	5,6		–	–	–
–	12,9	–	2,1	6,2	15,5	1,7	–	–	–	16,2		–	–	–
82,9	3,8	–	–	5,9	14,7	3,6	–	–	–	2,9	–	–	–	–

Annex d'indicadors

		Alemanya	Argentina	Austràlia	Bèlgica	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França	Guatemala	Holanda
Empleats amb conveni col·lectiu i sense. 2017 (%). ² [102-41]	Exclosos de conveni	0,0	23,0	0,0	18,2	24,6	4,8	45,5	0,0	29,8	71,3	0,0	0,0
	Inclusos en conveni	100,0	77,0	100,0	81,8	75,4	95,2	54,5	100,0	70,2	28,7	0,0	100,0
Afiliació sindical (%). ²	2015	–	31,3	–	–	10,3	41,9	46,3	–	25,6	–	–	–
	2016	–	48,0	–	–	9,9	67,1	4,93	–	35,3	–	–	–
	2017	–	47,0	–	–	11,3	68,0	3,8	–	24,63	–	–	–
Empleats en edat de retir a cinc anys (%) 2017. ² [EU15]	Equip directiu	0,0	20,6	0,0	0,0	8,7	9,9	13,6	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0
	Caps intermedis	0,0	16,4	0,0	0,0	7,7	5,0	0,0	0,0	7,4	0,0	0,0	0,0
	Tècnics	0,0	11,0	0,0	0,0	4,5	4,1	2,6	0,0	5,2	0,0	0,0	0,0
	Llocs operatius	0,0	19,5	0,0	0,0	2,9	7,6	0,0	0,0	14,7	10,0	0,0	0,0
	Total	0,0	17,5	0,0	0,0	4,7	6,1	4,0	0,0	8,7	1,3	0,0	0,0
Empleats en edat de retir a deu anys. 2017 (%). ² [EU15]	Equip directiu	0,0	52,9	0,0	0,0	17,4	22,8	31,8	0,0	15,8	0,0	0,0	0,0
	Caps intermedis	0,0	34,3	0,0	0,0	20,2	14,2	13,3	0,0	20,2	0,0	0,0	0,0
	Tècnics	14,3	19,3	0,0	0,0	12,9	10,3	10,3	0,0	15,0	0,0	0,0	0,0
	Llocs operatius	0,0	36,3	0,0	0,0	9,9	19,7	0,0	11,8	33,7	10,0	0,0	0,0
	Total	12,5	33,6	0,0	0,0	13,3	15,8	12,9	9,5	22,4	1,3	0,0	0,0
Noves contractacions. [401-1]	2015	0	41	0	0	50	644	236	3	306	31	0	0
	2016	2	40	0	0	6	528	61	0	164	21	0	3
	2017	2	55	1	1	33	267	38	0	217	11	0	1

² Nota: Al llarg de 2017 s'han produït desinversions a Colòmbia, Moldàvia, Itàlia i Kenya.

Irlanda	Itàlia	Kenya	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	República Dominicana	Singapur	Sud-àfrica	Uganda	Total
95,1	–	–	33,0	18,3	-	59,9	0,0	0,0	44,4	3,9	100,0	0,0	0,0	22,8
4,9	–	–	67,0	81,7	-	40,1	100,0	100,0	55,6	96,1	0,0	0,0	100,0	77,2
–	42,3	–	67,0	19,8	62,8	39,1	–	–	–	–	–	–	39,4	–
–	42,3	45,8	67,7	21,6	60,6	37,7	–	–	–	–	–	86,7	31,4	–
–	42,0	48,5	65,3	20,3	59,1	39,4	–	–	–	–	–	91,0	37,1	–
0,0	–	–	25,0	2,9	–	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	–	0,0	5,7
0,0	–	–	21,1	2,2	–	19,8	0,0	0,0	33,3	6,7	0,0	–	0,0	7,5
0,0	–	–	15,4	1,7	–	10,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	–	0,0	4,7
0,0	–	–	7,1	6,9	–	38,1	0,0	0,0	0,0	14,0	0,0	–	0,0	12,1
0,0	–	–	14,4	4,0	–	25,3	0,0	0,0	11,1	9,7	0,0	–	0,0	8,3
0,0	–	–	100,0	10,1	–	42,9	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0	–	100,0	17,8
0,0	–	–	68,4	8,8	–	32,2	0,0	0,0	33,3	13,3	0,0	–	0,0	19,5
0,0	–	–	15,4	5,9	–	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	–	0,0	12,6
0,0	–	–	40,5	13,5	–	48,2	0,0	0,0	0,0	24,6	0,0	–	5,9	26,8
0,0	–	–	50,5	9,9	–	35,6	0,0	0,0	11,1	19,4	0,0	–	5,4	20,1
0	11	0	0	126	36	40	0	5	0	2	–	–	4	1538
48	6	1	0	91	27	41	7	4	0	2	–	–	7	1059
8	0	0	1	212	45	34	6	1	2	5	0	–	5	945

Annex d'indicadors

		Alemanya	Argentina	Austràlia	Bèlgica	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França	Guatemala	Holanda
Nombre d'empleats amb dret de baixa per maternitat/paternitat 2017. ¹¹ [401-3]	Homes	1	9	0	1	4	47	1	0	158	3	0	0
	Dones	0	10	0	0	5	59	1	0	72	5	0	0
	Total	1	19	0	1	9	106	2	0	230	8	0	0
Nombre d'empleats que es van acollir al seu dret de baixa per paternitat/maternitat 2017. [401-3]	Homes	1	9	0	0	4	9	1	0	155	3	0	0
	Dones	0	10	0	0	5	59	1	0	70	5	0	0
	Total	1	19	0	0	9	68	2	0	225	8	0	0
Nombre d'empleats que no van tornar al seu lloc de treball un cop finalitzat el període de permís per paternitat/maternitat 2017. [401-3]	Homes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Dones	0	0	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0
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 de gaudir de la baixa (%) 2017. [401-3]	Homes	100,00	100,00	–	–	100,00	100,00	100,00	–	99,39	66,67	–	100,00
	Dones	–	80,00	–	100,00	100,00	83,91	100,00	–	100,00	100,00	–	–
	Total	100,00	90,00	–	100,00	100,00	86,27	100,00	–	99,59	90,00	–	100,00

¹¹ Nota: el concepte de baixa per maternitat/paternitat i els beneficis socials que s'hi relacionen presenten especificitats pròpies de la legislació vigent en cada un dels països en què opera Gas Natural Fenosa i que s'han de tenir en compte quan s'interpreten 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. Després d'aquest període tenen dret a agafar una excedència per maternitat fins a tres anys pagats al 30% per la Seguretat Social i de 3 a 6 anys una excedència no pagada, cosa que influeix en que el nombre de persones que no es van reincorporar al seu lloc de treball després del període de permís sigui alt en aquest país.

Irlanda	Itàlia	Kenya	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	República Dominicana	Singapur	Sud-àfrica	Uganda	Total
1	0	0	7	21	0	14	2	0	0	2	0	–	4	275
2	0	0	0	15	0	3	0	0	0	0	0	–	2	174
3	0	0	7	36	0	17	2	0	0	2	0	–	6	449
1	0	0	7	21	0	14	2	0	0	2	0	–	4	233
2	0	0	0	15	0	3	0	0	0	0	0	–	2	172
3	0	0	7	36	0	17	2	0	0	2	0	–	6	405
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	30
100,00	–	–	100,00	100,00	–	100,00	100,00	–	–	100,00	–	–	80,00	98,01
100,00	–	–	–	100,00	–	100,00	–	–	–	100,00	–	–	100,00	91,71
100,00	–	–	100,00	100,00	–	100,00	100,00	–	–	100,00	–	–	83,33	95,18

2001

Gas Natural Fenosa en els principals índexs borsaris de sostenibilitat

En 2001, el grup s'incorpora a l'índex FTSE4Good, l'índex borsari de sostenibilitat que inclou empreses cotitzades d'arreu del món que compleixin amb els requisits preestablerts per l'índex borsari: **pràctiques de RSC en medi ambient**, relacions amb els accionistes i drets humans, basats en els principis d'inversió responsable. Un any després, l'informe de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural obté el màxim reconeixement en el Global Reporting Initiative i, en 2004, un altre índex, el Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI), incorpora Gas Natural en la seva composició.

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa 2017

Seguretat i salut

[103-1], [103-2] i [103-3] (Seguretat i salut ocupacional)

L'Estratègia en Seguretat i Salut de
Gas Natural Fenosa. Pàg. 270

Seguretat en les instal·lacions i els processos. Pàg. 287

Salut. Pàg. 296



Les activitats de Gas Natural Fenosa es planifiquen i desenvolupen tenint com a aspecte crític i de més rellevància la seguretat, la salut i el benestar de les persones. La seguretat i la salut en el treball és un compromís estratègic i irrenunciable en la companyia, segons es recull en el seu Codi Ètic, en la Política de Responsabilitat Corporativa i en la Política de Drets Humans. En aquest sentit, l'actuació de la companyia va més enllà del compliment de les obligacions legals i altres requisits que voluntàriament adopta, impulsant la millora contínua en les condicions de treball i en la gestió de la seguretat, la salut i el benestar, de manera que no només involucra les persones que formen Gas Natural Fenosa, sinó també els proveïdors, empreses col·laboradores, clients i altres grups d'interès, amb l'objectiu d'evitar i prevenir els accidents i els danys a la salut, proporcionant un ambient segur i saludable així com promocionant la seva salut i benestar.

> Accions de valor

Accions proposades 2017		Accions previstes 2018
Programa de sensibilització en seguretat i salut "Viatge a la seguretat per a empreses col·laboradores".	+	<i>DataVisualization</i> . Anàlisi predictiva de seguretat i accidentabilitat
Implantació de la metodologia de càlcul d'indicadors de sinistralitat per a empreses col·laboradores.	+	<i>Meeting point</i> . Canal d'intercanvi bidireccional d'informació amb proveïdors i empreses col·laboradores
Implantació del nou model de gestió de formació de seguretat i salut en l'àmbit global de la companyia.	+	<i>Spear</i> . Programa de gestió de la seguretat de consumidors i comunitats
Implantació de medicina predictiva.	+	Pla d'ajuda a l'empleat en baixa laboral per motius de salut.
		Consolidació del model d'empresa saludable als països ja certificats, i aconseguir-ne la certificació a Xile.

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

> Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 3: Salut i Benestar

El tercer Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides pretén garantir una vida sana i promoure el benestar de tots a totes les edats, a partir de tretze metes concretes.

L'accés a la salut i el benestar és un dret humà necessari per a construir societats pròsperes, garantint que totes les persones puguin accedir als nivells més alts de salut i assistència sanitària.

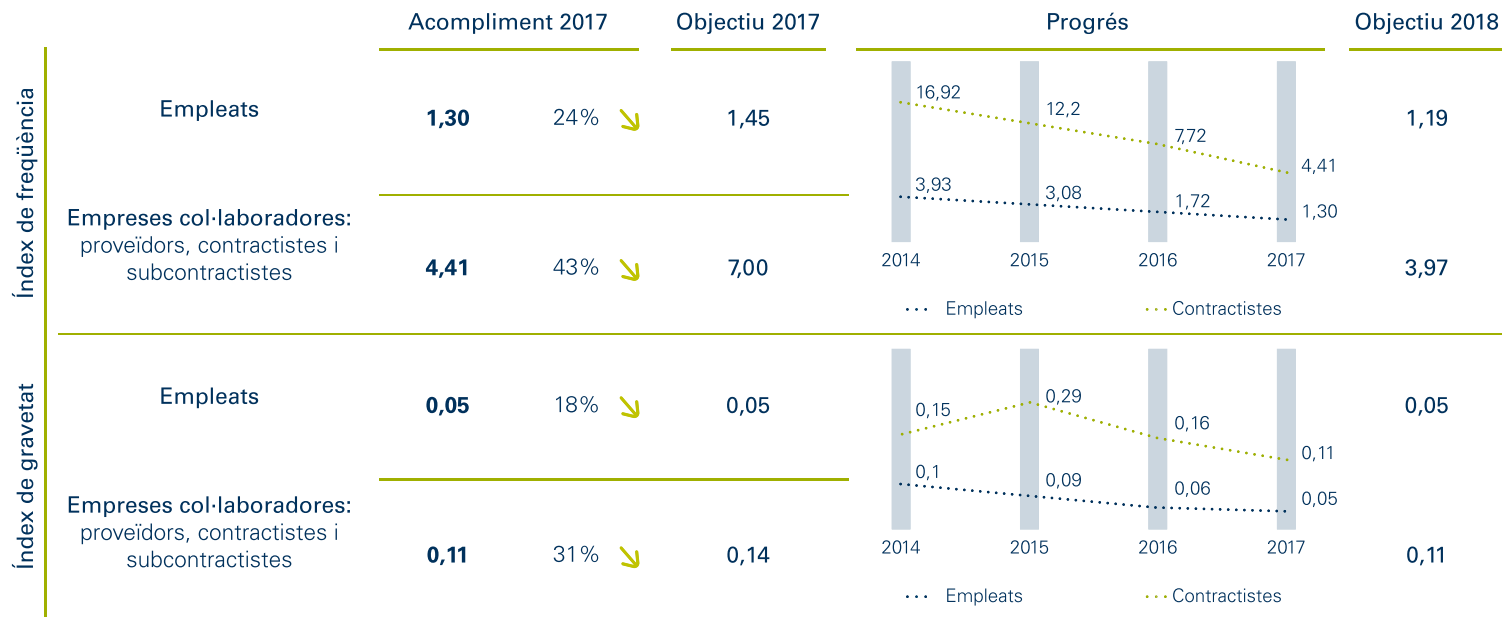
L'activitat de Gas Natural Fenosa es desenvolupa tenint com a prioritat la seguretat, la salut i el benestar dels seus empleats, col·laboradors i comunitats en què opera. Aquest enfocament es reflecteix en els seus compromisos i principis d'actuació. Gas Natural Fenosa contribueix a la consecució de l'objectiu a través del desenvolupament de programes de salut i benestar per als seus empleats i familiars, la implementació

dels estàndards de seguretat i salut més exigents així com per mitjà de la inversió en la reducció d'accidents i la preparació davant emergències eventuais. Al seu torn, Gas Natural Fenosa implementa diferents programes d'acció social relacionats amb la salut i el benestar de les comunitats en què opera i és conscient del valor que aquestes li aporten en les seves operacions.

De manera concreta, en 2017, cal destacar l'èxit assolit per la companyia, en aconseguir continuar reduint l'índex de freqüència d'accidentalitat tant d'empleats com d'empreses col·laboradores per cinquè any consecutiu des de la implantació del Compromís Seguretat i Salut.

D'aquesta manera, Gas Natural Fenosa contribueix a la consecució dels ODS i aposta per la seguretat, la salut i el benestar dels seus empleats, proveïdors, contractistes i subcontractistes.

El mesurament, clau de l'èxit en la gestió de la seguretat i la salut





Guardons i premis rellevants obtinguts en 2017



Seguretat Viària: el treball de tots

Distinció creada per la campanya social d'Atresmedia dirigida a reduir la sinistralitat a la carretera.

Premi rebut en la categoria Millor Iniciativa de Seguretat Viària Laboral per a empreses, administracions, universitats i entitats públiques i privades, pel projecte Seguretat Viària en Gas Natural Fenosa: El treball de tots, que contempla múltiples accions dutes a terme en els últims anys, com l'estudi de pautes de mobilitat dels empleats i les iniciatives de caràcter massiu i transnacional.



Reconeixement a millors pràctiques

Guardó atorgat per l'Associació Americana de Gas (AGA) per l'excel·lència en matèria de seguretat en les operacions i distribució de gas. Doble reconeixement en les categories *fleet safety* i *safety employees*, com a empresa amb millor seguretat de la flota de vehicles i talent de seguretat i salut entre els seus empleats, d'entre les 200 companyies distribuïdores de gas que són membres d'aquest organisme.



Benestar laboral

Reconeixement de la Fundació Internacional ORP sobre la tasca de Gas Natural Fenosa en el foment del benestar laboral. El premi reconeix el compromís en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals i l'aposta per la innovació contínua, la formació i la implantació de polítiques d'empresa saludable.



Seguretat i salut

Premi a la millor empresa en seguretat en EMEA (Europa, Orient Mitjà i Àfrica) en els DuPont Safety and Sustainability Awards celebrats a Singapur. Aquest premi, uns dels més destacats internacionalment en seguretat i salut, va reconèixer els projectes englobats en la iniciativa Compromís de Seguretat i Salut que han permès reduir un 72% els accidents laborals des que es van implantar.



Premi als bons resultats en freqüència d'accidents

S'atorga a aquelles empreses, indústries, institucions o serveis que hagin aconseguit mantenir una freqüència zero durant dos anys consecutius o més. També s'atorgarà aquest premi al concursant que hagi aconseguit mantenir durant tres anys consecutius o més un descens rellevant en els indicadors.



Reconeixement al compliment legal al Panamà

Reconeixement que atorga el Ministeri de Treball i Desenvolupament Laboral a l'empresa Gas Natural Fenosa per complir els requeriments legals de seguretat, salut i normes laborals del país.



Gestió de seguretat i salut

Finalista del Premi italià que recompensa les empreses que es distingeixen pel procés de gestió de salut i seguretat, crear una cultura empresarial en matèria de salut i seguretat i difondre les millors pràctiques a través d'avaluacions comparatives entre els participants.



Empresa amb millor gestió

L'empresa elèctrica d'Atacama va rebre de part de Mutua de Seguridad, el premi Juan Godoy, reconeixement que es rep anualment a l'empresa amb millor gestió en matèria de Prevenció de Riscos. En aquest premi participen més de 100 empreses de la regió adherides a la mutualitat, entre les quals hi ha empreses mineres amb alts estàndards de seguretat i salut.

Reconeixement a la feina ben feta

Gas Natural Fenosa inclou la seguretat i la salut en tots els seus processos de producció i comercials als països en què està present gràcies a una estratègia integral que recull diferents actuacions i beneficis socials per a la plantilla. Aconseguir un ambient de treball saludable que garanteixi i promogui la seguretat, la salut i el benestar dels treballadors i del seu entorn és una de les metes de la companyia. Per a Gas Natural Fenosa la prevenció és la pedra angular de tota l'estratègia de negoci. Gràcies al Pla Compromís Seguretat i Salut, la companyia va fer de la prevenció un element transversal, en fixar els mateixos indicadors per a tot el grup, sense diferència entre països. Al llarg de l'any 2017 el treball realitzat s'ha vist recompensat amb el

reconeixement internacional mitjançant diverses iniciatives, guardons i premis rellevants.

Els grups d'interès de Gas Natural Fenosa i la seguretat i salut

Segons l'anàlisi realitzada per la companyia per a la identificació dels assumptes més rellevants, les persones, els proveïdors, els clients i la societat són els grups d'interès més sensibles a la gestió de la seguretat i salut en la companyia. Un bon compliment en aquests aspectes suposa una garantia per a la bona reputació i repercuteix a més en un augment de la productivitat i un descens dels costos operacionals. Així mateix, els esforços en prevenció d'accidents i incidents duts a terme estan reforçats amb l'especial atenció prestada

a la preservació de la salut, de vital importància per a aconseguir el benestar global de la societat.

La responsabilitat de la companyia en aquest aspecte no es limita als seus empleats, instal·lacions o processos sinó que també compta amb el compromís dels seus col·laboradors externs. Per això, Gas Natural Fenosa treballa transmetent la seva cultura a les empreses amb les quals col·labora i estableix els mecanismes adequats de selecció i avaluació dels proveïdors que aconseguixin el millor compliment en seguretat i salut. Per mitjà de les enquestes de percepció de cultura de seguretat i salut realitzades en els darrers anys, tant els empleats com els col·laboradors han valorat molt positivament el Compromís de Seguretat i Salut com a eix central d'aquest canvi cultural.

L'estratègia en Seguretat i Salut de Gas Natural Fenosa

La seguretat com a estratègia guia la manera d'actuar de Gas Natural Fenosa. La seguretat i la salut són elements essencials dins de l'estratègia empresarial de la companyia, el que s'anomena el Pla Compromís de Seguretat i Salut, un dels compromisos principals establerts en la Política de Responsabilitat Corporativa. S'ha aconseguit una cultura comuna en

què tots els àmbits de la companyia, liderada pel Consell d'Administració, han adquirit un compromís ferm per aconseguir la millora contínua en aquest àmbit.

La cultura preventiva de Seguretat i Salut en Gas Natural Fenosa s'ha consolidat gràcies a l'evolució en 2017 del Pla Compromís de Seguretat i Salut al llarg de tota la companyia. El lema "no hi ha res més important que la Seguretat i la Salut" ha guiat les actuacions en tots els àmbits de l'organització.

Des de 2017, l'estratègia en seguretat i salut pivota sobre quatre pilars, a partir dels quals s'han desenvolupat diferents objectius estratègics i metes a aconseguir.

La implantació de la nova estratègia compta amb la supervisió de l'Alta Direcció. Els Comitès de Seguretat i Salut celebrats en 2017 s'han convertit en el canal més adequat per a demostrar el compromís visible de l'Alta Direcció. Al seu torn, la seguretat i la salut continuen sent l'àrea de coneixement amb més quantitat de formació impartida en tota la companyia, amb 159.475 hores, i l'extensió de la cultura de seguretat i salut a les empreses col·laboradores es garanteix per mitjà de les 36.730 inspeccions o supervisions de treballs que s'estableixen com a mecanisme d'ajuda al compliment de la disciplina operativa.



Des de 2017, l'estratègia en seguretat i salut pivota sobre quatre pilars, a partir dels quals s'han desenvolupat diferents objectius estratègics i metes a aconseguir.

“No hi ha res més important que la seguretat i la salut”

Consolidar la Seguretat i Salut com a palanca estratègica per alinear i capturar eficiències.

Reduir de forma dràstica la sinistralitat de les Empreses Col·laboradores.



Convertir Gas Natural Fenosa en un referent mundial en matèria de Seguretat i Salut.

Implantar el Compromís en tots els països que es van integrar a la companyia.



Entrevista amb la directora general de Persones i Recursos. Rosa María Sanz García

Què significa la seguretat i la salut per a Gas Natural Fenosa?

Per a Gas Natural Fenosa no hi ha res més important que la seguretat i la salut i en aquest principi es basa la nostra cultura empresarial. És un element tan important per a la companyia com la producció, les vendes o els beneficis. Des de 2011, la companyia va posar especial èmfasi en aquest àmbit impulsant el Pla Compromís amb la Seguretat i la Salut, amb l'objectiu d'aconseguir una transformació cultural de la companyia en seguretat i salut. El nostre Compromís de Seguretat i Salut es basa en el desenvolupament de quatre eixos d'actuació (lideratge, empleats, empreses col·laboradores, i instal·lacions i processos) que són les palanques que han guiat la transformació cultural de Gas Natural Fenosa i permeten una extensió i cobertura més grans d'aquest compromís amb la seguretat i salut.

Quins han estat els principals reptes o dificultats en la consolidació del Compromís de Seguretat i Salut?

Hem hagut de desenvolupar una tasca d'estandardització molt extensa motivada per les diferents realitats culturals, la diferència a l'hora de percebre el risc en les nostres activitats i els diferents recursos amb què es compta en cada geografia. Aquest fet constitueix, al seu torn, un dels èxits de la consolidació del Compromís. Saber que qualsevol treball es desenvoluparà en les mateixes condicions de seguretat, independentment del lloc en el qual aquest es realitzi, ha estat un dels nostres èxits més grans.

Quines han estat per a vostè les fites més importants en seguretat i salut en 2017?

Hem tornat a reduir l'accidentabilitat tant d'empleats com d'empreses col·laboradores. Hem aconseguit reduir per cinquè any consecutiu l'índex de freqüència en empleats propis, hem assolit un valor

d'1,30 en 2017, el 77% inferior a l'any 2012 i que supera el valor objectiu que ens havíem fixat. Pel que fa a empreses col·laboradores, l'índex de freqüència s'ha reduït en el darrer any un 43% i l'índex de gravetat, un 31%.

A més, ens sentim orgullosos d'haver rebut fins a vuit reconeixements aquest any 2017, que premien la gestió de la seguretat i salut per part de la companyia. Aquests reconeixements posen de manifest el lema del nostre grup, "Fet i dit". Després d'anys de treball intens en què hem involucrat tots i cada un dels nostres treballadors i empreses col·laboradores, hem assolit excel·lents resultats que són reconeguts externament.

Com planteja Gas Natural el futur del Compromís de Seguretat i salut?

Les empreses hem d'aconseguir desenvolupar una prevenció pràctica i eficaç i hem de seguir treballant per aconseguir erradicar els accidents en tots els nostres àmbits. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa ha estat treballant en la definició dels nous pilars de la seva estratègia. Aquests pilars se centren en la consolidació de la seguretat com a palanca estratègica, en reduir dràsticament la sinistralitat de les empreses col·laboradores, en ser un referent mundial en seguretat i salut i en consolidar el Compromís en aquells països que es vagin integrant en la companyia.

La nostra premissa és que no hi ha res més important que la seguretat i salut, i que l'èxit total l'obtindrem quan puguem dir que els nostres accidents són zero. Aquest és el nostre objectiu.

L'Alta Direcció i els diferents comitès tenen les eines necessàries i la potestat per a controlar i aplicar les mesures oportunes davant qualsevol indicatiu d'anomalia en matèria de seguretat en totes les activitats i geografies.

Evolució del Compromís de la Seguretat i la Salut

El Pla de Compromís de Seguretat i Salut, desenvolupat entre 2012 i 2016, va suposar la superació de la fase d'implantació fins a arribar al Compromís de Seguretat i Salut.

En primer lloc, es va dur a terme el diagnòstic de la situació inicial, que va permetre caracteritzar la integració i gestió del compromís de la companyia. Seguidament es van establir responsabilitats per a cada una de les àrees de treball definides i se'n van

reforçar les eines de gestió i divulgació. Tot això va comportar un fort impuls per a la nova cultura de seguretat i salut.

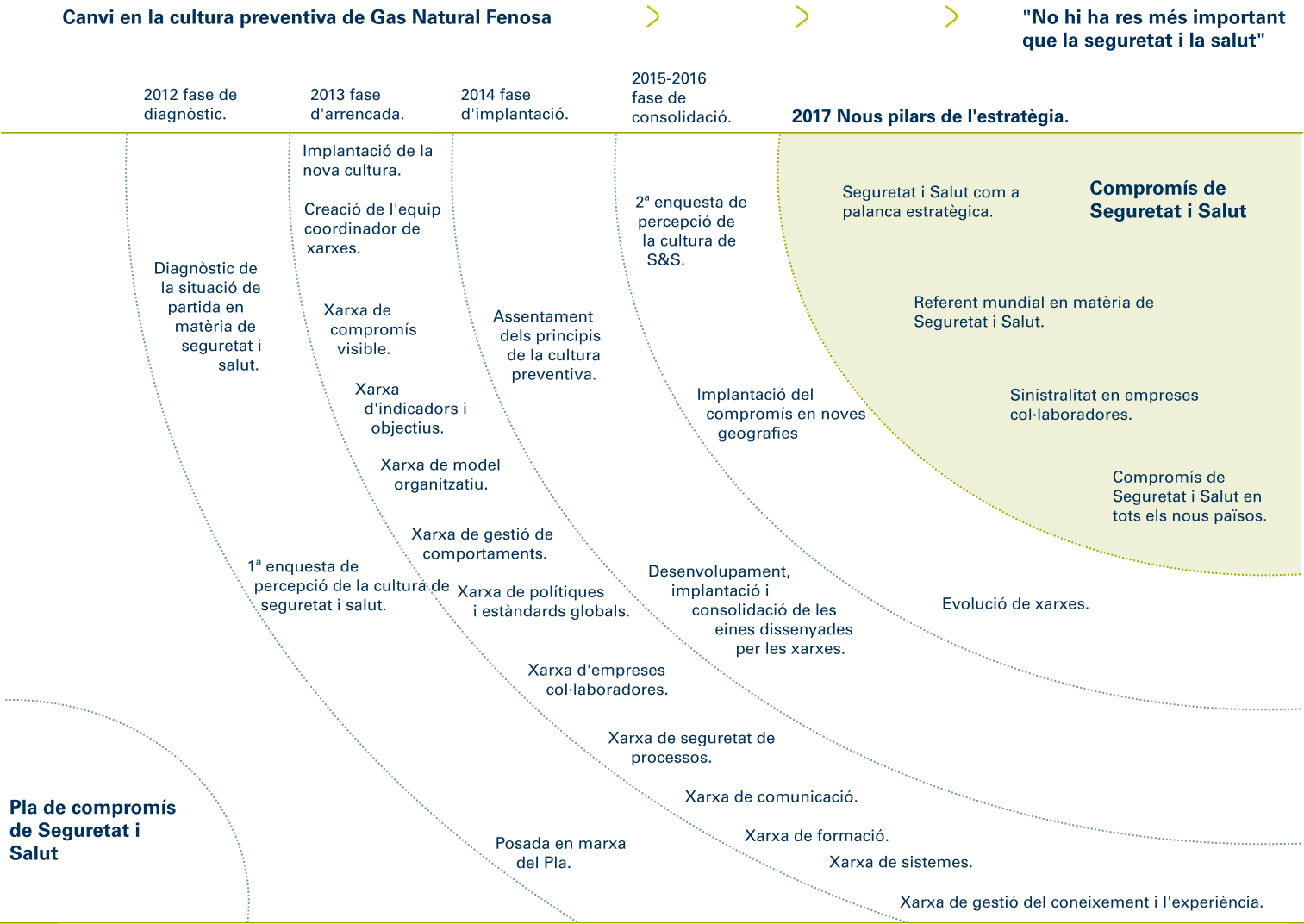
La consolidació definitiva del pla va arribar en 2016 amb el "Compromís de Seguretat i Salut". Assolir el Compromís ha suposat la integració de la seguretat i la salut com un valor continu i estable, tingut en compte per totes les persones que integren l'organització.

Aquest nou enfocament ha tancat un cicle el motor del qual ha estat la millora contínua integrada en el dia a dia de la companyia, l'increment dels

esforços per assolir els objectius desitjats i la proposta d'iniciatives innovadores.

Des de 2017 s'ha treballat en l'establiment dels nous passos de l'estratègia, els pilars de la qual es descriuen en l'apartat anterior.

En el gràfic següent, es mostra el canvi en la cultura preventiva de Gas Natural Fenosa, les diferents fases des del llançament del Pla fins a la consolidació del Compromís Seguretat i Salut i la definició dels nous pilars de l'estratègia:



Aquests nous passos de l'estratègia mantenen els quatre eixos d'actuació del Compromís de Seguretat i Salut: lideratge, empleats, empreses col·laboradores, i instal·lacions i processos, i cada un compta amb la seva pròpia "xarxa" encarregada de liderar el seu impuls. D'altra banda, les xarxes transversals continuen treballant buscant donar suport en àrees com la comunicació, els sistemes, la formació i els aspectes corporatius.

El canvi cultural ha servit per a transferir els principis de seguretat i salut de la companyia a l'activitat diària, i es fa arribar

a les empreses col·laboradores i als nous negocis que s'incorporen a Gas Natural Fenosa.

Lideratge en seguretat i salut

El lideratge es considera el motor del canvi cultural en la companyia. Aquest suposa un esforç pel que fa a tots els àmbits organitzatius i es promou des de la direcció, de manera sòlida i ferma, perquè es percebi en totes les preses de decisions, que sempre tenen en compte la seguretat i salut. El compromís de

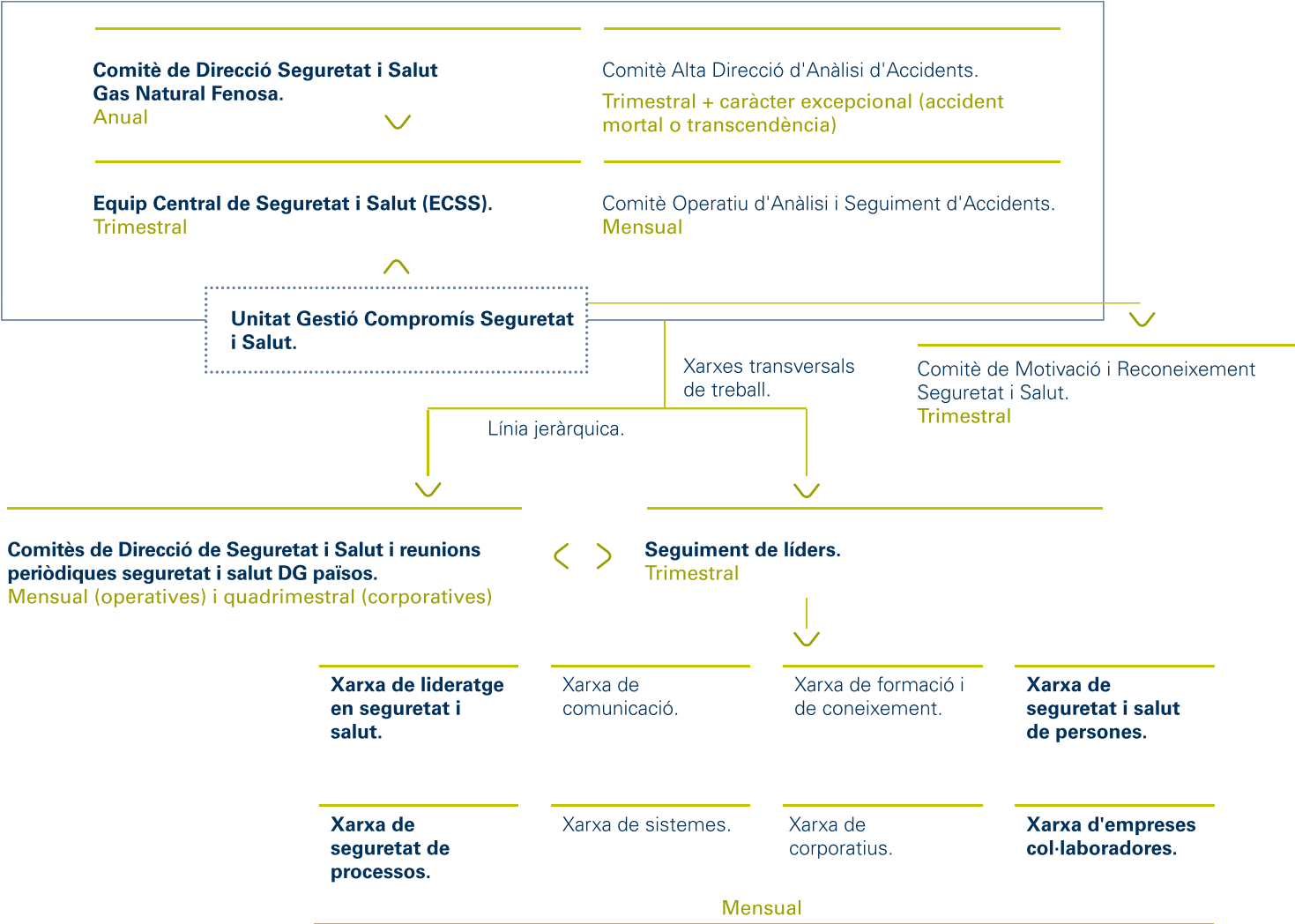
Gas Natural Fenosa amb l'objectiu de zero accidents es veu reforçat per la involucració de l'Alta Direcció en la gestió de la seguretat al llarg de totes les seves activitats.

L'Alta Direcció i els diferents comitès tenen les eines necessàries i la potestat per a controlar i aplicar les mesures oportunes davant qualsevol indicatiu o anomalia en matèria de seguretat en totes les activitats i geografies.

Canvi de la cultura de seguretat i salut



L'estructura de la gestió en seguretat i salut en Gas Natural Fenosa, juntament amb les funcions i responsabilitats, es mostren en el diagrama de flux següent:



En negreta: responsabilitats/grups de treball principals.

En 2017, les xarxes de Gas Natural Fenosa han continuat treballant per seguir impulsant la cultura de seguretat i salut en la companyia.

Una de les eines de gestió de la seguretat liderada per Directius de Gas Natural Fenosa són les Observacions Preventives de Seguretat (OPS). Aquestes observacions

permeten un diàleg entre el líder i el treballador amb l'objectiu de detectar i identificar actes i condicions insegures en l'ambient de treball. D'aquesta manera, s'aconsegueix fer visibles els principals riscos, fomentant comportaments segurs i obtenint el compromís del treballador. Els Directius i els caps intermedis de Gas Natural Fenosa en fan l'observació

tant per a treballadors propis com per a empreses col·laboradores, centrant-se en els comportaments i no en els individus. S'apliquen sota un enfocament proactiu i de conscienciació amb l'objectiu d'assolir accions correctores sobre les desviacions identificades.

Estàndards de seguretat d'acord amb la nova cultura

El canvi cultural ha estat fruit de la implantació i el manteniment dels estàndards més alts en matèria de seguretat i salut, orientats a l'objectiu que persegueix la companyia: zero accidents.

Els estàndards de seguretat i salut són procediments dirigits al personal que desenvolupa determinades activitats amb l'objectiu de potenciar comportaments segurs en el desenvolupament del seu treball; permeten homogeneïtzar les formes de treballar i garanteixen que els treballs en tots els àmbits i països es realitzen en les mateixes condicions de seguretat.

Aquests estàndards s'han alineat amb la nova estratègia i cultura de Gas Natural Fenosa per a garantir el marc normatiu adequat que un entorn canviant necessita.

Prevenició de riscos

Per garantir la seguretat en les activitats de Gas Natural Fenosa, s'han establert actuacions orientades a la prevenició d'accidents i incidents. La prevenició de riscos és un factor clau que regeix el lideratge empresarial i que es recolza en els principis següents:

Principis de Seguretat i Salut

01 No hi ha res més important que la seguretat i la salut

02 Tot accident es pot evitar

03 La seguretat és una responsabilitat de la Direcció

04 La seguretat és una responsabilitat individual

05 Totes les feines s'han de planificar i executar pensant en la seguretat

Aquest és el compromís de Gas Natural Fenosa i també el que han de compartir i aplicar les seves empreses col·laboradores.

Així mateix, s'han desenvolupat mecanismes que permeten aprendre dels successos ocorreguts per evitar-los en el futur. Aquestes actuacions s'han configurat entorn dels principals eixos culturals de seguretat i salut de la companyia, els pilars del seu compromís. En el diagrama següent, es mostren les activitats que Gas Natural Fenosa desenvolupa en cada etapa de la gestió de la seguretat, des de la prevenició, detecció i el control, fins a la mitigació, la comunicació i l'aprenentatge un cop s'ha produït l'accident. Cada activitat està enquadrada en un dels quatre pilars d'actuació del Compromís de Seguretat i Salut.



Pilars del Compromís de Seguretat i Salut	Activitats realitzades abans del succés			Activitats realitzades després del succés		
	Prevenició	Detecció	Control	Succés	Mitigació	Comunicació > Aprenentatge
Lideratge	Creació del Comitè d'Accidentabilitat.	Pla d'Acció Personal.	Tallers de lideratge.	Creació dels comitès d'anàlisi i investigació d'accidents i incidents.	Implicació directa de la línia de comandament.	Anàlisi dels accidents i incidents en tots els comitès i reunions.
	Comitès de Direcció d'Anàlisi d'Accidents.	Tolerància zero.				
	Comitès de Seguretat i Salut.	Observacions preventives de seguretat.		Establiment de plans d'acció i seguiment per reduir l'accidentabilitat.		Establiment de la "Pausa de Seguretat" per a tota la companyia en cas d'accidents mortals i accidents d'especial rellevància.
Empleats	Reunions periòdiques de seguretat i salut.	Motivació i reconeixement d'empleats.	Premis per a empleats. Líder en seguretat i salut de l'any.	Lliçons apreses i bones pràctiques.	Comunicació d'accidents i incidents.	
	Avaluació de riscos i mecanismes de gestió.	Elaboració d'estàndards de seguretat i salut.	Preparació i resposta davant emergències.	Línies vermelles: incompliments de seguretat d'empleats.		
	Formació i informació.	Contactes de seguretat.	Inspeccions documentades.			
Empreses col·laboradores	Classificació prèvia de les empreses col·laboradores.	Coordinació d'activitats amb empreses col·laboradores.		Establiment de plans d'acció i seguiment per reduir l'accidentabilitat.	Increment del pes dels objectius associats a la reducció de l'accidentalitat.	Establiment de plans de xoc específics
	Tallers de sensibilització.	Observacions preventives de seguretat.		Línies vermelles i grogues: incompliments de seguretat.	Inclusió de barems de penalització en la contractació d'aquelles empreses col·laboradores.	Deshomologació d'empreses col·laboradores en què es detectin incompliments greus, reiteratius.
		Inspeccions documentades.				
Instal·lacions i processos	Col·laboració en grups de treball intersectorials per a l'aprenentatge.	Tolerància zero.		Observatori de seguretat industrial.	Lliçons apreses i bones pràctiques.	Comunicació i investigació d'accidents i incidents industrials
	Informació base de tecnologia dels processos tècnics.	Preparació i resposta davant emergències.	Anàlisi de riscos de la seguretat dels processos tècnics.			

Cada activitat desenvolupada en cada una de les etapes de la gestió de la seguretat està enquadrada en un dels quatre pilars d'actuació del Compromís de Seguretat i Salut.

Gestió de riscos

La identificació i minimització dels riscos relatius a la seguretat i la salut són tasques prioritàries per a Gas Natural Fenosa.

En aquest sentit, la companyia té mecanismes que permeten l'avaluació i gestió dels riscos, de manera que aquest és un procés d'aprenentatge continu en el qual es busca la prevenció i mitigació de les conseqüències d'aquests.

Avaluació del risc i mecanismes de gestió

El procés d'avaluació de riscos laborals té per objectiu estimar la magnitud d'aquells que no s'han pogut evitar. En aquests

casos, la companyia reuneix la informació necessària per a l'adopció de mesures preventives efectives.

Gas Natural Fenosa disposa d'un procediment general d'aplicació a tot el grup, que estableix les pautes i els principis que s'han de seguir per a la identificació, l'avaluació i el control dels riscos laborals.

S'hi estableixen els períodes de revisió següents:

- > Avaluacions de riscos cada tres anys.
- > Controls anuals de les condicions de seguretat i salut.

- > Seguiments de les mesures preventives a implantar com a conseqüència de l'avaluació de riscos i controls trimestrals.

Gas Natural Fenosa disposa de mecanismes específics de gestió per fer efectiu l'objectiu de reduir al mínim el nombre d'accidents.

En 2017, aquests mecanismes han estat els següents:

19.375 Observacions preventives de seguretat: observacions que fan els directius per detectar situacions de risc i conscienciar sobre actes insegurs.

36.730 Inspeccions Documentades de Seguretat en Treballs orientades a la supervisió efectiva de la seguretat i salut en el treball i a la correcció d'anomalies.

2.416 registres de Tolerància Zero: Eina per a eliminar les situacions de risc en l'origen. Qualsevol persona que detecti situacions de risc en seguretat compta amb un canal de comunicació i un sistema encarregat d'assignar responsabilitats i mesures d'actuació específiques.

2.345 Pausas de seguretat: intercanvi d'informació sobre l'accident i els aprenentatges obtinguts, de manera que es fomenti la reflexió dels treballadors i responsables, i se n'extreguin conclusions.

4.961 Plans d'Acció Personal: plans personals en què cada líder es compromet a desenvolupar accions per posar en valor la seguretat i salut en el seu àmbit.

Seguiment de 27.749 accions orientat a portar una adequada gestió de les accions a realitzar com a conseqüència de la detecció de deficiències.

Investigació del **100%** dels accidents i incidents ocorreguts orientada a aprendre dels errors comesos per no repetir-los i amb l'objectiu de reduir-ne la sinistralitat.

Lliçons apreses: recomanacions que s'obtenen de l'anàlisi d'accidents i incidents rellevants i relacionats amb comportaments insegurs que es comparteix de forma global.

Contactes de seguretat: breu diàleg que es realitza abans d'iniciar totes les reunions de la companyia en el qual s'exposen casos reals que permeten millorar la nostra conducta en el dia a dia.

Amb aquests pilars, Gas Natural Fenosa continua treballant per gestionar els riscos, minimitzar els accidents i els actes insegurs en l'activitat quotidiana dels seus treballadors i col·laboradors.

El Compromís de Seguretat i Salut també es fa efectiu a través de publicacions periòdiques en la intranet corporativa i amb la implantació i consolidació de l'eina informàtica Prosafety, que permet la gestió global de la prevenció en la companyia.

Prevenció de riscos en empreses col·laboradores: proveïdors, contractistes i subcontractistes

[EU17]

Gas Natural Fenosa adquireix el compromís d'oferir un entorn de treball segur no només per als seus empleats, sinó per a tots aquells que fan que l'activitat de la companyia sigui possible.

Per aquest motiu, el creixement de la implicació de les empreses col·laboradores dins de la cultura de seguretat i salut ha resultat imprescindible.

La seguretat és condició indispensable de contractació per a totes les empreses col·laboradores i es té en compte en la valoració i resolució de les licitacions i els concursos. A més, s'aplica el criteri

de línies vermelles infranquejables el trencament de les quals pot suposar l'extinció del contracte o fins i tot la deshomologació del proveïdor.

Gas Natural Fenosa desenvolupa mecanismes orientats a garantir que el nivell de seguretat de les empreses col·laboradores sigui el mateix que el de personal propi. En els últims anys s'ha implantat un pla d'impacte per al conjunt de les empreses col·laboradores de Gas Natural Fenosa. Aquest pla comprèn, entre altres, la realització d'inspeccions en obres, la implantació d'itineraris formatius, l'aplicació de les Observacions Preventives de Seguretat, la creació de checklists previs a l'inici de treballs i la planificació de reunions de coordinació.

A més, cada empresa col·laboradora, ha de disposar d'un pla d'acció que ha d'assegurar com a mínim i per als treballs contractats el següent:

1. Que hi ha el compromís dels seus treballadors amb els principis, la política de seguretat, i les actuacions i els comportaments. Reconeixement per l'empleat que la seguretat és condició d'ocupació.
2. Que hi ha una avaluació dels riscos associats als diferents llocs i activitats.

3. Que els treballadors disposen de la formació i entrenament adequats, i que utilitzen els equips de protecció personal necessaris.
4. Que s'analitzen i informen a Gas Natural Fenosa tots els accidents i incidents, inclosos els de les seves subcontractes. Assegurar que s'estableixen accions correctores.
5. Que la supervisió de la seva línia de comandament integra la vigilància dels temes de seguretat (condicions, actes insegurs, etc.).
6. Que la seva línia de comandament se sent responsable de la seguretat del personal de la seva pròpia empresa i de les empreses subcontractades. Incorporar en el mesurament de l'acompliment els resultats en matèria de seguretat.
7. Que es trasllada en cascada aquest pla d'acció i es fixen com a condició de contractació els resultats en seguretat, assegurant que les subcontractes assumeixen els compromisos de seguretat de Gas Natural Fenosa.

Mecanismes desenvolupats per a les empreses col·laboradores

Definició de requeriments inicials per a empreses interessades a col·laborar amb Gas Natural Fenosa en totes les fases

Definició de criteris de valoració, classificació del risc en seguretat i salut i **l'aplicació dels estàndards de seguretat** i salut en empreses col·laboradores

Definició de criteris de valoració periòdica d'empreses col·laboradores en matèria de seguretat i salut.

Definició de la sistemàtica per a la transmissió del Compromís de Seguretat i Salut a les empreses col·laboradores.

Implantació de l'eina de control documental "Controlar" per fer seguiment a requisits legals per part de les empreses col·laboradores

D'altra banda, Gas Natural Fenosa realitza avaluacions d'acompliment en seguretat i salut de manera periòdica a les seves empreses col·laboradores. Si una empresa col·laboradora no arriba a la puntuació mínima, aquesta haurà de posar en marxa immediatament un pla de millora que ha de ser aprovat pel negoci per al qual realitza l'activitat i l'eficàcia serà revisada al cap de tres mesos. En el cas de no millorar els resultats, el proveïdor o contractista podria perdre l'homologació. A final d'any, cada Direcció General pot realitzar un reconeixement a l'empresa col·laboradora amb millor acompliment en seguretat i salut dins del seu negoci.

Adicionalment, es desenvolupen activitats de reforç en matèria de prevenció de riscos amb empreses col·laboradores.

En 2017, es van registrar en el sistema de gestió documental de seguretat i salut de Gas Natural Fenosa 5.286 empreses col·laboradores que van complir un total de 111.252.411 hores treballades entre contractistes i subcontractistes, per a la realització, entre d'altres, d'activitats de construcció, operació o manteniment.

Gestió i investigació dels accidents i incidents

Un dels pilars preventius bàsics de Gas Natural Fenosa és la reducció de situacions de risc a fi d'eliminar els accidents. En aquest sentit, són peces indispensables les accions derivades de les investigacions d'accidents i incidents, i els aprenentatges derivats d'aquests. La distribució ràpida i eficaç de les lliçons apreses dels successos rellevants en tots els àmbits de la companyia i una implantació ràpida i

Seguretat viària en empreses col·laboradores



"Viatge a la Seguretat Viària de les empreses col·laboradores"

Gas Natural Fenosa busca afavorir i donar suport tant a personal propi com a empreses col·laboradores, facilitant material per a la seva formació i entrenament en relació amb la seguretat viària.

La metodologia del projecte "Viatge a la Seguretat Viària" està basada en la comunicació senzilla i freqüent i busca transmetre conceptes de seguretat generals i compartir experiències. Per a això, es posa a disposició dels caps d'equip de les empreses col·laboradores un document que permet desenvolupar converses de seguretat viària setmanals, que donen lloc a la reflexió i conscienciació, a més d'adquirir coneixements necessaris per aconseguir la reducció de la sinistralitat relacionada amb els desplaçaments.

Entre els materials disponibles, es faciliten fitxes amb els continguts dels principals aspectes de Seguretat Viària així com models de converses sobre aquests, i unes targetes que el cap d'equip lliura després de les converses, en què s'indiquen breus missatges i accions específiques sobre seguretat.

La didàctica que va associada a aquest document es basa en els principis de la comunicació: freqüència, intensitat i durada, l'objectiu de les quals és arribar a comunicar eficaçment amb l'equip, fomentant-ne la sensibilització i participació.

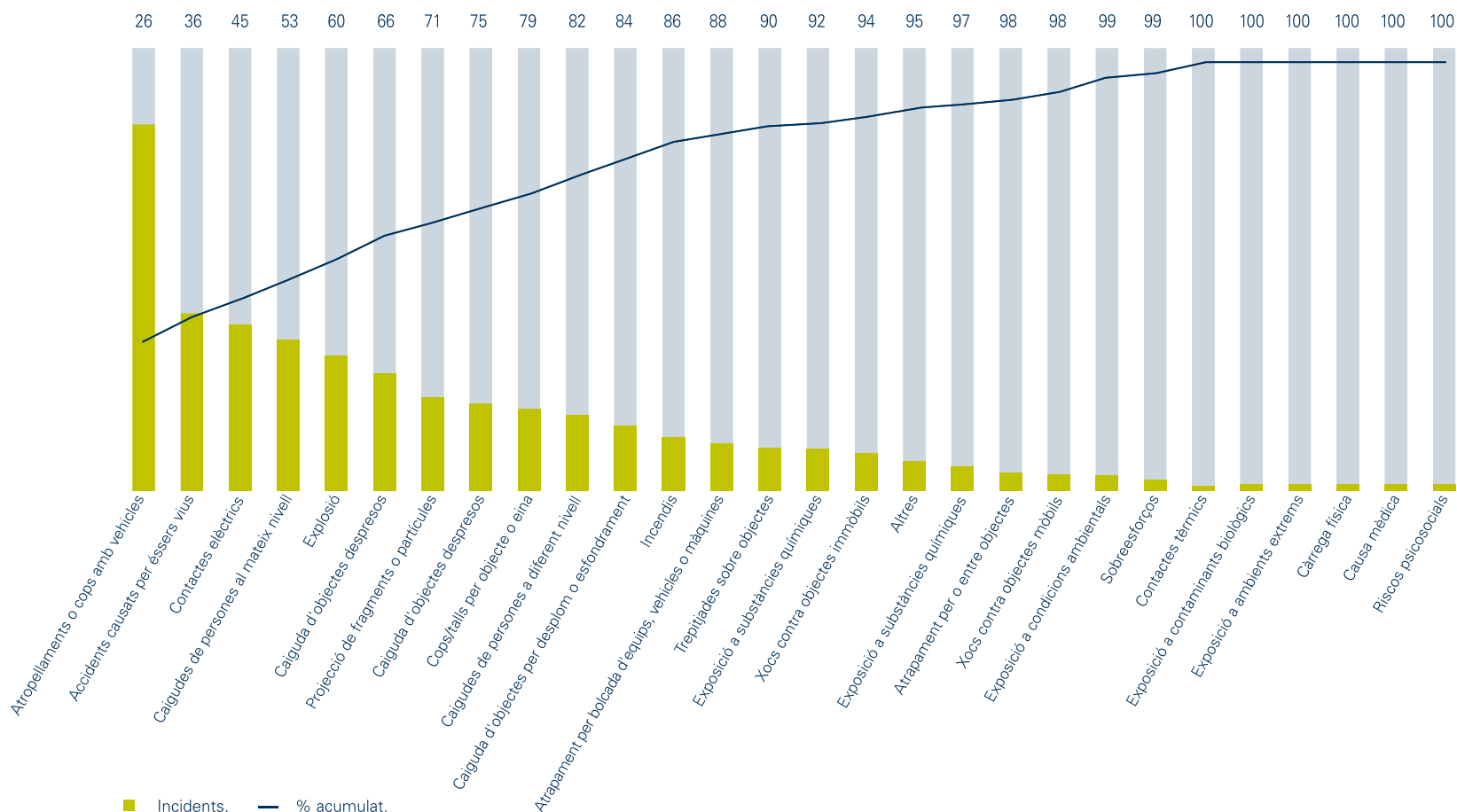
homogènia de les mesures preventives identificades són les claus per a aconseguir l'erradicació de les situacions que els originen.

Amb l'objectiu d'aconseguir eliminar o reduir les situacions de risc, Gas Natural Fenosa realitza una investigació exhaustiva de tots incidents o *nearmisses*, ja que a pesar que no es produeixen danys personals, sota altres circumstàncies podrien haver derivat en conseqüències no desitjades. La comunicació dels incidents segueix els mateixos canals que la comunicació d'accidents i cada incident és categoritzat com Molt greu, Greu,

Menys Greu i Lleu segons els criteris especificats en l'estàndard normatiu que el regula.

En 2017 es va rebre la comunicació de 3.322 incidents, cosa que suposa el 50% més que en 2016. Un cop realitzada la investigació, les causes d'aquests es mostren en el diagrama següent:

Anàlisi causal dels incidents (%)



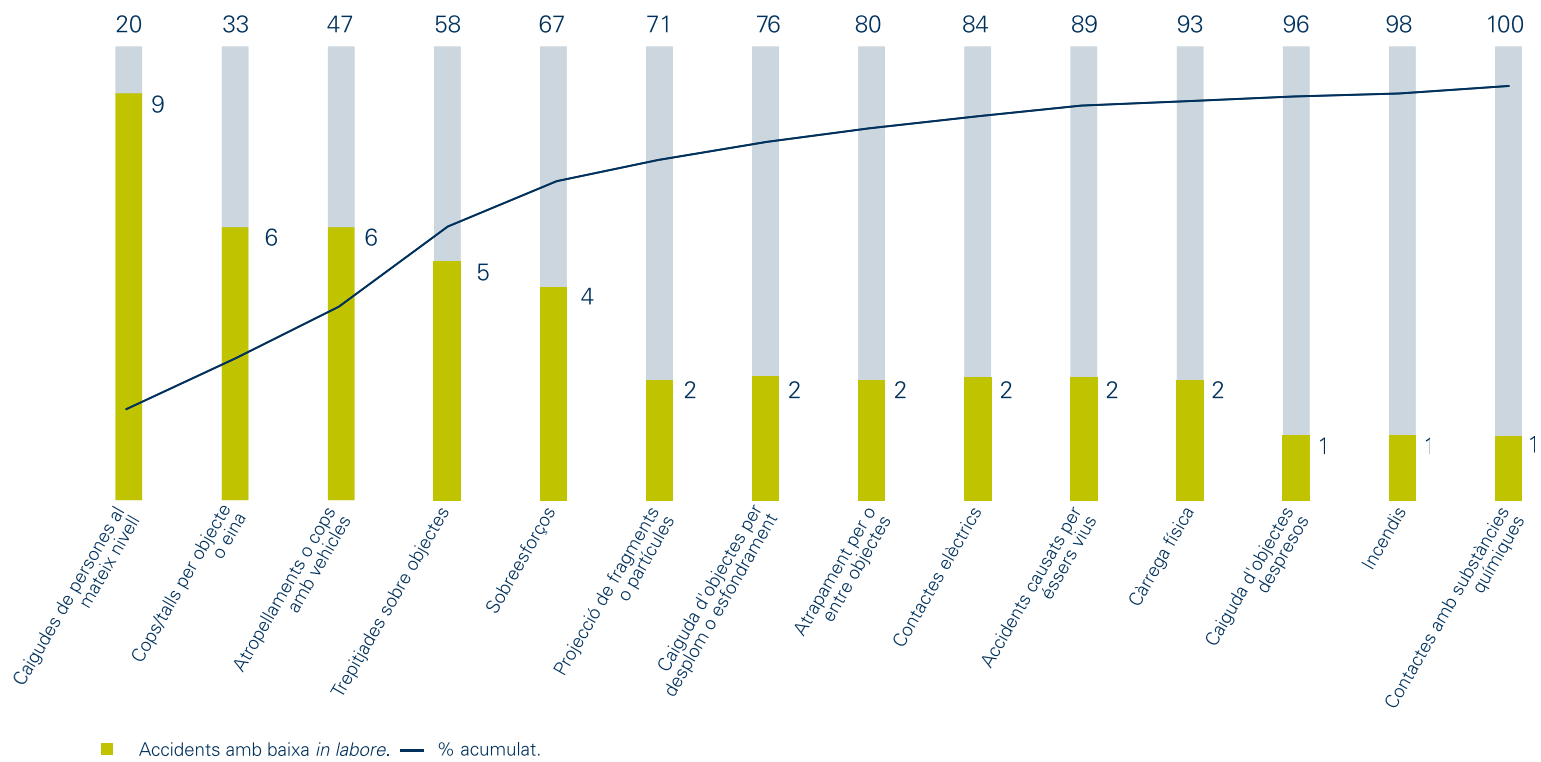
La investigació d'accidents de personal propi la realitzen conjuntament els responsables operatius del negoci corresponent amb la participació de les àrees de Prevenció, Seguretat Industrial i de Medi Ambient. En el cas d'accidents que impliquen personal extern, el personal de Gas Natural Fenosa col·labora amb les empreses que han patit el succés en la investigació de les causes. En tots els successos s'elabora un informe d'investigació complet. En el cas d'aquells d'especial rellevància, es realitza un informe complementari amb l'anàlisi detallada de les causes utilitzant metodologies específiques. El resultat de la investigació ha de conduir a la presa de mesures preventives i correctores que

incideixin sobre les causes bàsiques el seu triple enfocament tècnic, organitzatiu i personal. Els accidents ocorreguts també els analitza en la seva totalitat el Comitè Operatiu d'Anàlisi d'Accidents, que s'encarrega de desenvolupar i fer seguiment a plans d'acció orientats perquè no tornin a repetir-se. Finalment, per a tots els successos rellevants s'elaboren lliçons apreses que es traslladen a tots els negocis i a les empreses col·laboradores, proveïdors i contractistes.

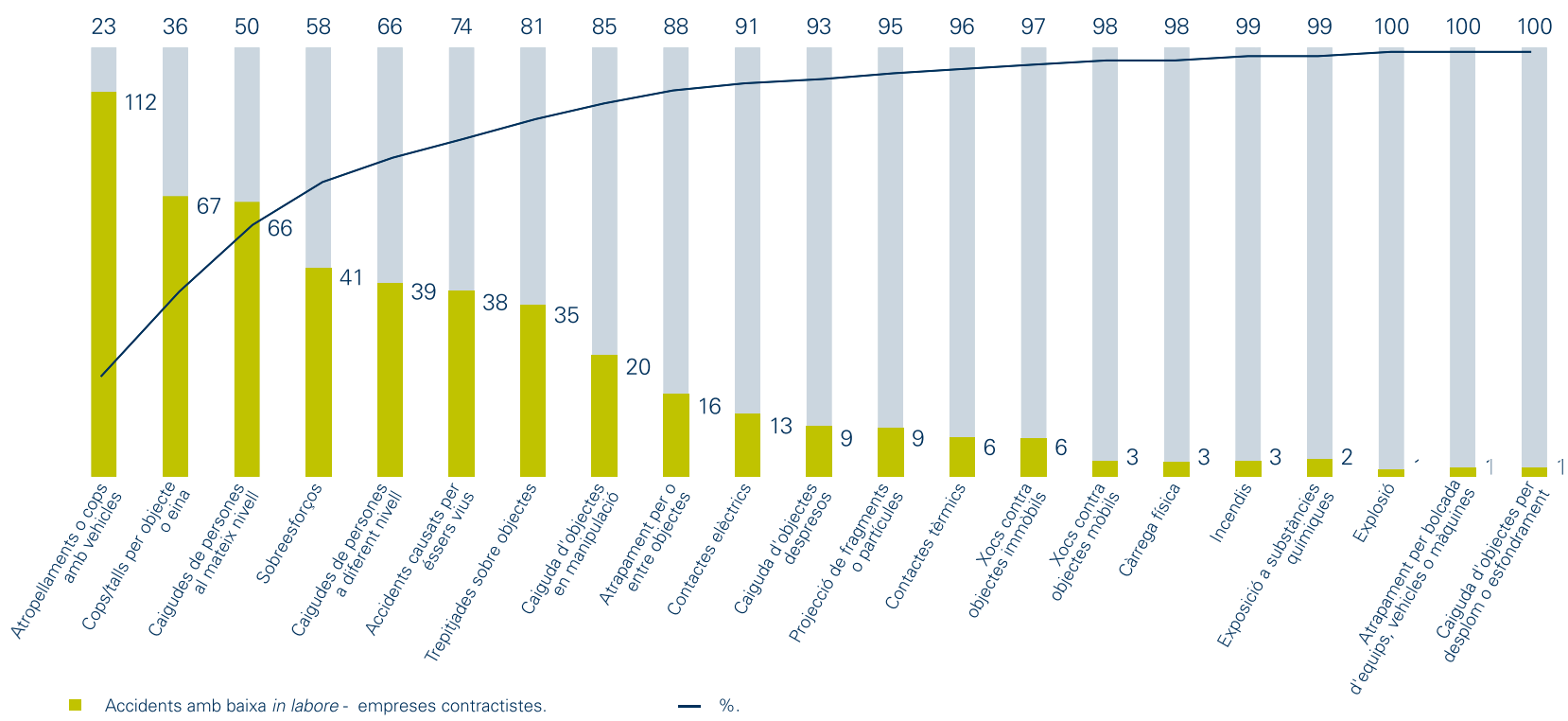
A continuació es mostren els principals factors de risc associats a accidents amb baixa *in labore* de personal propi i empreses col·laboradores l'any 2017:

El resultat de la investigació ha de conduir a la presa de mesures preventives i correctores que incideixin sobre les causes bàsiques el seu triple enfocament tècnic, organitzatiu i personal.

Accidents amb baixa *in labore* - Personal propi



Accidents amb baixa *in labore* - Personal Empreses Col·laboradores





Com a principals fites, en anys anteriors es va aconseguir arribar a la unificació de criteris d'informe i investigació de successos per a tots els països i negocis. Així mateix, es van desenvolupar nombrosos plans d'actuació específics i accions encaminades a evitar que es repeteixin.

Cal destacar a més que, en 2017, s'han celebrat 16.907 reunions i comitès de seguretat i salut, en què s'han avaluat els indicadors d'accidentabilitat, s'han distribuït aprenentatges i s'ha actualitzat el seguiment de les accions encaminades

a la reducció d'aquests. Així mateix, s'han dut a terme 2.341 "Pausas de Seguretat" derivades d'accidents mortals i rellevants, i encaminades a l'erradicació d'aquests.

Comunicació a empleats i plans d'acció

El Compromís de Seguretat i Salut recull com a principals objectius de comunicació reforçar-ne el compromís i reconèixer-ne l'esforç. Aquests dos objectius de comunicació s'han assolit mitjançant les accions següents:

- > Posant el focus en els riscos existents i principalment en el risc de caigudes al mateix nivell, la conscienciació de la seguretat viària i en la seguretat de les empreses col·laboradores.
- > Proporcionant un valor afegit a l'empleat mitjançant accions participatives.
- > Donant protagonisme a l'empleat mitjançant el reconeixement.



Lliçons apreses dels accidents a Xile i Colòmbia

En 2017 hem hagut de lamentar la defunció de dos treballadors de les nostres empreses col·laboradores a Colòmbia i Xile.

A Colòmbia, un treballador va morir en accedir a un espai confinat. A Xile, per la seva banda, es va produir una descàrrega elèctrica durant unes actuacions de poda i desbrossament realitzades prop d'una línia de mitja tensió.

Gas Natural Fenosa comparteix el dolor que generen aquestes pèrdues entre familiars, amics i company i reafirma encara més el seu ferri Pla Compromís Seguretat i Salut com a primer criteri de gestió.

Arran d'aquests accidents, es van iniciar els processos d'investigació interna a fi d'establir les causes i es van emprendre una sèrie d'accions correctores immediates i transversals orientades a evitar que es repeteixin successos similars.

La pausa de seguretat en el cas de l'accident de Colòmbia es va focalitzar en la millora del control operacional i de la disciplina operativa, així com en l'anàlisi dels productes químics que s'utilitzen en espais confinats. En el cas de l'accident elèctric de Xile, la pausa de seguretat recordava la importància de respectar els procediments de treball i mantenir una bona disciplina operativa.

En totes les pauses de seguretat es manté el següent diàleg obert amb els participants:

Si tenim operacions similars en els nostres treballs o en els d'empreses col·laboradores:

- > Podria haver-nos passat a nosaltres?
- > Hem analitzat els riscos d'aquestes operacions?
- > Planifiquem els treballs tenint en compte les tasques que s'hi realitzen?
- > Estan definits els procediments i es coneixen per fer la feina de manera segura?
- > Es compleixen sempre aquests procediments?

Aquests tristos successos reforcen el sentit de responsabilitat amb les empreses col·laboradores de Gas Natural Fenosa i l'assumpció per part d'aquestes del Pla Compromís Seguretat i Salut, per aconseguir l'objectiu de zero accidents.

Tots els empleats tenen habilitat un canal de participació directa mitjançant les reunions conjuntes entre la direcció i els empleats.

Consulta i participació

[403-1] i [403-4]

La gestió de la seguretat i la salut en Gas Natural Fenosa requereix el compromís de tots els empleats de la companyia. Per aquest motiu, el grup disposa de canals de transmissió de la informació, consulta i participació que permeten fomentar-ne la sensibilització i donar resposta a les seves necessitats d'informació en matèria de seguretat i salut.

Un dels mecanismes de consulta i participació dels empleats són les reunions periòdiques de seguretat i salut que se celebren en tots els àmbits de la companyia. Això suposa que tots els empleats tenen habilitat un canal de participació directa mitjançant les reunions conjuntes entre la direcció i els empleats, de manera que així està el 100% de la plantilla representada en les reunions.

Convé destacar que la celebració d'aquestes reunions no és substitutiva dels diferents comitès de seguretat i salut que per legislació laboral corresponen a cada país. Els assumptes principals, formalment tractats durant l'any 2017 en aquest tipus de reunions amb els representants dels treballadors, van ser els següents:

> Compromís de Seguretat i Salut.

> Anàlisi de l'accidentabilitat.

> Llançament de noves normatives internes.

> Salut integral.

> Seguiment trimestral de mesures.



Reconeixements i assoliments dels empleats

II Premi Lideratge en Seguretat i Salut

Després de l'èxit de la primera convocatòria, el passat 28 d'abril de 2017, Dia Mundial de la Seguretat i Salut en el treball, es va llançar la II edició del Premi Lideratge en Seguretat i Salut.

Aquesta iniciativa de motivació busca reconèixer als empleats els comportaments dels quals en matèria de seguretat i salut serveixen com a referent per als seus companys. Tots els empleats hi poden participar proposant el candidat/a que millor compleixi els atributs valorats.

La candidatura ha de ser presentada per un mínim de cinc vots i un màxim de deu, a més de comptar amb la figura del "Defensor de la candidatura", el qual ha de liderar la inscripció del candidat.

La definició i l'organització dels II Premis en Seguretat i Salut de Gas Natural Fenosa s'ha dissenyat parant especialment atenció al compliment dels principis de globalitat, equitat i diversitat.

El Compromís de Seguretat i Salut és extensible i d'aplicació per a tots els empleats de GNF i com a tal és un premi d'àmbit global.

Es valora als empleats d'acord amb els seus mèrits i condicions ja que no tots els empleats de l'organització tenen les mateixes possibilitats de mostrar el seu lideratge amb la mateixa qualitat i persuasió.

Amb l'objectiu de fomentar aquest principi, s'aplicaran les mesures necessàries perquè en situació d'empat es pugui reconèixer de forma diversa els empleats.

El Comitè de Motivació i Reconeixements d'Assoliments va valorar les candidatures en una primera fase i, posteriorment, les deu candidatures més ben valorades van passar a una segona fase d'entrevistes personals en les quals el candidat va tenir l'oportunitat de defensar la seva candidatura i posar en valor les seves qualitats com a líder en seguretat i salut.

En aquesta segona edició, s'han presentat 65 candidatures amb què ha treballat el Comitè de Motivació i Reconeixement d'Assoliments en Seguretat i Salut, i n'ha resultat guanyador un empleat de la Direcció General de Majoristes a Espanya.

Formació i sensibilització

El canvi cultural aconseguit en la companyia durant els darrers anys en matèria de seguretat i salut es deu en gran part als esforços realitzats per oferir una formació de qualitat, tant a empleats propis com a empreses col·laboradores.

Aquest any 2017 s'ha aconseguit definir el nou model de gestió de formació de seguretat i salut en l'àmbit global de la companyia, mitjançant el qual s'aconsegueix una gestió homogènia de la formació de seguretat i salut en totes les àrees geogràfiques on està present Gas Natural Fenosa.

La formació de cada un dels empleats en matèria de prevenció dels riscos laborals associats al seu lloc de treball constitueix l'eina bàsica per assolir l'objectiu de reduir el nombre d'accidents laborals. Per a proporcionar la formació adequada, la companyia es recolza en la gestió des de l'Aula de Prevenció de Riscos Laborals, eina amb la qual compta la Universitat Corporativa per complir amb els objectius establerts. Aquesta aula disposa dels canals formatius adequats per a garantir nivells elevats de transmissió de coneixements i el foment de les millors pràctiques en tots els àmbits de l'empresa.

En 2017, aquesta matèria ha estat l'àrea de coneixement en què s'han impartit més hores, i se n'han format un total de 37.456 participants, per mitjà de 2.236 sessions, cosa que es tradueix en 159.475 hores de formació.

Formació de les empreses col·laboradores [EU18]

Per assegurar el compromís de les empreses col·laboradores amb la seguretat i la salut, Gas Natural Fenosa exigeix contractualment que tots els seus proveïdors i contractistes certifiquin que els seus empleats han rebut formació específica en seguretat i prevenció de riscos laborals per als treballs que els són encomanats.

Pel que fa a les empreses col·laboradores, en 2017, el 100% de les empreses col·laboradores de Gas Natural Fenosa ha certificat que els seus empleats han rebut formació sobre seguretat i salut.

A més, s'ha establert normativa interna d'aplicació global en la qual es fomenta la coordinació entre les unitats operatives de negoci i les seves empreses col·laboradores mitjançant tallers de lideratge i sensibilització en matèria de seguretat i salut.

La companyia disposa d'un cos especialitzat de formadors interns que s'encarrega de dinamitzar les accions formatives dirigides a empreses col·laboradores. La seva missió és la de transmetre la filosofia del Compromís de Seguretat i Salut de la companyia per mitjà dels tallers de lideratge en els quals participen directius i caps de totes les empreses que han estat seleccionades com a col·laboradores de Gas Natural Fenosa en el desenvolupament dels treballs.

Aquests mateixos alts caps de les empreses col·laboradores són els que han de difondre dins de les seves organitzacions els missatges clau perquè arribin a la resta dels seus col·laboradors, per mitjà dels tallers de sensibilització dissenyats amb aquest objectiu.

D'aquesta manera el compromís està calant en tots els àmbits d'actuació de la companyia, tant de personal propi com d'empreses col·laboradores.

Gas Natural Fenosa només podrà treballar amb aquelles empreses col·laboradores que assumeixin, comparteixin i apliquin el seu Compromís de Seguretat i Salut.

Certificacions

Tal com s'inclou en les línies estratègiques del Compromís, la certificació sota estàndards de seguretat i salut permet homogeneïtzar i estandarditzar les condicions laborals de Gas Natural Fenosa.

La companyia té un Pla de Certificació Global del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball, l'objectiu del qual consisteix a aconseguir la certificació global segons la norma internacional OHSAS 18001. Per al compliment d'aquesta s'han creat grups de treball multidisciplinaris assessorats pel Servei de Prevenció.

Al llarg de 2017, s'han realitzat 42 auditories internes per auditors qualificats i 32 auditories externes del sistema de gestió d'acord amb OHSAS 18001 i s'ha cobert el 92,1% de la companyia.

S'ha establert normativa interna d'aplicació global en la qual es fomenta la coordinació entre les unitats operatives de negoci i les seves empreses col·laboradores mitjançant tallers de lideratge i sensibilització en matèria de seguretat i salut.

Seguretat en les instal·lacions i els processos

Les activitats de la companyia que es realitzen en camp compleixen i, en alguns casos superen, els requisits legals. Gas Natural Fenosa disposa de sistemes orientats a assegurar el funcionament correcte de les instal·lacions i els processos, i la companyia compta amb professionals de gran experiència que aconseguen que s'operi sense desviacions significatives fins i tot allà on el sistema pugui presentar oportunitats de millora.



Gestió de riscos en instal·lacions industrials

Gas Natural Fenosa fa la gestió de riscos industrials inclosa dins de l'activitat preventiva.

Aquesta gestió de riscos té com a objectius principals la detecció i minimització de riscos en activitats, productes i serveis que puguin afectar les instal·lacions de la companyia o el seu entorn, de manera que poden ocasionar danys a les persones, al medi ambient o als béns.

Per a gestionar-los, la companyia compta amb una Unitat específica de Seguretat Industrial, amb la missió de col·laborar en la reducció dels riscos industrials en aquesta. Per al compliment d'aquesta utilitza l'esquema conceptual següent.

Gestió de riscos en instal·lacions industrials



El model amb el qual treballa la Unitat de Seguretat Industrial es recolza en sis palanques:

Mapa de riscos i Gestió de Seguretat de Processos.	Auditories de seguretat i diagnòstics de processos.	Investigació d'incidents i accidents.
Protecció contra incendis.	Activitats de formació.	Activitats de divulgació.

Durant 2017, Gas Natural Fenosa ha continuat aprofundint en cada una de les palanques des de la millora contínua i dins d'un procés, que es realimenta amb l'experiència del dia a dia, en coordinació amb els diversos negocis industrials de la companyia.

Mapa de Riscos i Gestió de Seguretat de Processos

Gas Natural Fenosa disposa d'una eina d'avaluació dels riscos de les instal·lacions industrials en explotació per a certes tipologies d'instal·lacions, dissenyada amb una metodologia pròpia. L'objectiu de l'eina és detectar punts de risc i la possible afecció d'aquest a les persones, els béns i el medi ambient.

Amb això s'aconsegueix prevenir i minimitzar els impactes mitjançant avaluacions periòdiques de les instal·lacions, que permetin posar de manifest possibles punts de millora.

A dia d'avui segueixen operatius els models de mapa de riscos següents:

- > Gasoducte del Magrib.
- > Subestacions elèctriques.
- > Plantes satèl·lits de gas natural líquat.
- > Centrals de generació mitjançant cicle combinat.

S'ha iniciat el desenvolupament de l'eina de Mapa de Riscos per a les instal·lacions de generació d'electricitat mitjançant aerogeneradors (parcs eòlics).

Auditories de seguretat i diagnòstics de processos

Es realitzen auditories de seguretat en els diferents processos tècnics de la companyia, per a verificar el compliment de la reglamentació i normativa vigent del país, dels procediments tècnics establerts pel grup i de la normativa interna pròpia de la unitat de negoci.

A més, es revisa el seguiment i control dels riscos operacionals relatius a tecnologia, accidents i avaries i impactes sobre el medi ambient, i dels paràmetres rellevants de gestió. L'objectiu principal és aportar valor a les línies de negoci i ajudar en la millora contínua dels processos.

Així mateix, es realitzen diagnòstics de processos tècnics a petició de les diferents unitats de negoci. D'aquesta manera, es posa de manifest el grau de control que tenen dels mecanismes de supervisió del procés perquè, en cas que es trobin anomalies, puguin realitzar les accions oportunes perquè es corregeixin.

Les auditories i els diagnòstics els realitzen equips d'auditors especialistes en els processos tècnics de transport i distribució de gas i d'electricitat, emmagatzematges estratègics de gas, generació elèctrica, plantes satèl·lit de gas natural líquat (GNL) i de gas líquat de petroli (GLP), estacions de servei de gas natural vehicular (GNV) i instal·lacions de gestió energètica.

Durant 2017, es van realitzar les auditories següents:

- > Operació i manteniment del Parc Eòlic de Biñ-Hioxo a Mèxic.

- > Operació i manteniment d'una central hidràulica al Panamà.
- > Construcció de xarxes de transport i distribució de gas en alta pressió (AP) i mitjà pressió (MP) a Colòmbia.
- > Operació, manteniment i operativa de descàrregues de plantes satèl·lit de GNL de client a Espanya.
- > Construcció de xarxes de transport i distribució de gas en AP i MP a Mèxic.
- > Desenvolupament de xarxes elèctriques en MBT a Moldàvia.
- > Operacions en l'àrea de gas industrial a Espanya.
- > Construcció de xarxes de transport i distribució de gas en AP i MP a l'Argentina.
- > Manteniment de xarxes de transport i distribució de gas a Rio de Janeiro (Brasil).
- > Operació i manteniment de centrals hidràuliques a Espanya.
- > Manteniment de xarxes elèctriques en mitja-baixa tensió (MBT) a Castella-la Manxa (Espanya).
- > Gestió d'incidències en xarxes elèctriques en MBT a Castella i Lleó (Espanya).
- > Operacions Àrea en les àrees d'electricitat mitja tensió (MT) i alta tensió (AT) en distribució elèctrica Espanya.
- > Operació, manteniment i operativa de descàrregues de plantes satèl·lit de GNL de distribució a Espanya.
- > Inspecció periòdica d'instal·lacions receptores de gas a Espanya.

A més, es van realitzar diagnòstics de processos a Espanya i a escala internacional relacionats amb l'operació, el manteniment i l'operativa de descàrregues de plantes satèl·lit de GNL a França, la gestió del manteniment i l'estat de les instal·lacions energètiques, tèrmiques, de seguretat i de serveis dels edificis d'av. Amèrica, av. San Luis, i el tractament de línies d'AT internes a centrals elèctriques a Espanya.

Investigació d'incidents i accidents industrials

Com a estratègia preventiva, Gas Natural Fenosa incorpora la investigació dels incidents i accidents i la identificació de les seves causes arrel com a base per a la formulació de mesures de millora amb l'objectiu d'augmentar la seguretat de les instal·lacions i els processos, i evitar-ne la repetició.

En aquest sentit, s'està treballant activament en la línia de promoure la notificació d'incidents com a pas previ a l'anàlisi i investigació. Així, al llarg de 2017 s'ha millorat la ràtio d'incidents/accidents (acumulat dels 12 mesos anteriors) des d'un valor al gener de 2,7 fins a un valor de final d'any entorn de 7, cosa que dona una idea de l'evolució positiva que ha existit i més conscienciació en tots els negocis i països.

L'assessoria de grups de treball designats per a la investigació d'accidents, de la mateixa manera que la participació directa en aquestes, continua sent una activitat principal encaminada a reforçar l'estratègia d'estendre l'ús de l'Anàlisi de Causes Arrel (ACR). En acabar l'exercici aquesta tasca s'haurà estès a no menys de 150 investigacions d'accidents i incidents industrials.

Les lliçons apreses de diversos d'aquests incidents han pogut ser extensibles a altres unitats del mateix Negoci i algunes d'aquestes s'empren per a difondre-les a tot el grup.

Protecció contra incendis (PCI)

Durant l'any 2017 s'ha continuat amb el desenvolupament, ajustament i implantació del model de PCI, tenint present que amb aquest model es pretén aconseguir la disminució d'incidents i accidents d'incendis i la reducció de les conseqüències dels incidents i accidents en utilitzar les millors pràctiques i solucions operatives en les instal·lacions.

La reducció de les conseqüències implica:

- > Reducció del risc de danys a persones de l'entorn.
- > Reducció de costos per disminució/atenuació de l'accidentabilitat.
- > Millora de la imatge de la companyia.

Durant l'any 2017 la formació en el model de PCI i la difusió d'aquesta han tingut un pes important i els elements a destacar són els següents: 4 jornades formatives a Espanya, formació en tres països de l'Amèrica Llatina: l'Argentina, el Brasil i Colòmbia i realització de reunions mensuals amb tots els països per donar-ne suport a la implantació.

Durant aquest any 2017 s'ha posat en marxa una xarxa d'experts de PCI de tots els Negocis de Gas Natural Fenosa. S'han creat i liderat a Espanya 14 grups de treball (experts per tipus d'instal·lació). Aquesta xarxa s'està actualment estenent a l'àmbit internacional.

S'han realitzat entorn a 200 accions de suport (diagnòstics, projectes, etc.) als diferents negocis, que impliquen un creixement sobre un 30% respecte a 2016.

D'altra banda, s'enforteix cada dia més el paper de Gas Natural Fenosa en els diferents fòrums experts en PCI, on es comparteixen experiències i coneixement. Cal destacar-hi:

- > Com a membres de l'Associació espanyola Cepreven actualment es participa en el grup de treball que està definint el registre i segell per a empreses mantenidores i instal·ladores de protecció passiva.
- > Participació en taules rodones i jornades tècniques externes, per a l'anàlisi de la nova Legislació (RD 513/17) a Espanya.

Activitats de formació de seguretat de les instal·lacions i els processos

En 2017 s'han desenvolupat accions formatives en matèria de seguretat de les instal·lacions i els processos, a què han assistit treballadors del grup. Aquestes formacions estan dirigides a tots els negocis de la companyia.

Pel que fa a la formació especialitzada, cal destacar la realització dels cursos següents: Protecció Passiva, Reglamentació EPQ (Emmagatzematge de Productes Químics), Asset Integrity (Curs d'Integritat d'Actius) i RIPCI (Reglament d'Instal·lacions de Protecció Contra Incendis).

S'ha actualitzat el curs de Seguretat Industrial, i s'ha adaptat al Compromís de Seguretat i Salut.



Gas Natural Fenosa realitza campanyes de prevenció d'accidents per als clients de la companyia per mitjà de la difusió de consells i comunicats mitjançant canals globals de comunicació.

Activitats de divulgació en seguretat de les instal·lacions i processos

Pel que fa a les activitats de divulgació, cal destacar, dins el Compromís de Seguretat i Salut, la difusió interna, de manera individualitzada, a tot el personal de la companyia en 2017 de 23 successos propis o aliens, entre lliçons apreses i millors pràctiques, per evitar-ne la repetició. Aquestes lliçons es difonen en espanyol, rus, romanès, anglès, francès, italià i portuguès. De la mateixa manera s'ha procedit a difondre globalment per mitjà de la intranet de la companyia 65 continguts amb la mateixa finalitat. El

contingut d'aquestes difusions està arribant a les empreses contractistes per mitjà dels negocis i dins el pla anteriorment esmentat.

Així mateix, en 2017 s'han desenvolupat i divulgat deu notícies de lliçons apreses sobre accidents d'empreses externes. Aquestes notícies donen a conèixer què passa al món de la seguretat industrial i, d'una manera més profunda, s'endinsen en el succés i en les respostes que han donat els actors que hi estan afectats. Aquests continguts es tradueixen als mateixos idiomes que les lliçons i les bones pràctiques.

Gas Natural Fenosa participa en diferents associacions i organismes oficials dins l'àmbit de la seguretat industrial:

- Associació Espanyola del Gas (Sedigas).
- Comitès tècnics de normalització del Sector del Gas d'Aenor (CTN60).
- Comitès tècnics de normalització del Sector de Protecció contra Incendis d'Aenor (CTN23).
- Associació Professional d'Enginyers Contra Incendis (APICI).
- Associació Americana Nacional de Protecció Contra el Foc (NFA).
- Consell de Direcció de Cepreven.

➤ Presidència de l'Associació Nacional de Béns d'Equip i Seguretat Industrial (Bequinox).

➤ *Correspondence Member* de l'Associació Americana de Gas (AGA).

Seguretat entre els clients i la societat

Gas Natural Fenosa realitza campanyes de prevenció d'accidents per als clients de la companyia a través de la difusió de consells i comunicats mitjançant canals globals de comunicació.

Adicionalment, la companyia utilitza la factura com a canal de comunicació directe amb el client. En aquesta, s'introdueixen entre d'altres les campanyes de conscienciació i informació

sobre actuacions correctes davant de situacions de risc i les campanyes que recorden el bon ús dels aparells i el manteniment d'aquests.

Les campanyes tenen per objecte l'ús segur, per part de l'usuari, de l'energia que la companyia distribueix.

En relació amb els actius de distribució i d'acord amb els registres de les diferents companyies del grup, en 2017 es van produir lamentablement 100 accidents públics, que van provocar 9 morts i 200 ferits. Al final de l'exercici constaven 46 accions legals contra Gas Natural Fenosa.

Indicadors quantitatius de seguretat

Indicadors de sinistralitat (empleats) [403-2]

	Objectiu 2018	Objectiu 2017	2017			2016			2015		
			Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones
Accidents amb baixa ¹	41	55	45	40	5	65	55	10	125	109	16
Dies perduts ²	1.537	2.060	1.708	1.605	103	2.424	1.870	554	3.674	2.639	1.035
Víctimes mortals ³	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Índex de freqüència ⁴	1,19	1,45	1,30	1,65	0,49	1,72	2,04	0,91	3,08	3,72	1,41
Índex de gravetat ⁵	0,05	0,05	0,05	0,07	0,01	0,06	0,07	0,05	0,09	0,09	0,09
Índex d'incidència ⁶	2,41	2,94	2,65	3,34	0,99	3,48	4,14	1,85	6,33	7,66	2,90
Taxa d'absentisme per malaltia comuna i accident no laboral ^{7,8}	2,15	2,13	2,18	–	–	2,15	–	–	2,02	–	–

Nota 1: Descens generalitzat en tots els indicadors que referma el Compromís amb la Seguretat i Salut del grup:

- Descens del 31% en accidents amb baixa *in labore* i del 24% en Índex de freqüència respecte a 2016.

- Descens del 30% en jornades perdudes i del 17% en Índex de gravetat respecte a 2016.

- Descens del 24% en l'Índex d'Incidència.

Nota 2: Cal destacar que des de l'Inici del Compromís s'ha produït un descens acumulat del 77% en l'Índex de freqüència (5,60-1,30), així com que no hi ha hagut mortals de personal propi des de l'any 2015.

¹ Accidents amb baixa: nombre d'accidents de treball *in labore* que causen una baixa laboral.

² Dies perduts: jornades en què no s'ha treballat a causa de baixes per accidents de treball. Es calculen des del dia següent al de la recepció de la baixa i es consideren els dies naturals.

³ Víctimes mortals: nombre de treballadors que han mort per accidents de treball.

⁴ Índex de freqüència: nombre d'accidents amb baixa *in labore* 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 *in labore* per cada 1.000 hores treballades.

⁶ Índex d'incidència: nombre d'accidents de treball *in labore* per cada 1.000 treballadors.

⁷ Taxa d'absentisme per malaltia comuna i accident no laboral: absències dels treballadors dels seus llocs de treball per malaltia comuna i accident no laboral.

⁸ No es té en compte Xile, ni països que tenen menys de 20 treballadors.

Indicadors de sinistralitat per països (empleats)

	Accidents amb baixa	Dies perduts	Víctimes mortals	Índex de freqüència	Índex de gravetat	Índex d'incidència
Alemanya	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Argentina	7	83	0	4,18	0,05	8,87
Austràlia	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Bèlgica	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Brasil	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Xile	16	295	0	1,98	0,04	4,10
Colòmbia	1	10	0	0,68	0,01	1,46
Costa Rica	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Espanya	11	952	0	0,79	0,07	1,53
França	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Guatemala	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Holanda	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Irlanda	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Itàlia	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Kenya	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Marroc	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Mèxic	4	38	0	1,60	0,02	3,57
Moldàvia	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Panamà	3	50	0	3,26	0,05	7,41
Perú	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Portugal	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Puerto Rico	0	0	0	0,00	0,00	0,00
República Dominicana	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Singapur	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Sud-àfrica	3	280	0	2,18	0,20	4,46
Uganda	0	0	0	0,00	0,00	0,00

Nota: descens generalitzat en quasi tots els indicadors, destacant-ne en l'índex de freqüència: Colòmbia (-83%), l'Argentina (-23%) i Sud-àfrica (-20%).



Indicadors de sinistralitat de contractistes i subcontractistes

	2017			2016			2015		
	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones
Accidents amb baixa ¹	491	459	32	856	769	87	838	770	68
Dies perduts ²	12.674	11.789	885	17.465	15.819	1.646	19.600	18.445	1.155
Víctimes mortals ³	2	2	0	5	4	1	7	7	0
Índex de freqüència ⁴	4,41	4,87	1,88	7,72	8,12	5,37	12,20	13,85	5,18
Índex de gravetat ⁵	0,11	0,13	0,05	0,16	0,17	0,10	0,29	0,33	0,09
Índex d'incidència	7,41	8,19	3,15	13,99	14,76	9,56	25,71	29,02	11,21

Nota 1: descens generalitzat en quasi tots els indicadors que referma el Compromís amb la Seguretat i Salut del grup:

- Descens del 43% en accidents amb baixa *in labore* i Índex de freqüència respecte a 2016.
- Descens del 27% en jornades perdudes i del 31% en el l'Índex de gravetat respecte a 2016.
- Descens del 47% en l'Índex d'Incidència.
- Descens del 60% en accidents mortals.

Nota 2: S'ha consolidat el descens generalitzat des que s'ha implantat el Projecte Compromís de SiS, i s'ha reduït des de 2013 el 75,82% l'Índex de Freqüència (de 18,24 a 4,41) i el 80% els accidents mortals (de 10 a 2).

¹ Accidents amb baixa: nombre d'accidents de treball *in labore* que causen una baixa laboral.

² Dies perduts: jornades en què no s'ha treballat a causa de baixes per accidents de treball *in labore*. Es calculen des del dia següent al de la recepció de la baixa i se'n consideren els dies naturals.

³ Víctimes mortals: nombre de treballadors que han mort per accidents de treball *in labore*.

⁴ Índex de freqüència: nombre d'accidents amb baixa *in labore* 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 *in labore* per cada 1.000 hores treballades.

Indicadors de sinistralitat per països de contractistes i subcontractistes

	Accidents amb baixa	Dies perduts	Víctimes mortals	Índex de freqüència	Índex de gravetat	Índex d'incidència
Alemanya	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Argentina	25	773	0	3,46	0,11	5,81
Austràlia	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Bèlgica	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Brasil	28	797	0	2,83	0,08	4,76
Xile	146	3093	1	7,28	0,15	12,23
Colòmbia	134	1479	1	14,37	0,16	24,13
Costa Rica	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Espanya	87	3451	0	2,38	0,09	4,00
França	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Guatemala	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Holanda	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Irlanda	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Itàlia	1	13	0	0,97	0,01	1,64
Kenya	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Marroc	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Mèxic	10	762	0	0,94	0,07	1,58
Moldàvia	3	450	0	0,38	0,06	0,64
Panamà	47	1020	0	11,72	0,25	19,69
Perú	2	14	0	2,75	0,02	4,63
Portugal	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Puerto Rico	0	0	0	0,00	0,00	0,00
República Dominicana	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Singapur	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Sud-àfrica	4	392	0	1,87	0,18	3,15
Uganda	4	430	0	50,97	5,48	85,63

Nota 1: descens generalitzat en quasi tots els indicadors, destacant-ne el dels accidents amb baixa *in labore* a Colòmbia (-72%), Itàlia (-50%), Espanya (-47%) i el Perú (33%).
Nota 2: increment a Xile a causa de les accions derivades per incendis forestals ocorreguts.

Indicadors de sinistralitat per país i negoci de públic afectat a causa d'activitats de la companyia
[EU25]

	Accidents	Ferits	Defuncions	Accions legals
Negoci de gas	81	185	3	34
Argentina	6	22	1	0
Brasil	3	3	0	24
Xile	0	0	0	0
Colòmbia	25	30	1	0
Espanya	46	128	1	9
Itàlia	0	0	0	0
Mèxic	1	2	0	1
Negoci d'electricitat	19	15	6	12
Xile	8	9	0	7
Colòmbia	3	3	0	4
Espanya	6	2	5	0
Moldàvia	2	1	1	1
Total	100	200	9	46

Nota: En relació amb els actius de distribució, i d'acord amb els registres de les diferents companyies del grup, lamentablement es van esdevenir 100 accidents públics, que van provocar nou defuncions i 200 ferits. Al final de l'exercici hi havia 46 accions legals contra Gas Natural Fenosa.

Formació en matèria de seguretat a empleats

	2017	2016	2015
Assistents sobre el total de la plantilla (%)	78,66	78,76	85,88
Actuacions formatives realitzades	2.236	3.518	3.409
Hores de formació per empleat	9,99	15,32	15,46

Nota: durant 2017 s'ha realitzat un ajustament de les hores de formació planificades per a l'any d'acord amb la informació subministrada per Universitat Corporativa, a causa de la implantació durant el primer trimestre de l'any de la nova eina de gestió de formacions que va generar una demora en l'execució operativa del pla de formació anual en l'àmbit global.

Salut [403-3]



Objectius del Pla director de salut

Gas Natural Fenosa manté el ferm compromís d'oferir als seus empleats un ambient de treball saludable i de benestar. La Unitat d'Assistència Mèdica i Salut Integral contribueix a l'assoliment d'aquest objectiu, a més de proporcionar la millora de les condicions de treball, del clima laboral, de la productivitat i del seu rendiment, juntament amb un impacte positiu des del punt de vista de costos i la rendibilitat.

Assistència Mèdica i Salut Integral treballa des de l'excel·lència i la innovació contínua per posar al servei dels empleats, els seus familiars, les empreses col·laboradores, els clients i de l'entorn social en què la companyia opera, una Estratègia Global de Salut i Benestar que abasti tot el necessari per al seu benefici tant en la prevenció, promoció, i atenció de la salut, de manera personalitzada, com en la formació i informació respecte a hàbits saludables, tenint en compte tant les necessitats individuals com les particularitats de cada país.

Pla Director de Salut

El pla defineix les línies estratègiques i estableix el marc general d'actuació de Gas Natural Fenosa en matèria de salut, ergonomia i psicosociologia. Les responsabilitats derivades del pla corresponen a totes les àrees de negoci i països que integren el grup. A més, els serveis d'assistència mèdica i salut integral actuen com a assessors per al desenvolupament, seguiment i control del pla en cada un dels àmbits d'aquest.

Accions per a la salut dels empleats

En general, la Unitat d'Assistència Mèdica i Salut Integral porta a terme activitats relacionades amb:

Actuacions homogènies.

Vetllar per la salut dels treballadors, desenvolupant actuacions homogènies respectant les diferències inherents en cada país.

Compliment de la normativa.

Vigilar el compliment de la normativa corresponent a cada àmbit en matèria de salut.

Desenvolupament d'activitats per part de col·laboradors externs.

Coordinar el desenvolupament de les activitats per part dels col·laboradors externs així com establir-ne les mesures del seguiment i control.

Definició d'indicadors.

Definir els indicadors necessaris per a avaluar la implantació i el desenvolupament del "Pla director de salut" així com totes les activitats que el componen.

Formació contínua.

Garantir la formació contínua dels professionals que integren l'activitat, la informació referent a novetats tecnològiques punteres i promoure la creativitat per a la innovació.

- > L'ergonomia i la psicosociologia aplicada.
- > La realització de campanyes de promoció de la salut, dissenyades després de l'estudi de les dades epidemiològiques dels treballadors, i analitzant les mancances i necessitats en assumptes de salut.
- > La realització de reconeixements mèdics com una de les tasques principals d'acord amb els riscos específics dels treballadors en el seu lloc.

Campanyes de prevenció i promoció de la salut

En 2017, es va continuar amb el desenvolupament de campanyes de prevenció i promoció de la salut, de manera que es dona continuïtat a les campanyes habituals i se'n desenvolupen de noves. L'objectiu de les campanyes és sensibilitzar i mobilitzar els treballadors per generar una cultura de prevenció de les malalties, promoure hàbits de vida

saludables i controlar els factors de risc per a reduir de manera significativa la incidència de diverses patologies.

A Espanya, entre les campanyes noves destaquen la campanya divulgativa de "gestió d'estrès posttraumàtic" i la campanya de "proves genètiques per a càlcul del risc cardiovascular". Així mateix, l'activitat d'assistència mèdica i salut integral s'orienta a augmentar la consciència sobre estils de vida saludables i la millora dels nivells de benestar, per aconseguir un envelliment sa i sostenible.

En l'àmbit internacional s'han anat incorporant noves campanyes de promoció de la salut i prevenció alineades amb els criteris corporatius del grup. També s'ha elaborat un Pla de salut integral anual, basat en el Pla Director de Salut, que consisteix en la planificació de les accions a realitzar en matèria d'assistència mèdica i salut integral durant 2017, així com la definició d'indicadors per al seguiment del compliment i l'anàlisi de l'eficàcia d'aquestes.

Així mateix, en 2017 s'ha continuat amb el desenvolupament i posada en marxa del protocol sanitari d'actuació per a viatges internacionals per tal de prevenir els riscos sanitaris del país de destinació així com establir un procediment de comunicació d'alertes sanitàries a aquest efecte.

Es va realitzar l'avaluació inicial de riscos psicosocials a Mèxic i es va llançar l'enquesta de presa de dades a Kenya i Uganda.

Vigilància de la salut

La companyia realitza anualment la vigilància de la salut de tots els empleats, posant l'accent en els que desenvolupen activitats d'especial risc.

Realitzem de manera contínua un treball d'anàlisi i avaluació de metodologies de gestió, avanços científics i tecnològics, procés que ens permet validar la nostra manera de fer i la posició i lideratge de la nostra companyia en matèria de salut i benestar.

En l'esfera internacional la major part dels països estan homogeneïtzant el contingut dels reconeixements mèdics alineats al corporatiu sempre que sigui possible en funció de la legislació i els recursos disponibles.

En cas que fills de treballadors presenten malalties greus, els serveis mèdics de la companyia, coordinats

amb les mútues d'accidents de treball, faciliten la gestió de la prestació econòmica corresponent a cures, hospitalització i tractament de menors afectats per càncer o malaltia greu segons la legislació vigent. En aquests casos, la companyia ofereix la reducció de la jornada de treball remunerada en, almenys, un 50%.

> Sensibilització i lideratge per a empreses col·laboradores

Enmig d'un entorn sociolaboral de profunda transformació, Gas Natural Fenosa ha desenvolupat una campanya d'implantació de l'eina *Mindfulness* per al benestar de les persones que componen el nostre grup empresarial. S'han realitzat sessions informatives, cursos de formació més intensos i s'han generat espais reservats per a la pràctica diària d'aquesta disciplina en els diferents centres de treball.

En els dotze mesos de vida de la campanya els resultats parlen per si sols:

- > Àmplia campanya de **sensibilització** de tots els estrats de la companyia
 - 90 membres dels comitès de direcció participen en sessions de *Mindfulness* dirigides per Enrique Escauriaza.
 - 2.554 empleats de tot Espanya assisteixen a les sessions programades i impartides per Fernando Tobías (Planificat per a la resta d'empleats Espanya en 2018).
- > **Qualificació** d'experts en la pràctica de l'Atenció Plena:
 - 42 experts interns formats per F. Torrijos col·laborador directe de J. Kabat-Zinn en el programa de reducció de l'estrès de *Massachusetts Institute of Technology (MBSR)*.

> Inici de Recerca i estudi sobre els resultats:

- Inici i arrencada d'investigació i estudi Estat-Tret en *Mindfulness* amb empleats de Gas Natural Fenosa. Universidad Pontificia de Comillas.

El passat dia 28 de juliol de 2017 es va produir un accident a l'arribada a l'estació de França d'un tren de rodalies en què viatjaven diversos treballadors de la seu de Barceloneta de Gas Natural Fenosa. Una de les treballadores des del seu telèfon mòbil va telefonar als serveis mèdics per informar de l'accident i demanar ajuda. Després d'aquesta comunicació un professional dels serveis mèdics es va presentar al lloc de l'accident per revisar la situació i coordinar amb les ambulàncies del SEM el trasllat dels accidentats, mentre que un altre es personava a l'hospital a rebre els ferits, tramitar la paperassa necessària per als ingressos, així com per a gestionar el que fos necessari per a la màxima rapidesa i comoditat dels accidentats. Alhora es va posar en marxa el dispositiu d'estrès posttraumàtic en el qual mitjançant també els serveis mèdics es va oferir assistència psicològica tant a ferits com als familiars, en un primer pas dins de les primeres 24 hores (essencial per a la ràpida recuperació psicològica), i, a *posteriori* mitjançant successives visites de seguiment psicològic als afectats.

Mindfulness: benestar per a les persones

Persones	Tendències	Innovació	Integral
Al servei i satisfacció dels empleats.	Ajustament a les tendències actuals de <i>wellness/well-being</i> .	Innovació, recerca i mesurament continu.	Equip transversal i interdisciplinari.
✓	✓	✓	✓
> S'inicia i desplega des de l'Alta Direcció. > Aplica a tots els estrats de l'empresa. > Es materialitza de forma diferent en funció del públic. > Es comunica de manera constant per diferents canals.	> S'ajusta a una anàlisi prèvia de tendències globals en salut integral. > Evolucions de salut ocupacional a benestar. > Auditat i certificat per AENOR. > Model reconegut i premiat externament.	> Nova fórmula innovadora i eficaç per al benestar. > Mesura contínua de resultats individuals i en grups. > Investigació de resultats amb la Universitat. > Afavoreix la pràctica en el lloc de treball (aules de silenci).	> Amb socis estratègics en matèria de <i>Mindfulness</i> (MIT, IESE, BLC, UAB). > Equip intern multidisciplinari: metges i psicòlegs. > Caràcter transversal: Comunicació i Universalitat Corporativa. > Salut i mitjans.

La campanya “La teva salut sempre a la teva agenda” persegueix conscienciar, tant les persones que treballen en Gas Natural Fenosa com les seves famílies, sobre la importància de cuidar la seva salut i la importància de la prevenció per garantir una qualitat de vida futura.

“La teva salut sempre a la teva agenda”

La campanya de comunicació “La teva salut sempre a la teva agenda”, impulsada pels serveis de salut de Gas Natural Fenosa, forma part del Compromís de Seguretat i Salut, i incideix en aspectes preventius tan importants com el foment de bons hàbits de nutrició o la realització d'esport regularment per a millorar la salut cardiovascular, entre d'altres.

L'objectiu de la campanya és conscienciar, tant les persones que treballen en Gas Natural Fenosa com les seves famílies, sobre la importància de cuidar la seva salut i la importància de la prevenció per garantir una qualitat de vida futura, sota la visió que el benestar dels empleats de la companyia és també el benestar dels que els envolten.

Durant 2017, en l'àmbit psicosocial s'han desenvolupat actuacions destinades a la gestió d'emocions i reducció d'estrès, com ara *Mindfulness* i primers auxilis psicològics.

Gas Natural Fenosa ha estat guardonada amb el Premi El Mundo ZEN Adecco, en la categoria 'Foment de l'activitat física i hàbits saludables' pel nostre programa de *Mindfulness*.

Al llarg de 2017 s'han fet diverses comunicacions en els diferents àmbits de la companyia per a la promoció de la salut com la campanya de protecció social i la de vacunació gripal a l'hivern. En l'àmbit internacional, a més, s'hi llancen diverses comunicacions en funció de la seva situació concreta corresponent al que es fa en aquests àmbits.

> Model d'empresa saludable



Gas Natural Fenosa va ser la primera empresa energètica a Espanya a obtenir la certificació com a empresa saludable.

Aquesta certificació estableix els requisits d'un sistema de gestió per a organitzacions compromeses amb els principis i recomanacions internacionals existents sobre empreses saludables, i que volen promoure i protegir de manera continuada la salut, la seguretat i el benestar dels treballadors, i la sostenibilitat de l'ambient de treball dels treballadors propis, els seus familiars i la comunitat en la qual es desenvolupa la seva activitat empresarial.

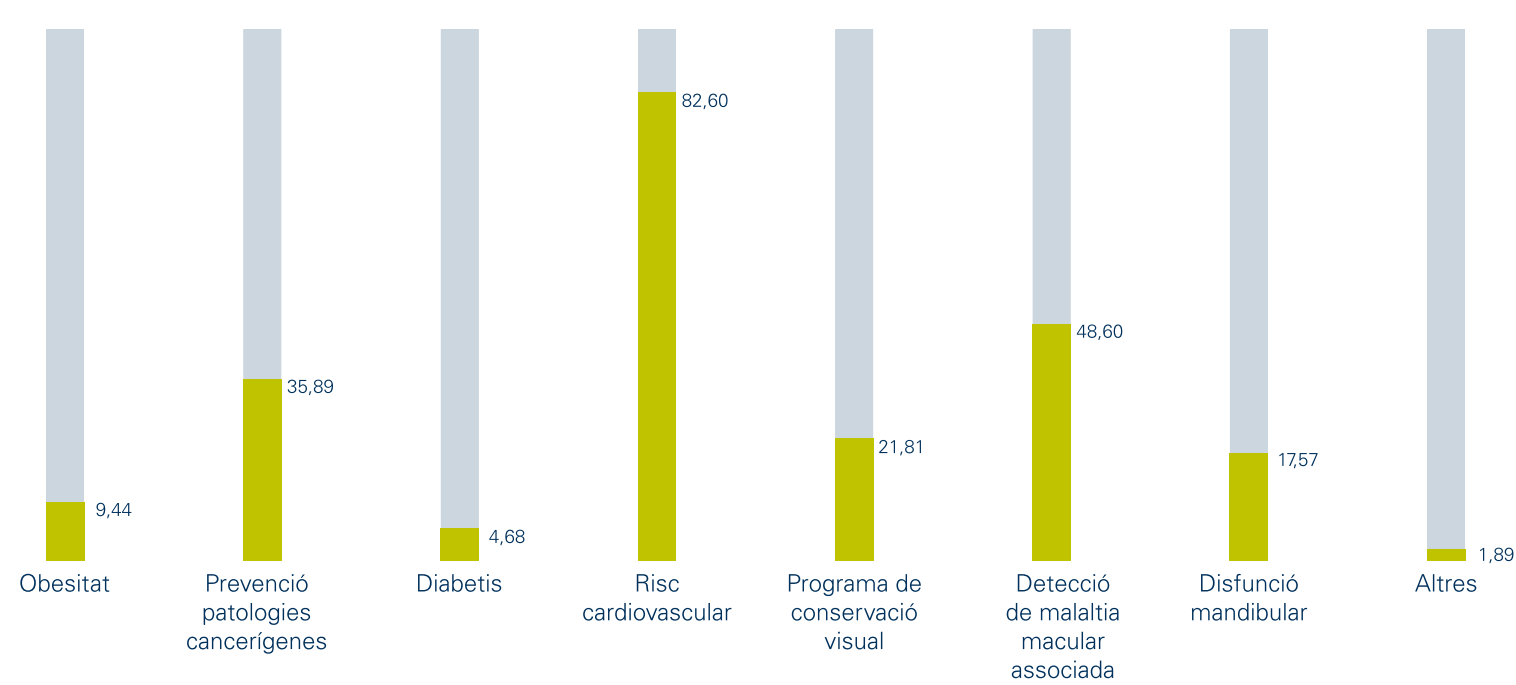
Després que s'implantés el model a l'Argentina, el Brasil, Espanya, el Marroc i la República Dominicana, en 2017 a més s'ha certificat Mèxic com a "empresa saludable". Seguint el pla d'implantació de manera progressiva a la resta de països en els quals opera la companyia.

Indicadors quantitatius de salut

Participants en campanyes de salut laboral

	2017	2016	2015
Campanyes de prevenció i/o detecció precoç	29.501	30.067	18.034
Campanyes de vacunació	3.183	4.547	3.571
Reconeixements	11.139	12.095	11.461
Tasca assistencial	28.843	34.857	38.280

Plantilla participant en campanyes de prevenció (%)



2002

Garantint la seguretat de subministrament

San Roque, Cadis, amb una potència de 400MW, va ser el primer cycle combinat d'Espanya. Mix energètic: energies procedents de diferents fonts de subministrament: centrals nuclears, centrals de cycle combinat, centrals hidràuliques, ara les renovables. Garantia de subministrament i disponibilitat immediata d'energia. La companyia sempre ha apostat per un mix energètic equilibrat i competitiu. Els cycles combinats han estat i són fonamentals per garantir la seguretat de subministrament a casa nostra.

175

1843
2018

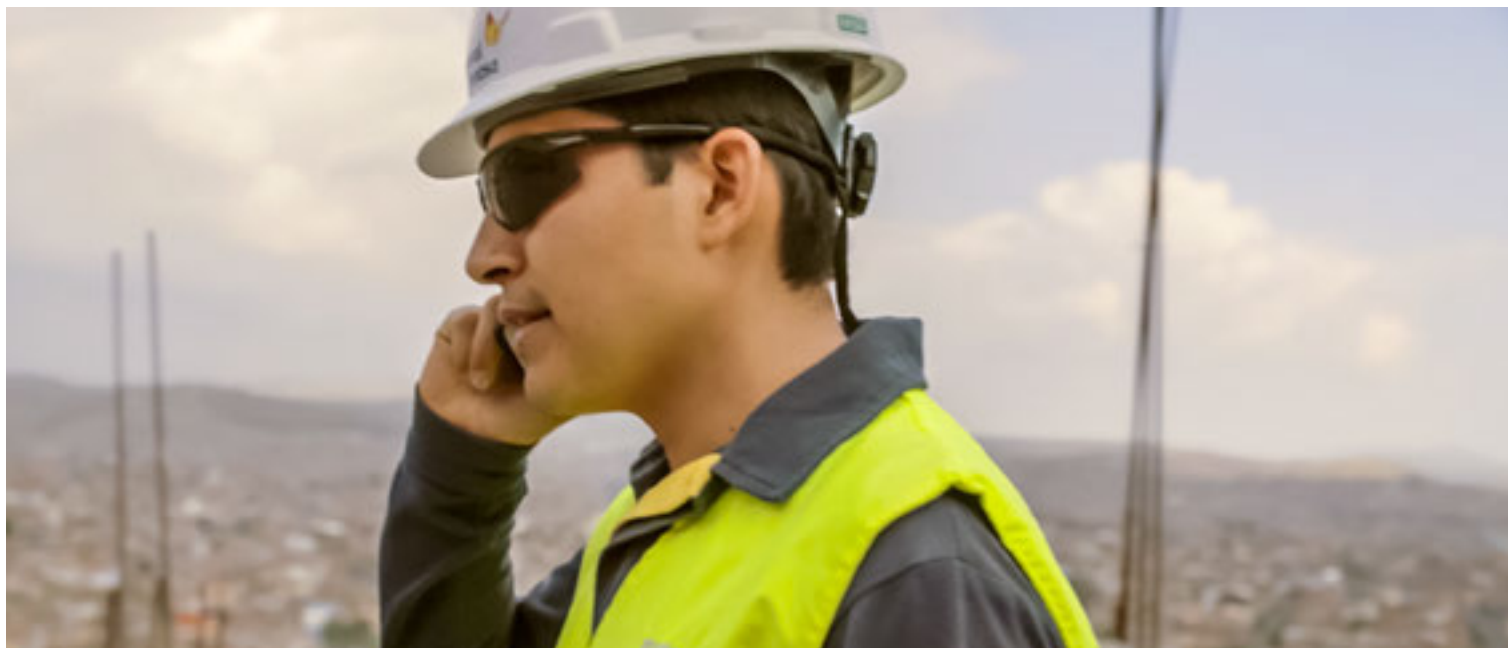
175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa 2017

Cadena de
subministrament
responsable



Els proveïdors i les empreses col·laboradores són actors fonamentals en l'òptim funcionament de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa amb què la companyia promou el manteniment de relacions de confiança a llarg termini, estables, sòlides i de benefici mutu, sota els principis d'eficàcia i gestió del risc.

Gas Natural Fenosa estableix mecanismes objectius i imparcials d'avaluació i selecció de proveïdors, que vetllen perquè la cadena de subministrament compleixi amb els principis que estableix el Codi Ètic del Proveïdor, al qual s'han d'adherir tots els proveïdors i el contingut dels quals emana del Codi Ètic de Gas Natural Fenosa, de la Política de Drets Humans, de la Política de Seguretat i Salut, de la Política Anticorrupció, així com principis de bon govern internacionalment reconeguts.



Compromisos i principis d'actuació responsable amb els proveïdors

- > Estendre la cultura de Gas Natural Fenosa a la cadena de subministrament, transmetent l'objectiu d'excel·lència en el servei i els principis d'actuació responsable de la companyia, a més de fomentant la incorporació de criteris de sostenibilitat en la seva gestió diària.
- > Promoure el compliment dels codis i les polítiques de Gas Natural Fenosa en la cadena de subministrament, especialment en l'àmbit de drets humans, l'ètica i la seguretat i salut.
- > Fomentar la contractació de proveïdors del país o la regió on la companyia desenvolupa les seves activitats, de manera que es dona suport a la generació d'impacte social positiu.
- > Garantir l'equitat, independència i transparència en el procés de contractació.
- > Promoure el desenvolupament de proveïdors identificant oportunitats de col·laboració i innovació i fomentant un entorn de comunicació transparent, per a garantir l'adequació de les empreses col·laboradores als estàndards de RSC, qualitat, seguretat i servei de la companyia.
- > Vetllar pel compliment regulador i les bones pràctiques en relació amb els conflictes minerals i altres matèries primeres.

> Accions de valor

Accions proposades 2017

Finalitzar la implantació del procés de classificació de proveïdors en tot el grup.



Accions previstes 2018

Incrementar i estendre a tots els països el nombre d'auditories ESG a proveïdors.

Finalitzar l'extensió i implantació de la plataforma "Bravo" a les filials principals.



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

> Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 12: producció i consum responsables

El dotzè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "si la població mundial arriba als 9.600 milions de persones en 2050, per mantenir l'actual estil de vida serà necessari l'equivalent a gairebé tres planetes".

A més de potenciar l'adjudicació de compres a proveïdors locals, la companyia promou el compliment dels codis ètics i polítiques de la companyia al llarg de la cadena de subministrament, i incorpora criteris de sostenibilitat en l'avaluació i gestió de proveïdors, més enllà del compliment normatiu.

En relació amb la cadena de subministrament responsable, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat comproment-se amb la sostenibilitat en la seva cadena de subministrament.

La cadena de subministrament de Gas Natural Fenosa [102-9]

Els proveïdors i contractistes són actors fonamentals en l'òptim funcionament de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa. Són els responsables de gran part de la imatge i nivell de servei de la companyia, i, en molts casos, la primera línia en contacte amb els clients. Per això, la companyia promou el manteniment de relacions a llarg termini i de confiança, sota els principis de transparència, objectivitat i gestió del risc.

En 2017, Gas Natural Fenosa ha establert relacions comercials amb un total de 9.877 proveïdors, el que va suposar un import total adjudicat de 3.428 milions d'euros.

El volum de compra adjudicat a proveïdors locals, aquells que es troben ubicats en els mateixos mercats geogràfics en els quals està present la societat de Gas Natural Fenosa a la qual presta servei, va ser del 90,75%.

Els proveïdors i contractistes són actors fonamentals en l'òptim funcionament de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa.



Especificitats de la cadena de subministrament de Gas Natural Fenosa

La cadena de subministrament de Gas Natural Fenosa es desenvolupa de manera internacional i el procés de gestió d'aquesta es regeix per criteris unificats i universals per a tot l'àmbit d'actuació de la societat. S'estableixen criteris de gestió global per a la contractació centralitzada de productes i serveis, tenint en compte la distribució geogràfica del

de la companyia, en funció de la criticitat, l'obtenció d'avantatges competitius i d'estalvis, així com la gestió de relacions amb els proveïdors. La companyia potencia l'adjudicació d'aquestes compres a proveïdors locals.

Els proveïdors es constitueixen com a part fonamental en la cadena de valor de Gas Natural Fenosa i en gran mesura són responsables de la imatge i la relació amb els clients i dels nivells de servei i operació de la companyia.

Per això, Gas Natural Fenosa promou l'extensió de la cultura d'empresa a la cadena de subministrament i vetlla perquè les empreses col·laboradores compleixin els principis establerts en el Codi Ètic del Proveïdor, al qual han d'adherir-se tots els proveïdors del grup des de 2016.

A més, els processos de classificació i homologació de proveïdors garanteixen l'adequació de les empreses col·laboradores als estàndards de RSC, qualitat, seguretat i servei de la companyia, desenvolupant als proveïdors mitjançant l'acord d'accions de millora.

A més, Gas Natural Fenosa proporciona formació tècnica i de gestió a proveïdors i promou la unificació de criteris, l'eficiència operativa i el desenvolupament d'habilitats orientades a l'excel·lència en les operacions i el servei.

Gas Natural Fenosa, ha establert tres objectius específics per a millorar el seu compliment en la cadena de subministrament.

- > Percentatge de volum de compra a proveïdors avaluats amb criteris ESG.
- > Incorporació de criteris ESG en les avaluacions de proveïdors dins del procés de compres que realitza Gas Natural Fenosa (implantació a tots els països).

- > Difundir i fomentar l'adhesió dels proveïdors al Codi Ètic del Proveïdor.

Les principals línies de negoci de la companyia inclouen la distribució de gas natural i electricitat, la generació elèctrica, la comercialització d'energia i serveis, el trading i el proveïment i el transport de gas natural.

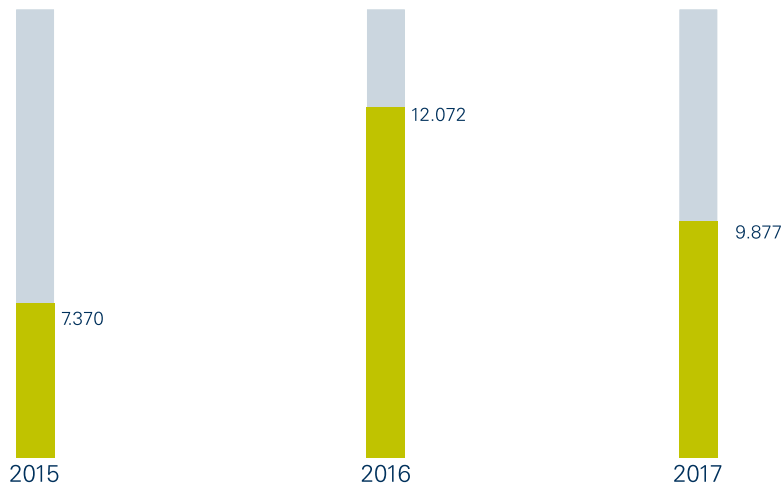
Dos terços de l'import total adjudicat es corresponen amb proveïdors de serveis que intervenen fonamentalment en les àrees de negoci següents:

- > Desenvolupament i manteniment de xarxes, tant de gas natural com d'electricitat.
- > Operadors i mantenidors de plantes d'energia.
- > Serveis de gestió comercial.

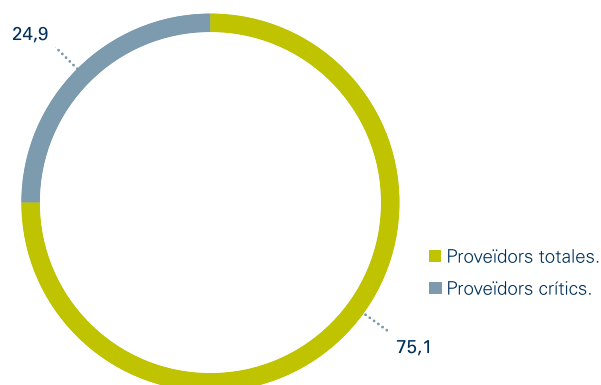
La contractació de serveis i activitats es realitza a empreses o col·lectius d'àmbit local a cada país, de manera que es genera impacte social positiu. El desenvolupament de l'activitat s'efectua fonamentalment a l'Argentina, el Brasil, Xile, Colòmbia, Espanya, França, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i el Panamà, i, en menor mesura, a Austràlia, Costa Rica, Kenya, el Marroc, Puerto Rico, la República Dominicana i Sud-àfrica.

El terç restant correspon a proveïdors que subministren materials necessaris per a la construcció i el manteniment de les xarxes i plantes, a més d'aquells serveis complementaris de suport a l'activitat general. Els materials elèctrics s'adquireixen, principalment, a Xile, Colòmbia, Espanya i Mèxic. Quant als materials de gas natural, es compren essencialment a l'Argentina, el Brasil, Xile, Colòmbia, Espanya, Itàlia i Mèxic.

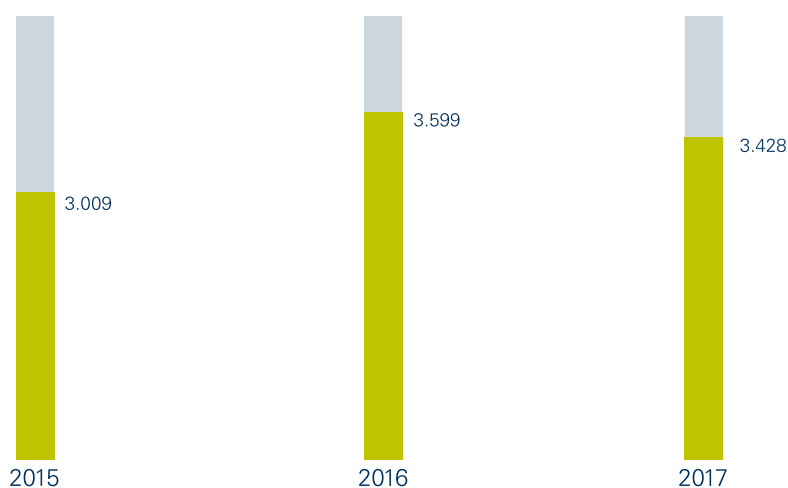
Proveïdors amb contractes en vigor existents



Proveïdors crítics (%)



Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)



Compres a proveïdors locals

	2017			2016			2015		
	Comandes emeses	Comandes realitzades a proveïdors locals %	Pressupost de compra destinat a proveïdors locals %	Comandes emeses	Comandes realitzades a proveïdors locals %	Pressupost de compra destinat a proveïdors locals %	Comandes emeses	Comandes realitzades a proveïdors locals %	Pressupost de compra destinat a proveïdors locals %
Argentina	321	100,0	100,0	984	100,0	100,0	486	100,0	100,0
Austràlia	194	94,3	30,3	130	96,9	85,1	183	88,0	93,3
Brasil	1.332	98,7	99,8	1.849	98,2	99,7	1.929	97,6	99,6
Xile	136.799	99,5	92,5	200.685	99,8	95,2	–	–	–
Colòmbia	2.045	98,9	99,2	2.553	98,8	98,3	2.798	98,7	97,5
Costa Rica	134	86,6	77,5	162	76,5	55,7	169	80,5	77,1
Espanya	14.214	97,4	91,8	9.997	96,9	96,0	10.533	96,5	95,9
Guatemala	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Itàlia	1.536	98,8	98,1	1.962	91,9	74,6	1.890	97,1	97,6
Kenya	675	81,5	38,9	558	80,8	46,6	558	80,3	31,9
Marroc	283	57,6	62,5	252	55,2	48,9	264	52,7	71,1
Mèxic	4.344	95,8	91,9	5.544	93,8	84,6	6.927	92,1	82,0
Moldàvia	1.049	90,5	92,1	959	97,6	96,6	939	96,3	92,9
Panamà	1.236	80,4	85,0	1.577	68,5	62,4	1.029	70,2	70,9
Perú	96	88,5	90,1	173	75,1	82,9	–	–	–
República Dominicana	687	62,2	55,3	708	59,0	58,6	677	61,9	51,3
Sud-àfrica	4.497	99,4	99,8	4.754	99,9	99,7	4.487	1,6	1,4
Total	169.442	98,7	90,75	232.353	99,0	91,9	32.869	80,7	92,1

Pel que fa als proveïdors, la companyia promou el manteniment de relacions de confiança a llarg termini, estables, sòlides i de benefici mutu, sota els principis d'eficàcia i gestió del risc.

La gestió de la cadena de subministrament ^[102-9]

Gas Natural Fenosa aplica la segregació de funcions de Compres i d'Homologació de proveïdors, amb la definició de figures complementàries i independents que vetllen per l'aplicació de la regulació, i les polítiques i els procediments de la companyia.

La gestió de la cadena de subministrament es basa en l'aplicació de condicions contractuals unificades i universals per a tot l'àmbit d'actuació de la societat:

- > Codi ètic aplicable als processos d'adquisició.
- > Classificació dels proveïdors en funció del que poden subministrar i del nivell de risc que implica aquest subministrament.
- > Seguiment dels requeriments fixats en les condicions contractuals als proveïdors adjudicataris i dels nivells de servei realment prestats.
- > Valoració de l'acompliment dels proveïdors adjudicataris per a obtenir una qualificació objectiva d'aquests que es pugui emprar per a posteriors processos de licitació i accions de millora i desenvolupament de proveïdors.

Gas Natural Fenosa participa de manera activa en associacions, fires nacionals i internacionals en matèria de gestió de la cadena de subministrament. En aquest sentit, la companyia és membre de l'Associació Espanyola de Professionals de Compres, Contractació i Proveïments (Aerpe) i RePro a l'Argentina, el Brasil, Xile, Colòmbia, Espanya i Itàlia.

Funció d'homologació

- > Homologació de proveïdors.
- > Seguiment de l'acompliment.
- > Pla d'acció correctiva.

Funció de Compres

- > Planificació de les compres.
- > Sol·licitud de les compres.
- > Estratègia de contractació.
- > Selecció i avaluació de proveïdors potencials.
- > Procés de petició d'ofertes.
- > Proposta d'adjudicació.
- > Elaboració de comandes i contractes.
- > Seguiment de contractes.

Procés d'adjudicació i contractació

Principis del procés

Necessitat.
Eficàcia.
Eficiència.
Flexibilitat.

Principis de comportament

Equitat.
Independència.
Transparència.

Objectius del procés

Qualitat. Preu. Termini. Servei.

Així mateix, la companyia està subscripta a la xarxa mundial Procurement Leaders i ha participat durant 2017 de manera activa en el Congrés CPOnet. També forma part del Procurement Leadership Council, iniciativa del Corporate Executive Board (CEB).



Principis relatius a la gestió de la cadena de subministrament

Avaluació de proveïdors potencials.

S'avaluen els proveïdors potencials per minimitzar l'exposició al risc de les societats en l'activitat i l'entorn en què es desenvolupen. En els processos d'avaluació de proveïdors es considera l'historial del seu comportament ètic d'acord amb els principis del grup.

Treball amb proveïdors homologats en processos crítics.

En els processos crítics de negoci, definits en la Norma de Qualitat de Proveïdors, es treballa amb proveïdors homologats en funció de la categoria de compra, per tal d'obtenir nivells elevats de seguretat, qualitat, respecte pel medi ambient i millors terminis i preus en les actuacions del grup.

Promoció de competència i relacions a llarg termini.

Es promou permanentment la competència com a element bàsic per a assolir l'eficiència en costos i qualitat, així com el manteniment de relacions a llarg termini i de confiança amb els proveïdors. Les relacions comercials es basen, sempre que sigui possible, en les condicions generals de contractació del grup.

Especificació de l'adquisició.

Tota contractació s'ha de sustentar en una especificació del bé o servei a adquirir inequívoca i completa que detalli el que s'exigirà al proveïdor. L'adjudicació s'efectua a l'opció econòmicament més avantatjosa per al grup dins de les tècnicament vàlides, tenint presents els costos directes i indirectes, presents i futurs, així com la quantificació dels riscos associats.

Formalització de la contractació.

El procés de contractació s'ha de formalitzar en un contracte o comanda que reculli el que s'ha acordat entre les parts. No podrà realitzar-se l'aprovació d'adjudicacions en aquells casos en què hi pugui haver conflicte d'interessos segons les polítiques i els codis de conducta establerts.

Seguiment i control d'allò contractat.

Es realitza el seguiment i control adequat d'allò contractat per tal de garantir que es compleixen i s'assoleixen els nivells de servei i els objectius de la contractació, en els termes acordats.

Model de compres

El Model de Compres de Gas Natural Fenosa, que recull la Norma General de Contractació Externa i la Norma General de Qualitat de Proveïdors, estableix els principis pels quals s'ha de regir tot procés d'adjudicació i contractació.

A més, en el marc del Compromís de Seguretat i Salut de Gas Natural Fenosa, la companyia sol·licita als seus proveïdors i contractistes, en tots els països en els quals té activitat, el seu compromís amb els principis i la política de seguretat i salut de la companyia i es manté el compromís de convocar a proveïdors que hagin demostrat un bon acompliment en seguretat.

Transparència en les compres:

La implantació de la plataforma "Bravo" en el procés de licitació en totes les filials de Gas Natural Fenosa ha permès unificar el procés de contractació a tots

els països del grup, de manera que s'hi aporta més transparència al procés i s'assegura la traçabilitat en la cadena de subministrament.

Comunicació amb el proveïdor:

- > Gas Natural Fenosa disposa en la seva pàgina web d'un apartat específic per a proveïdors, on es facilita informació sobre el procés i les condicions de contractació, el Pla Compromís de Seguretat i Salut, el Compromís en Desenvolupament humà i social i el Codi Ètic del proveïdor.
- > El Portal del proveïdor és la plataforma en línia per traslladar al proveïdor la normativa tècnica d'aplicació en les categories de compra adjudicades, notificar actualitzacions de normativa i gestionar les comandes.
- > El Canal Proveïdor és la bústia en línia a disposició del proveïdor per a la resolució de dubtes o incidències en el

procés de contractació i s'estableix com a canal de comunicació per a realitzar consultes o suggeriments.

Procés de gestió de la cadena de subministrament [103-1], [103-2], [103-3]

(Avaluació de la cadena de subministrament)
[102-9], [308-1] i [414-1]

Donada l'extensió i complexitat de la companyia, es fa indispensable estandarditzar els processos de selecció i gestió de proveïdors, de manera que es garanteixi un model homogeni, eficient i de qualitat per a la gestió dels processos de compra i per a l'aprovació i contractació dels serveis.



Fases del procés de gestió de la cadena de subministrament

1. Model contractual.

Condicions contractuals unificades i universals per a tot l'àmbit d'actuació de la societat.

Codi ètic aplicable als processos d'adquisició, recollit en el Codi Ètic del Proveïdor, basat en els principis de transparència, traçabilitat, auditabilitat i equitat.

2. Procés de classificació i homologació.

Classificació dels proveïdors en funció de la categoria de compra que poden subministrar i del nivell de risc que implica aquest subministrament. El resultat d'aquest procés és l'arbre de proveïdors que agrupa els aptes perquè puguin participar en les diferents licitacions segons els nivells de risc d'aquestes.

Els processos que necessiten homologació es determinen d'acord amb factors de risc de qualitat, seguretat i salut, medi ambient, social i de govern i operatiu, per assegurar que els proveïdors compleixen amb els requisits demanats.

3. Compliment contractual i gestió documental.

Seguiment documental dels requeriments fixats en les condicions contractuals als proveïdors adjudicatris. Seguiment per part de les unitats dels novells de servei realment prestats. Que aquest procés tingui més o menys abast queda determinat pel risc i la complexitat que representi l'adquisició.

4. Valoració de l'acompliment.

Seguiment i anàlisi de l'acompliment dels proveïdors adjudicatris des de diferents punts de vista, per a obtenir una valoració objectiva d'aquests que es pugui emprar per a posteriors processos de licitació i accions de millora i desenvolupament de proveïdors.

5. Desenvolupament de Proveïdors.

Establir relacions estratègiques que facilitin oportunitats de col·laboració i millora en els productes i serveis subministrats.

- > Qualitat: impacte que suposaria en Gas Natural Fenosa l'incompliment per part del proveïdor dels nivells de qualitat esperats o acordats.
- > Enviromental, social and corporate governance (ESG): mesura el risc existent d'adquisició de productes i contractació de serveis que no siguin respectuosos amb el medi ambient, estiguin fabricats o generats en condicions socialment injustes, o amb pràctiques laborals èticament no correctes. Medi ambient: impacte en l'atmosfera, biodiversitat, aigües, sòl, paisatge, residus i consum de recursos. Social: benestar de les comunitats, drets humans, drets dels treballadors i protecció de dades. Governança: frau, corrupció, competència, terrorisme, ètica professional i compliment normatiu.
- > Risc operatiu: impacte en l'operativa en què pot incórrer Gas Natural Fenosa com a conseqüència d'una falta de continuïtat en el subministrament d'un bé o servei, per part dels proveïdors adjudicatris.
- > Risc legal: possibilitat de violacions i incompliments per part dels proveïdors amb les lleis, regles i pràctiques que els apliquin.

S'estableixen mecanismes de mitigació d'aquests riscos en tres nivells (alt, mitjà o baix) en funció de les categories de compra que pretengui subministrar cada proveïdor.

Els proveïdors amb nivell de risc alt en qualsevol dels factors de risc avaluats seran considerats per la companyia com a proveïdors crítics.

Per a aquests proveïdors, la companyia ha establert, entre d'altres, mecanismes d'anàlisi d'aspectes que poguessin afectar negativament la seva reputació i sostenibilitat, i pot arribar a excloure proveïdors per aquest motiu.

Gestió de riscos en la cadena de subministrament

El procés de gestió global de la cadena de subministrament es basa en la valoració dels factors de risc intrínsecs a l'externalització d'un servei o el subministrament d'un producte. Això permet establir els controls que minimitzin els riscos i garantir un nivell de compliment per part dels proveïdors equivalent a les exigències que el grup compleix en les activitats que realitza internament.

Els factors de risc de la cadena de subministrament són elements, condicionants o situacions inherents a aquesta que es consideren significatius per a la consecució dels objectius.

Factors de riscos avaluats

- > Seguretat i salut: mesura el risc potencial d'una actuació incorrecta, una fallada del servei i/o producte en relació amb la vida o la integritat física de les persones.

Avaluació de proveïdors

[103-1], [103-2] [103-3] (Avaluació de la cadena de subministrament), [308-1], [308-2], [414-1] i [414-2]

L'avaluació de proveïdors en Gas Natural Fenosa es compon del procés de classificació empresarial del proveïdor i del procés d'homologació del proveïdor per al subministrament. Tots dos processos s'articulen en funció del mapa de riscos per categoria de compra.

En 2017 Gas Natural Fenosa va avaluar un total de 9.891 proveïdors en els quals es van tenir en compte criteris legals, econòmico-financers, penals, de solvència, experiència, organització empresarial, qualitat, seguretat, drets

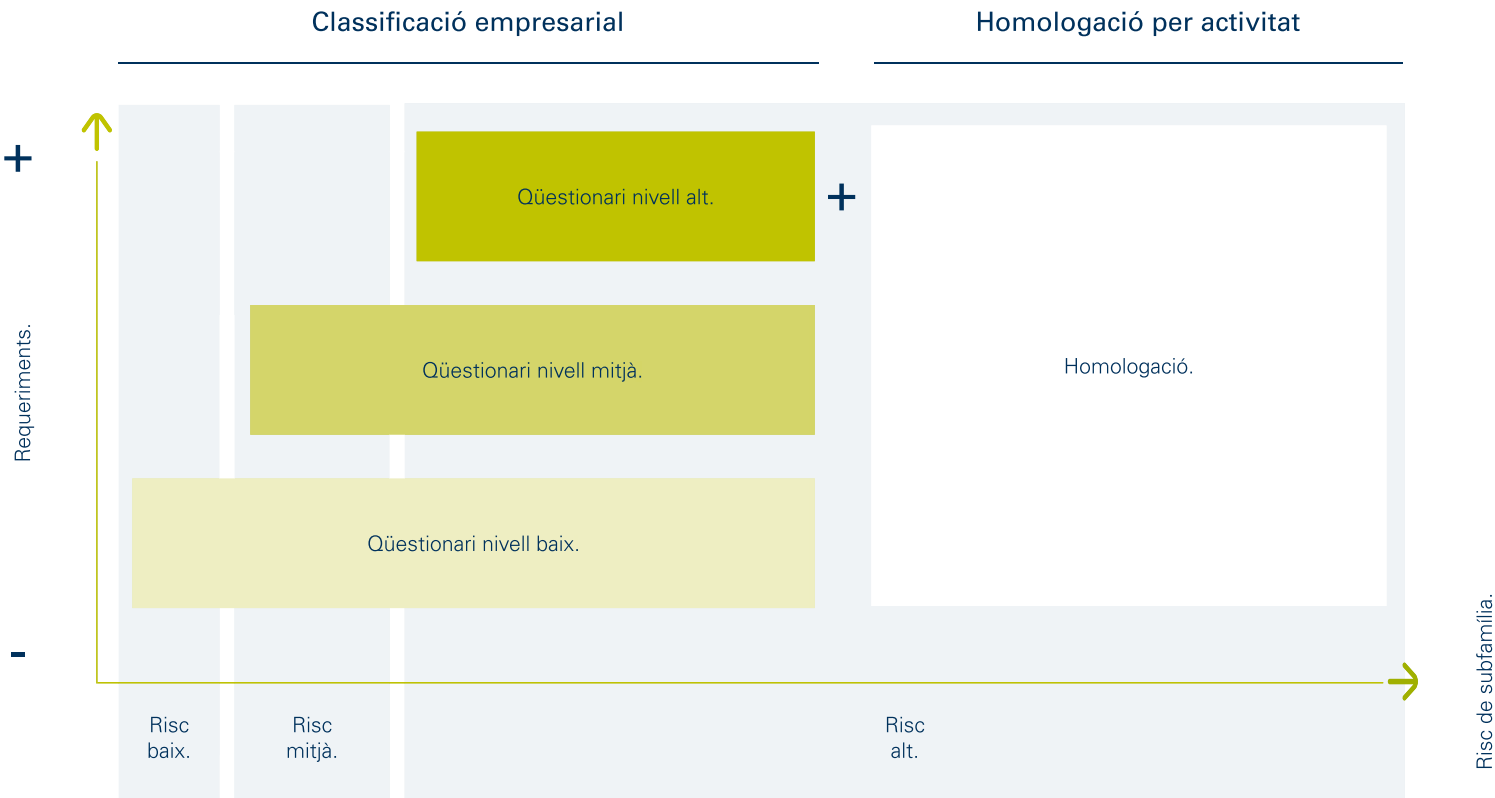
humans, ambientals, socials i de pràctiques laborals. Dels proveïdors avaluats com a aptes en nivell de risc alt al llarg de l'any, es van realitzar 839 anàlisis addicionals basades en el risc econòmico-financer, reputacional i RSC.

Classificació de proveïdors

Pel que fa al procés de classificació de proveïdors, durant 2017 la Direcció de Compres ha estès el nou model de classificació de proveïdors implantat a Espanya, el Brasil, Colòmbia, Itàlia i Xile, a les filials de l'Argentina, Mèxic i el Panamà, que té la posada en funcionament a principis de 2018.

El procés de classificació de proveïdors implantat a les filials del grup es basa en l'avaluació del compliment en l'àmbit empresarial del que exigeix el grup en els diferents factors de risc per poder participar en els processos de compres de béns i serveis.

Amb l'avaluació dels riscos de les 313 subfamílies de compra que es gestionen mundialment i analitzant els riscos de 50 països en què la companyia contracta, s'obté el risc de cada categoria de compra en funció de l'activitat d'aquesta i el país on es desenvolupa.





Aquesta combinació d'activitat i país permet assignar a cada categoria de compres un risc alt, mitjà o baix, que s'integra en el mapa, i obté així el risc de cada categoria de compra per país, que alimenta el procés ja formalitzat per detectar situacions de risc a la cadena de subministrament.

Així mateix, la companyia realitza una verificació sistematitzada del compliment dels requisits legals i l'estructura bàsica dels proveïdors potencials de manera que conforma una qualificació empresarial que tot proveïdor ha de superar abans de mantenir relacions comercials amb Gas Natural Fenosa. A més, s'utilitza l'eina "Controlar" en les filials del grup per a facilitar el seguiment documental dels requeriments contractuals.

La classificació es realitza mitjançant qüestionaris autodeclaratius on es tenen en compte criteris legals,

econòmico-financers, penals, de solvència, experiència, organització empresarial, qualitat, seguretat, drets humans, ambientals, socials i de pràctiques laborals. L'extensió i profunditat del qüestionari és creixent en funció de nivell de risc i es realitza mitjançant la inscripció a la plataforma "Achilles" (sistema de classificació de proveïdors). Per als casos de nivell de risc alt cal aportar evidències documentals i/o auditories. En 2017, s'han realitzat de forma complementària 77 auditories *in situ* a proveïdors de Gas Natural Fenosa a, la gran majoria crítics i amb gran volum de compra, efectuades des del punt de vista de Responsabilitat Social Corporativa per verificar les dades aportades prèviament en el qüestionari de classificació i per obtenir més informació d'aspectes relacionats amb els sistemes de sostenibilitat/la responsabilitat social corporativa, qualitat, seguretat, salut i medi ambient.

El procés de classificació per als nivells alts i mig inclou l'obtenció d'una puntuació que permet valorar de manera diferenciada els proveïdors aptes en funció de criteris objectius i mesurables, per poder ser usat en les diferents fases dels processos de licitació.

El resultat de tot el procés configura un arbre de proveïdors en el qual aquests estan classificats en funció de la categoria per a les quals són capaços de subministrar serveis o productes, i per a les quals han resultat qualificats com a aptes en el nivell de risc associat.

L'arbre de proveïdors conté els proveïdors seleccionables en cada país per poder participar en processos de licitació i adjudicació, complint les directrius que ha fixat Gas Natural Fenosa.

Aspectes globals avaluats	Temes avaluats	Proveïdors avaluats (nombre)	Resultat de l'avaluació	Conseqüències de l'avaluació
Legal	Obligacions Seguretat Social, Agència pòlissa de responsabilitat civil, certificat o rebut de responsabilitat civil, nòmines pendents de pagament, suspensió de pagaments, existència de contractes de treballats amb condicions mínimes legals.	9.891	Apte/No apte.	Proveïdor "No apte". No pot ser contractat per Gas Natural Fenosa.
Codi Ètic	Adhesió al Codi Ètic del Prveïdor de Gas Natural Fenosa.			
Seguretat i Salut	Adhesió al Compromís de Seguretat i Salut de Gas Natural Fenosa.			
Drets humans	Adhesió a la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa.			
Responsabilitat Social corporativa	Pràctiques laborals segons les condicions reconegudes internacionalment. Prevenció del treball forçat, infantil, de servitud o involuntari a la presó. Llibertat d'associació i negociació col·lectiva. Prevenció de la discriminació. Prevenció de pràctiques disciplinàries inacceptables. Jornada laboral i remuneració. Prevenció d'assetjament i abusos en el treball. Llei de Protecció de dades. Vigilància i seguretat. Terrorisme.	4.758	Apte/No apte.	Proveïdor "No apte". No pot ser contractat per Gas Natural Fenosa.
Medi ambient	Compliment normativa legal, gestió de residus perillosos, sancions, multes o sentències condemnatòries.			
Prevenció riscos laborals	Existència de funcions PRL, formació PRL a treballadors i avaluació de riscos documentada.			
Qualitat	Formació i coneixement de procediments de treballadors, manteniment de maquinària i equips. Si és fabricant, existència de procediment per a gestió de material defectuós.			

Homologació i gestió de la qualitat de proveïdors

Per garantir el compliment per part dels proveïdors i mitigar els riscos associats a les característiques dels subministraments, Gas Natural Fenosa ha establert una sistemàtica de validació, control i seguiment que cobreix tot el cicle de vida dels contractes, des de l'entrada

de proveïdors potencials en els processos de classificació empresarial i homologació per al subministrament, fins al seguiment de l'acompliment dels proveïdors en actiu i el seu desenvolupament.

La gestió de les activitats d'homologació, inspecció i seguiment de proveïdors es realitza homogèniament d'acord amb un únic model de gestió de proveïdors

en totes les filials de Gas Natural Fenosa. Aquest model utilitza sistemes corporatius comuns que permeten disposar de bases de dades de proveïdors que optimitzen la gestió de compres i de qualitat de proveïdors. Així mateix, el model es recolza en l'àmplia experiència i coneixement adquirit per la companyia en la seva operació diversificada de negocis i països.

Gas Natural Fenosa té establert l'objectiu que tots els proveïdors que realitzen activitats dins el perímetre d'homologació, és a dir, activitats definides amb risc alt en algun dels factors de risc mediambiental, social i de govern, qualitat, seguretat i salut, operatiu i legal, han d'estar homologats conseqüentment. Amb això, la companyia assegura que els proveïdors crítics i de primer nivell compleixen amb els requisits estrictes sol·licitats, relacionats amb l'activitat i/o el subministrament contractat.

El nombre de proveïdors amb contracte vigent en activitats crítiques al llarg de 2017 és de 2.457.

El procés d'homologació es basa en la realització d'auditories, que es realitzen a les instal·lacions del proveïdor o en remot segons criticitat, per verificar el compliment dels requisits específics definits per al servei o material. Les "No Conformitats" detectades durant les auditories deriven en accions correctives que el proveïdor ha d'implementar en els terminis acordats entre Gas Natural Fenosa i el proveïdor; aquest termini sempre ha de ser inferior a 1 any.

Els productes corresponents a categories crítiques es poden sotmetre a inspeccions, recepcions tècniques o assajos d'acceptació en fàbrica (FAT) en els centres de producció abans de l'expedició del material.

Anualment es realitzen plans d'homologació per a auditar *in situ* proveïdors adjudicataris amb vigència d'homologació indefinida en funció de la criticitat del servei o producte i del volum de compra.

Durant l'any 2017 s'ha suspès o retirat l'homologació a set proveïdors fora d'Espanya a causa d'impactes significatius.

Auditories a proveïdors homologats

Les auditories es realitzen en el procés d'homologació i de seguiment de proveïdors actius i són un element clau del model de qualitat de proveïdors de Gas Natural Fenosa. En les auditories, *in situ* o en remot, es verifica el compliment dels requisits específics definits per al servei o material de les categories classificades de nivell alt en algun dels factors de risc.

En 2017, es van realitzar 1.365 auditories a proveïdors, de les quals 624 van ser a les instal·lacions del proveïdor (334 auditories d'homologació i 290 inspeccions de materials en origen). En aquestes auditories s'inclouen les realitzades a proveïdors de serveis i les auditories i inspeccions en origen realitzades als centres de producció de materials.

Gas Natural Fenosa realitza la comunicació formal del resultat de les auditories als proveïdors i detalla les desviacions identificades perquè es puguin esmenar. També realitza el seguiment per a verificar que el proveïdor corregeix les desviacions detectades en els terminis acordats.

En 2017, en tot el grup, el 77% de les auditories realitzades *in situ* a proveïdors va resultar amb la necessitat de presentar un pla d'acció correctiva, es van atorgar 257 categories d'homologació provisional, es van identificar les accions de desenvolupament i les accions correctives a implementar per aconseguir el compliment dels requisits exigits i estàndards establerts per la companyia. D'altra banda, a set proveïdors se'ls va suspendre o retirar l'homologació perquè no van aconseguir superar aquest procés per incompliments relacionats amb la seguretat, la qualitat i altres aspectes.

Els productes corresponents a categories crítiques es poden sotmetre a inspeccions, recepcions tècniques o assajos d'acceptació en fàbrica (FAT) en els centres de producció abans de l'expedició del material.

Cal assenyalar que Gas Natural Fenosa preveu la suspensió de les homologacions de proveïdors només en els casos en què quedi de manifest la incapacitat del proveïdor per corregir d'una manera eficaç les desviacions detectades.

Seguiment de l'acompliment de proveïdors homologats

El model de qualitat de proveïdors de Gas Natural Fenosa inclou també el seguiment de l'acompliment de proveïdors actius, és a dir, aquells amb relació contractual amb la companyia.

Per a proveïdors de serveis, es fan enquestes a les unitats de Gas Natural Fenosa per a mesurar-ne el grau de satisfacció amb els proveïdors.



En 2017 aquestes enquestes s'han realitzat en proveïdors que han fet activitats rellevants o considerades clau en els processos de la companyia, i principalment s'ha focalitzat en activitats catalogades en risc alt en seguretat i salut. S'han realitzat enquestes a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Espanya, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i el Panamà. Aquestes enquestes s'han realitzat per tercer any amb el sistema informàtic corporatiu que Gas Natural Fenosa ha desenvolupat per obtenir resultats anuals i contrastar la tendència d'aquests per proveïdors i per tipus de contracte.

En 2017, s'han realitzat més de 993 avaluacions d'acompliment de proveïdors. Així, s'ha avaluat un total de 485 proveïdors, els quals suposen més de 879 contractes en nou països.

Les enquestes inclouen, a més de la satisfacció general de l'usuari del servei, aspectes detallats de les dimensions de qualitat, seguretat i salut, operativa i aspectes ESG.

Per a valorar els aspectes de seguretat i salut, en aquells proveïdors que realitzen activitats classificades en risc alt, s'utilitzen les mètriques i el mètode que estableix la norma de Gas Natural Fenosa Estàndard de Seguretat i Salut: Avaluació de l'Acompliment en Seguretat i Salut de les Empreses Col·laboradores que permet avaluar d'una forma més objectiva

i homogènia el comportament dels proveïdors en matèria de seguretat i salut.

Finalment, els resultats i la classificació obtinguda es comuniquen a les unitats internes afectades de la companyia que, si s'escau, poden traslladar-les al proveïdor, indicant també els seus punts febles i aquells que ha de millorar. D'aquesta forma els proveïdors poden desenvolupar plans d'acció que millorin el procés i amb això el servei realitzat. En 2017, s'han acordat plans d'acció amb 34 proveïdors la puntuació en el mesurament de resultats dels quals va ser insuficient.

El resultat del mesurament de l'acompliment alimenta el càlcul de l'scoring del proveïdor que s'utilitza posteriorment durant el desenvolupament de les estratègies dels concursos.

Desenvolupament dels proveïdors

Un dels punts més importants del desenvolupament de proveïdors consisteix a estendre la cultura de Gas Natural Fenosa a la cadena de subministrament, per la qual cosa es duen a terme diferents accions a partir de la informació recollida en l'arbre de proveïdors, la informació d'homologació i els resultats del mesurament d'acompliment:

- > Des de 2015 s'inclouen criteris de RSC en la classificació de proveïdors, procés que s'actualitza anualment per a tots els proveïdors registrats.

- > En 2015 es va establir el procés de mesurament d'acompliment de proveïdors dins del procés de compres.
- > S'acorden amb els proveïdors mecanismes d'autoavaluació i control de qualitat previs al lliurament dels productes i serveis.
- > En el cas de proveïdors de serveis crítics amb adjudicacions en vigor, es duen a terme auditories de seguiment basats en el nivell de risc de la categoria de compra, s'efectuen auditories amb enfocament Responsabilitat Social Corporativa a través de la Comunitat "Achilles", es realitza control de calibratge d'equips i es verifica que el personal que realitza activitats de risc alt està habilitat o certificat per a la realització d'aquestes atorgant acreditacions o identificacions.
- > Els productes corresponents a categories crítiques se sotmeten a inspeccions, recepcions tècniques i FAT als centres de producció.
- > Es desenvolupen relacions estratègiques amb proveïdors per afavorir la millora de productes i serveis (*Key Account Supplier*).

La Universitat Estesa està plenament consolidada com a soci estratègic dels negocis a l'Argentina, el Brasil, Xile, Colòmbia, Espanya, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i el Panamà, amb una activitat recurrent entorn de 32.000 participants anuals i amb 194.000 hores de formació. S'ha finalitzat la transició cap a l'ús generalitzat de la metodologia en línia amb un 24% de l'activitat en aquest format (67% en el cas d'Espanya).

Les fites més rellevants en 2017 han estat les següents:

- > Desenvolupament de dos simuladors de maniobra de posada a terra per a cel·les així com per al procediment de descàrrecs. Col·lectiu objectiu més de 1.500 operaris d'empreses col·laboradores.
- > Formació sobre el servei de protecció de factures amb un col·lectiu global de 495 persones.
- > Formació en habilitats comercials per als centres d'atenció amb una assistència de més del 80% de la xarxa de centres, així com prop de

900 operadors de les plataformes de venda telefònica han obtingut el seu certificat CeX de nivell bàsic.

- > S'ha continuat treballant amb el Pla Compromís Seguretat i Salut, de manera que més de 1.600 persones han fet el curs de seguretat viària, i 764 el de control previ, 1.190 el taller de sensibilització en seguretat i altres 720 el de treball en altures.

El canal de vídeo "Atenea", en el seu tercer any de funcionament, acumula més de 26.000 visites. En 2017 s'han desenvolupat deu vídeos sobre diferents aspectes de la seguretat viària que acumulen el 30% d'aquestes.



Bettercoal: garantia de compra responsable de carbó



En 2013, Gas Natural Fenosa es va incorporar a l'organització internacional Bettercoal, una associació formada per un grup de grans empreses energètiques europees (Dong Energy, Drax, EDF, Enel, Engie, E.ON, Fortum, RWE i Vattenfall, entre d'altres), que impulsa la millora contínua de la responsabilitat corporativa en la cadena de subministrament del carbó.

La iniciativa, nascuda en 2012, busca incloure pràctiques socials, ambientals i ètiques en la cadena de subministrament de carbó, amb l'objectiu de produir canvis que beneficiïn els empleats, les comunitats, els negocis i el medi ambient.

L'adhesió a una iniciativa com Bettercoal proporciona la garantia addicional que les adquisicions de carbó que realitza la companyia compleixen determinats criteris i condicions que s'alineen perfectament amb els compromisos establerts en la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa.

Un dels primers avanços de Bettercoal va ser desenvolupar un nou codi de pràctiques basat en els estàndards de mineria ja existents, que reconeix les millors pràctiques que actualment hi ha al sector. El Codi Bettercoal estableix els principis ètics, socials i ambientals sobre els quals els membres de la iniciativa alinearan la seva cadena de subministrament de carbó.

Aquests principis seran la base de l'execució de les avaluacions *in situ* que realitzaran assessors externs. Els resultats d'aquestes avaluacions es compartiran entre els membres de Bettercoal.

El Codi Bettercoal va ser desenvolupat amb el suport d'un grup independent, representatiu dels diferents grups d'interès i compost per experts de la societat civil, sindicats i de la comunitat minera. Aquest codi va ser objecte d'un procés global de consulta pública que va incloure reunions amb grups d'interès a Colòmbia, Indonèsia, Rússia i Sud-àfrica, tots grans països productors de carbó.

Durant 2017, el Consell de Bettercoal va aprovar la seva estratègia de països prioritaris, definint com a tals Colòmbia, Indonèsia, Sud-àfrica i Rússia. En aquest sentit, Bettercoal va dur a terme un procés de compromís amb el sector miner colombià, juntament amb organitzacions de la societat civil i altres grups d'interès i va donar suport formalment el procés de pau i diàleg en aquest país. També va aprovar la incorporació de JERA Ltd com a membre de la iniciativa. Així mateix, va signar un memoràndum d'entesa amb la World Trade Association. En un altre ordre de coses, es van fer millores en el procés de revisió del Codi Bettercoal i es va fer públic un sistema de reclamacions disponible en la web.

Durant l'any 2017, Gas Natural Fenosa va adquirir 1.600.000 tones de carbó (el 83% del total adquirit), sota acord formal amb els proveïdors, per atendre els requisits definits pel Codi Bettercoal.

2004

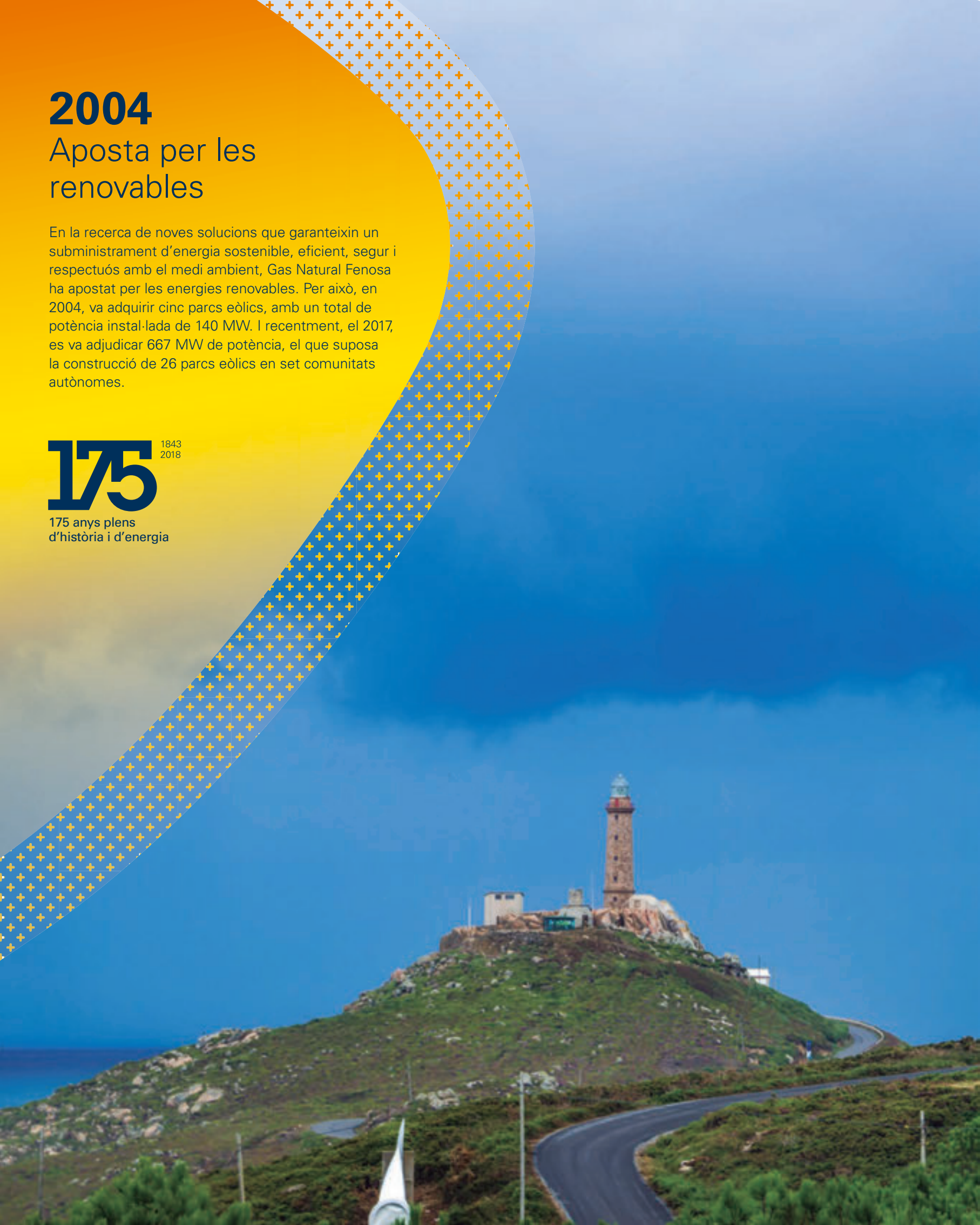
Apuesta per les renovables

En la recerca de noves solucions que garanteixin un subministrament d'energia sostenible, eficient, segur i respectuós amb el medi ambient, Gas Natural Fenosa ha apostat per les energies renovables. Per això, en 2004, va adquirir cinc parcs eòlics, amb un total de potència instal·lada de 140 MW. I recentment, el 2017, es va adjudicar 667 MW de potència, el que suposa la construcció de 26 parcs eòlics en set comunitats autònomes.

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa **2017**

Compromís social

[103-1], [103-2] i [103-3] (Comunitats locals)



Gas Natural Fenosa està compromesa amb el desenvolupament econòmic i social de les regions en què desenvolupa les seves activitats, aportant coneixements, capacitat de gestió i creativitat, així com dedicant part dels beneficis a la inversió social. El diàleg fluid i permanent amb la societat permet que la companyia conegui les expectatives i els interessos de les comunitats on opera i poder així implicar-se en el seu desenvolupament procurant donar la resposta més adequada a les seves necessitats.



Compromisos i principis d'actuació responsable amb la societat

- Garantir un diàleg fluid i bidireccional, i promoure la implicació en les comunitats locals respectant la cultura, les normes i l'entorn, de manera que les seves preocupacions es responguin adequadament i amb promptitud.
- Realitzar avaluacions de l'impacte social que produeix l'activitat de la companyia per evitar o mitigar els efectes adversos que es puguin generar i potenciar els efectes positius.
- Desenvolupar iniciatives en el marc de la *venture philanthropy* per a la creació de valor compartit i d'impacte social positiu en projectes energètics.
- Promoure l'educació, la riquesa cultural, la salut, la investigació i la inclusió dels col·lectius més desfavorits a través de la inversió social.
- Transferir coneixement i valors a la societat per mitjà d'acords de col·laboració amb la comunitat acadèmica i utilitzar els mecanismes necessaris i/o existents com a vehicle de transmissió dels nivells de qualitat de servei a les empreses col·laboradores i proveïdors.

> Accions de Valor

Accions proposades 2017

Llançar la quarta edició de Cinergia.



Accions previstes 2018

Acció social vulnerabilitat energètica.

Revisar i actualitzar la Norma General de Patrocini i Donació.



Energia i mobilitat intel·ligent per a millorar la qualitat de l'aire.

Consolidar l'activitat de la Fundació Gas Natural Fenosa a Xile.



Llançar accions en suport a la difusió del Pla de vulnerabilitat i promoció de l'eficiència energètica.

Posar en marxa, amb la col·laboració de la Fundació Gas Natural Fenosa, el programa pilot dirigit a col·lectius vulnerables en pobresa energètica.



Llançar la cinquena Edició de Cinergia, orientada a la transmissió de la importància de l'estalvi i l'eficiència energètica vinculats a productes i serveis de Gas Natural Fenosa.

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

> Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 1: fi de la pobresa

El primer Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "l'augment de la desigualtat és perjudicial per al creixement econòmic i socava la cohesió social, el que incrementa les tensions polítiques i socials". Més de 700 milions de persones viuen en condicions de pobresa extrema i lluiten per satisfer les seves necessitats més bàsiques.

Amb relació al compromís social, Gas Natural Fenosa manté un compromís amb la societat i el vehicle mitjançant la Fundació. Enguany, a part de la continuïtat amb el programa "Aula Fundació", a l'Argentina, i donada la situació a Espanya amb la pobresa energètica, s'han iniciat

diversos programes per tal de pal·liar la pobresa energètica. S'han posat en marxa les iniciatives següents d'ajudes al tercer sector:

- > Escola d'Energia: formació adreçada a tècnics socials per a poder treballar en la disminució de l'impacte del cost energètic en la vida de les persones més vulnerables.
- > Rehabilitació d'habitatges de llars vulnerables.
- > Programa de voluntariat energètic per als empleats de Gas Natural Fenosa.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 4: educació de qualitat

El quart Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "quan les persones poden accedir a una educació de qualitat, poden escapar del cicle de la pobresa".

L'educació contribueix a reduir les desigualtats, i a assolir la igualtat de gènere i contribueix a crear societats més pacífiques i tolerants.

En relació amb el compromís social, des de Gas Natural Fenosa hi ha un compromís amb l'accés universal a una educació pràctica i de qualitat. Des de la Fundació Gas Natural Fenosa, es treballa en aquest àmbit de l'educació en diversos programes socials que es duen a terme a l'Amèrica Llatina:

- Argentina: s'han realitzat tallers d'artesanies en paper i cera a barris de recursos molt baixos a la província de Buenos Aires.
- Brasil: programa de formació "Formació de tècnics d'inspecció de gas" i el programa "Joves a la cuina", mitjançant els quals es formen joves de favelas per fomentar el seu progrés professional.

➤ Colòmbia: el programa "Petits Científics" millora la qualitat de l'ensenyament en matèria de ciències, tant per a professorat com per a alumnes a l'escola primària. També s'ha seguit amb el programa de capacitació en mecànica automotriu i instal·lacions de gas natural vehicular a tècnics que es convertiran en especialistes, i aconsegueixen competències laborals superiors que els donaran accés a llocs de treball més qualificats en el mercat laboral.

➤ A Costa Rica, el programa Bandera Blava Ecològica és un programa d'educació ambiental que promou la millora de la qualitat de l'educació.

➤ A Sud-àfrica, el programa "Adopt-a-School" persegueix la consolidació a l'escola d'un ambient que afavoreixi l'aprenentatge i l'ensenyament.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 7: energia assequible i no contaminant

El setè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "un sistema energètic ben establert dona suport a tots els sectors: des de les empreses, la medicina i l'educació fins a l'agricultura, les infraestructures, les comunicacions i l'alta tecnologia". Una de cada cinc persones de la població mundial viu sense electricitat.

En relació amb el Compromís Social, des de Gas Natural Fenosa com des de la Fundació Gas Natural Fenosa, hi ha un compromís ferm per satisfer una necessitat essencial, l'accés a l'energia, en poblacions de baixos recursos en les regions on la companyia està

present. Gràcies als programes d'accés a l'energia els barris en què s'estan desenvolupant han aconseguit reduir-ne el cost energètic, han millorat les seves infraestructures i poden accedir a una energia menys contaminant.

En 2017, amb el llançament del Pla de vulnerabilitat energètica, s'ha iniciat la implantació de mesures amb l'objectiu de desenvolupar iniciatives d'eficiència energètica, seguretat en llars, i s'ha aconseguit que totes les llars tinguin un mínim nivell de confortabilitat.

Els programes als quals es dirigeixen els recursos estan contemplats en l'estratègia de desenvolupament de negoci.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 11: ciutats i comunitats sostenibles

L'onzè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que “la meitat de la humanitat viu actualment en ciutats, i aquesta xifra seguirà en augment. Tot i que les ciutats ocupen només el 3% de la superfície terrestre, representen entre el 60% i el 80% del consum d'energia i el 75% de les emissions de carboni”.

En relació amb el Compromís Social, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat comproment-se amb la sostenibilitat de les comunitats en què opera i en les que vol establir-se. Per a això, garanteix un diàleg fluid i realitza anàlisis d'impacte social derivat de l'activitat de la companyia. Un exemple a destacar és el parc eòlic de Bif-Hioxo a Mèxic, en què l'activitat es realitza en total harmonia amb les formes de vida tradicionals i es promouen accions que milloren les condicions de vida dels seus habitants.

Així mateix, des de la Fundació Gas Natural Fenosa es duen a terme actuacions per salvaguardar el patrimoni cultural; un exemple n'és el Museu d'Art Contemporani (MAC) de Gas Natural Fenosa.

En aquesta línia, cal destacar la tasca realitzada per la Fundació al llarg d'enguany a la remodelació i millora del Museu i Central Hidroelèctrica de Bolarque. S'ha inaugurat enguany i ha obert les portes al públic. Actualment, la col·lecció està formada per més de 1.000 peces, entre objectes i documents originals, mobiliaris d'època i grans màquines. A més destaca un important fons fotogràfic que mostra el funcionament de la Central Hidroelèctrica del Salto de Bolarque.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 17: aliances per assolir els objectius

El dissetè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que “per aplicar amb èxit l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, cal passar dels compromisos a l'acció mitjançant aliances sòlides, inclusives i integrades en tots els àmbits”.

En relació amb el Compromís Social, Gas Natural Fenosa considera imprescindibles les aliances per fomentar el desenvolupament. Aquest compromís es materialitza mitjançant aportacions econòmiques mantingudes en el temps i signatures de convenis amb diferents

organitzacions i organismes públics en l'àmbit de l'accés a l'energia, el suport a l'educació, l'impuls a la salut i investigació, l'acció social orientada a col·lectius desfavorits i la promoció de la cultura.

En aquest sentit, en 2017 la Fundació ha signat quatre convenis de col·laboració amb entitats rellevants en el tercer sector com ara la Creu Roja i Càritas; també ha signat amb la Fundación Esperanza i la Fundació Roure.

Aportacions econòmiques

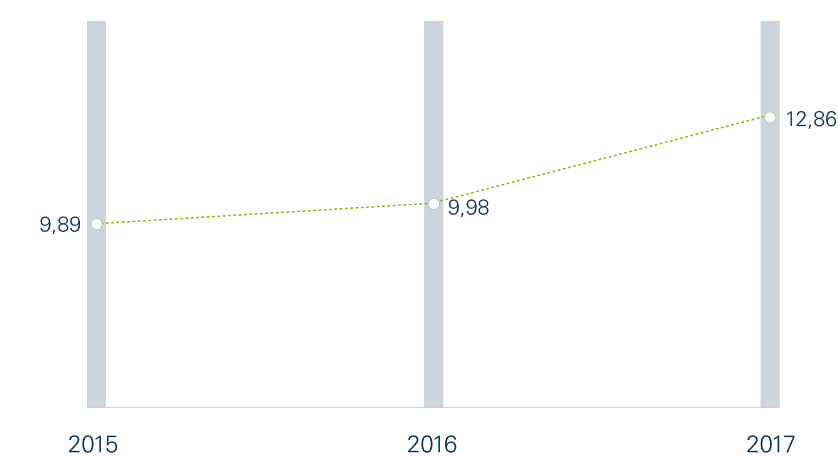
Per a Gas Natural Fenosa constitueixen una part important del seu compromís les aportacions econòmiques a programes d'inversió social. En 2017, la quantia de les aportacions va ascendir a 12,86 milions d'euros.

L'objectiu de la companyia és generar més compromís amb la societat que l'envolta. Per això, els programes als quals es dirigeixen els recursos estan contemplats en l'estratègia de desenvolupament de negoci.

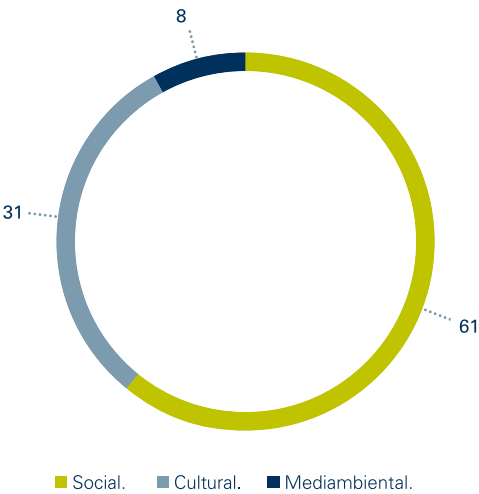
Gas Natural Fenosa disposa d'eines que li permeten avaluar la reputació dels programes socials que desenvolupa

amb l'objectiu de mesurar-ne el resultat. Igual que en anys anteriors, la companyia va aplicar, en 2017, la metodologia London Benchmarking Group (LBG), que permet obtenir una visió de conjunt de la inversió social i comparar els resultats assolits amb els d'altres companyies.

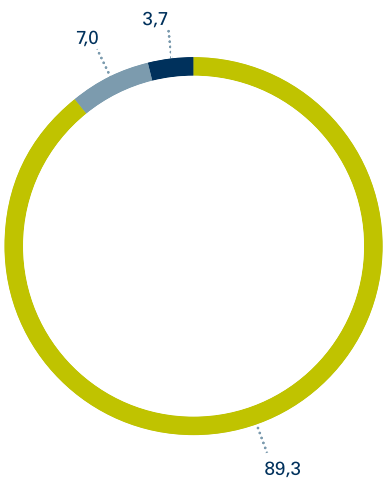
Evolució de les aportacions (milions d'euros) (actualitzat)



Distribució per tipus d'acció (%)



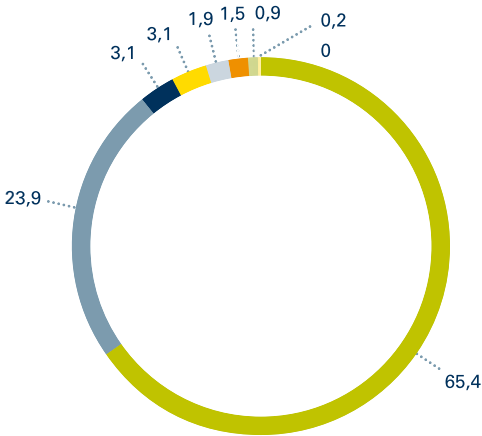
Motivació de les iniciatives (%)*



- Inversió social.
- Aportació puntual.
- Iniciatives lligades al negoci.

*Metodologia London Benchmarking Group (LBG).

Àrea d'actuació (%)*



- Desenvolupament econòmic.
- Salut.
- Educació i joventut.
- Art i cultura.
- Medi ambient.
- Ajuda humanitària.
- Benestar social.
- Investigació.
- Esportiu.

*Metodologia London Benchmarking Group (LBG).

Generació de riquesa i benestar on la companyia està present [102-13]

Gas Natural Fenosa desenvolupa el seu compromís amb la societat mitjançant quatre línies d'actuació prioritàries que estan alineades amb les àrees clau de la companyia.

- > Vulnerabilitat energètica: proveir i facilitar l'accés a aquest servei bàsic a les poblacions de baixos recursos en àrees on la companyia està present.
- > Relació amb les comunitats: garantir un diàleg fluid amb aquestes i conèixer l'impacte social derivat de l'activitat de la companyia.

- > Acció social: desenvolupada per mitjà del Centre Operatiu Integrat de l'Amèrica Llatina (COIL) per la forta presència de la companyia en aquest entorn. S'han definit tres programes model d'acció social que busquen, d'una banda, estar alineats amb l'activitat de negoci de la companyia i, de l'altra, atendre els diferents grups d'interès amb els quals la companyia es relaciona.
- > Patrocini, mecenatge i donacions: mitjançant aquests la companyia dona suport a projectes i iniciatives que generen valor per a la societat, reforçant, alhora, el seu compromís social.

Els valors sobre els quals s'assenten aquests programes són el suport a la cultura, a les causes socials i al medi

ambient. L'adopció d'aquests valors es canalitza a través de les diferents iniciatives de patrocini i de l'activitat de la Fundació Gas Natural Fenosa i del Museu d'Art Contemporani.

Gas Natural Fenosa col·labora activament en prestigioses institucions sectorials i empresarials, d'àmbit nacional i internacional, a les quals aporta la seva experiència, coneixement i recursos.

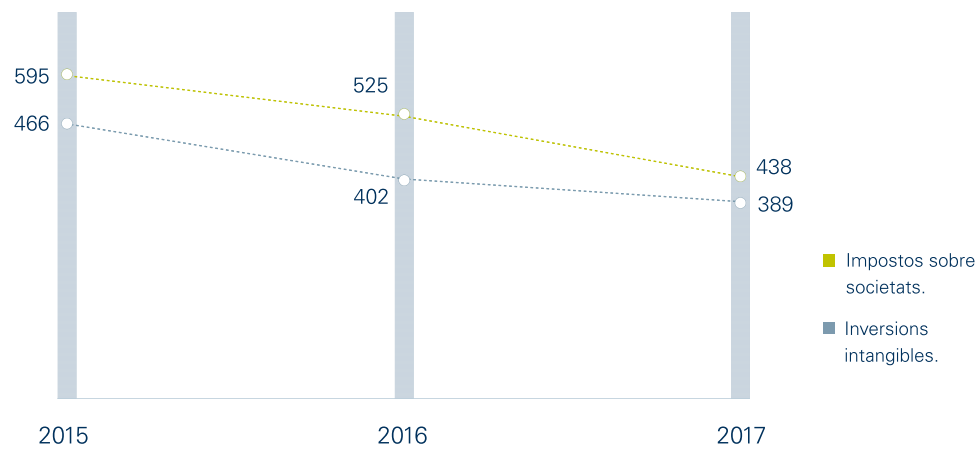
També forma part dels òrgans de govern de les patronals del sector elèctric (Unesa) i del sector del gas (Sedigas), la Cambra de Comerç Internacional i el Club Espanyol de l'Energia.

Línies d'actuació

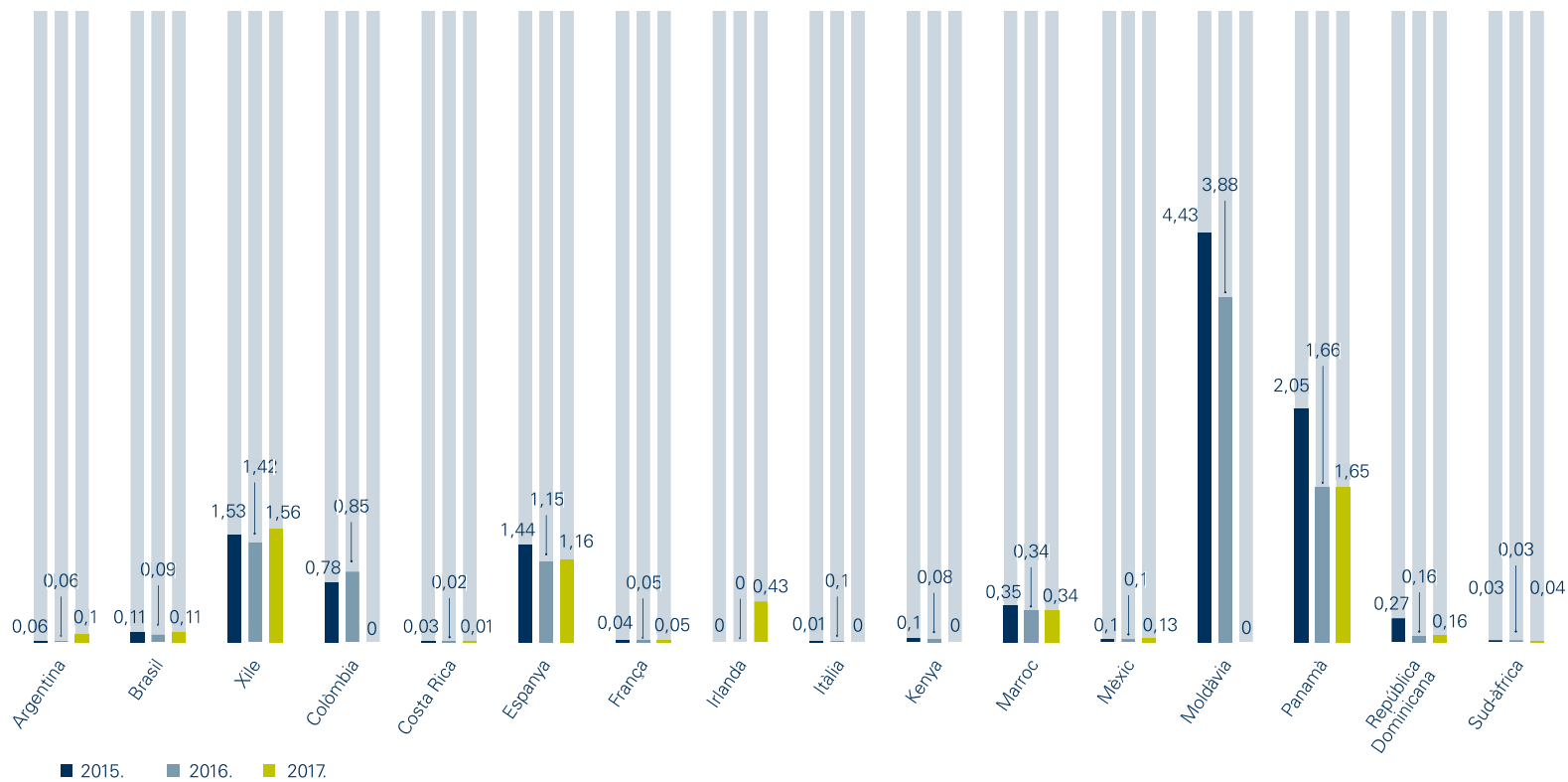
Patrocini, mecenatge i donacions			
Cultural.	Social.	Energia i medi ambient.	Fundació Gas Natural Fenosa i Museu d'Art Contemporani (MAC).
Acció social. Centre Operatiu Integrat de l'Amèrica Llatina (COIL)			
Negocis inclusius.	Consum responsable.	Promoció del talent.	
Relació amb les comunitats. Impacte social			
Govern corporatiu.	Gestió ambiental.	Infraestructura.	Productes i serveis.
Ocupació.	Habilitats i formació.	Proveïdors.	Impostos.
Vulnerabilitat energètica			

En l'àmbit de la responsabilitat corporativa, Gas Natural Fenosa és membre de Forética i de l'Associació Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides. A més, la companyia participa en la Fundació per a la Sostenibilitat Energètica i Ambiental, i en Corporate Excellence Centre for Reputation Leadership.

Aportació a la societat (milions d'euros)



Contribució al PIB per països (%)





Vulnerabilitat energètica

[103-1], [103-2], [103-3] (Accés a l'energia)

Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat en zones en què el subministrament d'energia no arriba a tota la població. Per a la companyia, és una prioritat atendre les persones que viuen en aquestes àrees. Per això, treballa activament en el desenvolupament de les seves xarxes de distribució, per oferir-los un servei segur.

La companyia té una àmplia experiència en aquest sentit. Així, el projecte desenvolupat en Cuartel V, a l'Argentina, o els convenis del grup CGE, a Xile, han permès facilitar l'accés a energies netes i segures a desenes de milers de persones.

Així mateix, la companyia ha desenvolupat un Pla de Vulnerabilitat per a la protecció de clients vulnerables, a Espanya, per evitar el tall de subministrament en clients que els serveis socials municipals han informat que ho són.

Model Inclusiu de Gasificació Integral (Argentina)

Argentina continua desenvolupant un model inclusiu per a proporcionar accés a la xarxa de gas als habitants de barris de baixos recursos.

Juntament amb la Fundació Pro-Habitatge Social (FPVS), la xarxa de gas s'ha estès a més d'una desena de barris del Partido de Moreno. En els propers anys es mantindran els projectes d'expansió, fet que permetrà arribar a més famílies. Els veïns d'aquests barris disposen d'avantatges respecte a altres clients, com el repartiment de factures per persones de la comunitat o la recepció d'un tractament diferencial pel que fa a les exigències de pagament de deute.

En el marc de la FPVS, actualment es troben en vigència quatre fideïcomisos: i) el fideïcomís "Xarxes solidàries" té 2.871 habitatges connectats a la xarxa i 41.419 metres de xarxa externa

construïda; ii) el fideïcomís "Unió pels veïns" té 450 habitatges connectats a la xarxa i 9.905 metres de xarxa externa construïda; iii) el fideïcomís "Unió de veïns en acció", té 1.732 habitatges connectats a la xarxa i 50.641 metres de xarxa externa ja construïda; iv) el fideïcomís "Barris d'unió i futur", amb 360 habitatges connectats a la xarxa i uns 15.600 metres de xarxa externa construïda.

En termes globals, des dels seus inicis, més de 29.000 persones s'han beneficiat d'aquest programa i han aconseguit l'accés a una energia més neta augmentant el valor dels habitatges gràcies a la construcció total de 140 quilòmetres de xarxa de gas en aquesta zona. La inversió realitzada des del començament de la iniciativa ha estat de 1.648.000 euros.

En el marc d'altres projectes de gasificació de barris de baixos recursos, pot esmentar-se els Barris La Loma, Rayo de Sol, El Hornero i Santa Catalina (31.000 metres de xarxa i un mercat potencial de 1.500 habitatges) del partit de Marcos Paz; i els barris El Molino, Illia, Aguaribay i El Quijote (59.000 metres de xarxa i un mercat potencial de 1.800 habitatges) en el Partido de Moreno. Aquestes obres d'extensió de xarxes s'estan desenvolupant en el marc de les inversions previstes en la Revisió Tarifària Integral, acordada amb l'Estat Nacional en 2017.

Coneixent la limitació de l'accés al crèdit per a l'adequació de les instal·lacions internes de gas a les llars d'hàbitat precaritzat, des de Gas Natural Fenosa hem treballat en el desenvolupament de propostes que els permeti a aquestes llars accedir al servei. Així, hem portat endavant les accions següents:

- > Acord amb el municipi de Pilar per a facilitar les adequacions internes de les llars que estan sobre xarxa però que encara no s'hi han connectat amb un microcrèdit atorgat pel municipi.
- > En el marc del programa "Procrear Millor Llar", la Secretaria d'Habitatge, dependent del Ministeri de l'Interior de la Nació, i Gas Natural Fenosa van llançar una línia de crèdits per a aquelles llars que tenen ingressos de fins a tres salaris vitals mínims i mòbils. El crèdit, pagador en 60 quotes mensuals amb un cost

financer total del 18,23%, es troba disponible als 30 municipis on l'empresa ofereix servei. A finals de 2017 ja hi havia 1.137 llars connectades, així com més de 3.000 obres en procés.

- > Al costat del Banco Ciudad es va llançar, cap a final d'any, una línia de crèdit específica per promoure la connexió de llars a la xarxa de gas natural.

Grup CGE (Xile)

En CGE aquest 2017 hem consolidat un treball multi-àrees que ha permès definir la nostra estratègia de sostenibilitat, en línia amb els nostres compromisos assumits en la Política de Responsabilitat Corporativa.

Per tal de generar un treball efectiu amb la societat i així enfortir la reputació corporativa s'ha desenvolupat l'"Experiència CGE" entre la comunitat i l'empresa juntament amb el desenvolupament de projectes de valor compartit que contribueixen al negoci i milloren la qualitat de vida dels nostres veïns i clients.

La companyia ha treballat fortament per millorar el vincle amb els veïns, per mitjà de reunions periòdiques i projectes conjunts, que han permès generar confiança.

S'ha col·laborat amb diferents actors educatius, per tal d'aprofitar l'*expertise* elèctric, de manera que han generat valor

a la societat i al negoci mitjançant el suport a col·legis tècnics professionals, formació dual, electrificació de campaments, educació de proveïdors, clients, capacitacions en eficiència energètica i en especial als nostres col·laboradors mitjançant el nostre projecte de seguretat i salut laboral.

Centrant el focus en les emergències i perquè estem presents en tot Xile, fa que gran part dels fenòmens naturals que afecten el país afectin els veïns i l'operació de la companyia. Per això, s'ha treballat proactivament amb diferents organitzacions locals lligades a aquests temes, amb la finalitat de contribuir a la resiliència del territori i donar suport a les institucions i a la població en general per a enfrontar-se a aquests temes.

Per això, durant 2017 la companyia ha treballat amb bombers, govern i organitzacions civils, en la formació d'aquests en com intervenir en una emergència quan hi ha infraestructura electrificada i s'han desenvolupat dos seminaris sobre el tema amb 530 assistents a les ciutats de Rancagua i Talca.

La companyia ha treballat a millorar el vincle amb els veïns, per mitjà de reunions periòdiques i projectes conjunts, que han permès generar confiança.

Autoritats

259 autoritats visitades.

926 reunions amb autoritats.

Comunitat

444 reunions amb juntes de veïns i unions comunals.

7.749 assistents.

110 comunes abordades entre Arica i Temuco.

Tallers

926 participants en tallers a consumidors (Conadecus-Odecu).

1.761 voluntaris de bombers capacitats.

1.110 persones en tallers de campaments.

404 estudiants beneficiats en programes d'educació.

Accés a l'energia a clients vulnerables

Gas Natural Fenosa és sensible als diferents temes i situacions que comprometen el pagament del subministrament. Per aquest motiu, facilita, mitjançant diferents mecanismes, la continuïtat del subministrament, protegint els clients vulnerables. Entre altres mecanismes, es troba el pagament fraccionat, aplicat en situacions concretes.

La companyia ha desenvolupat sempre una política proactiva contra la pobresa energètica, que cobreix més del 94% dels seus clients a Espanya, basada en convenis i en la cooperació i informació dels serveis socials municipals.

Fins a la data, les administracions han traslladat a la companyia 31.582 casos de clients vulnerables, de 1.786 poblacions arreu del país, als quals s'ha evitat tallar el subministrament per manca de pagament.

En 2017, en l'àmbit d'Espanya, Gas Natural Fenosa ha continuat signant acords nous per a la protecció de clients vulnerables amb diferents administracions per evitar el tall de subministrament als clients que són vulnerables, segons la informació rebuda dels serveis socials. En aquests casos, la companyia aporta solucions operatives per al pagament de les seves factures per mitjà de les partides de l'administració destinades a casos d'emergència social. Durant 2017 es van signar convenis amb:

- > Junta d'Extremadura.
- > Govern d'Aragó.
- > Federació Gallega de Municipis i Províncies.
- > Diputació de Cadis.
- > Ajuntament de Salamanca.

En total, són 20 els convenis signats per Gas Natural Fenosa, els esmentats anteriorment i els signats durant anys anteriors i que s'han prorrogat durant 2017.

Iniciatives internacionals d'accés a l'energia a clients vulnerables

Brasil

Hi ha una tarifa diferenciadora anomenada Tarifa Social. Aquesta tarifa és una mica més barata per a les franges inicials de consum i és aplicable a famílies que, per mitjà de documentació específica, puguin comprovar que són beneficiàries de programes d'assistència del govern federal bolcat a la població de baixa renda.

Mèxic

Gas Natural Fenosa ofereix el pagament fraccionat dels clients mitjançant campanyes sistemàtiques de visita domiciliària. Es fan en l'ordre de 70.000 convenis a l'any on el client signa un acord de pagament que es fracciona en el sistema en quotes i que va pagant en factures de gas subsegüents.

Moldàvia

La companyia treballa amb clients individualment d'acord amb la seva petició. Es fan acords de pagament i el client pot pagar la seva factura o deute durant el període acordat. Els períodes arriben a tenir un màxim de 18 mesos.

Itàlia

El bonus elèctric és un descompte en la factura, introduïda pel govern i executat per l'autoritat d'electricitat, sistema de proveïment d'aigua i gas, i amb la cooperació dels municipis, per garantir un estalvi en la despesa d'energia a les famílies en condició de malestar econòmic i físic, i a les famílies nombroses.

Es proporciona la dificultat econòmica per a les bonificacions a les famílies amb Indicador de la Situació Econòmica Equivalent (ISEE) no superior a 8.107,5 euros o famílies nombroses amb ISEE no superior a 20.000 euros.

El malestar físic de bonificació es proporciona per als casos en què les malalties greus requereixin l'ús de dispositius mèdics impulsats per energia elèctrica.



Pla de Vulnerabilitat Energètica a Espanya

Durant 2017, Gas Natural Fenosa ha desenvolupat un nou Pla de Vulnerabilitat Energètica a tot Espanya per protegir els clients vulnerables.

Amb el pla es pretén intensificar les actuacions que ja es realitzaven, sistematitzar la gestió de clients vulnerables i enfortir la col·laboració amb administracions públiques i entitats del tercer sector.

Els objectius del nou pla són:

1. Millorar la gestió i la relació amb el client en els casos de vulnerabilitat energètica.
2. Optimitzar l'intercanvi d'informació amb ajuntaments per a una millor identificació de les situacions de vulnerabilitat.
3. Desenvolupar activitats amb les associacions que treballen per pal·liar els casos de pobresa energètica i detectar situacions de vulnerabilitat.

Per a això, Gas Natural Fenosa ha posat en marxa un paquet específic de 20 mesures amb una dotació econòmica de 4,5 milions d'euros i un equip de 60 empleats. Les iniciatives són de caràcter tant operatiu com social, cosa que permetrà fer-ne un seguiment i desenvolupament integral cap a la vulnerabilitat energètica.

Iniciatives operatives

- > Flexibilització del sistema de fraccionament de deute, eliminant la quota inicial i ampliant el període de devolució fins a dos anys, i augment de l'import mínim de deute que activa el tall de subministrament.
- > Posada en marxa de la Unitat específica d'Atenció a la Vulnerabilitat, així com un grup de Gestió de Col·lectius Especials per fer un seguiment exhaustiu i proper de tots aquells clients que podrien trobar-se en situació vulnerable.
- > Línies de telèfon gratuïtes d'atenció personalitzada per atendre clients en situació de vulnerabilitat (900 724 900), serveis socials municipals (900 104 559) i entitats del tercer sector (900 444 000) que desenvolupin accions contra la pobresa energètica.

- > Suport als serveis socials, àmbit en el qual recau la major part de la feina per ajudar al públic vulnerable.
- > Formació per a la sensibilització dels empleats i empreses col·laboradores sobre possibles situacions de vulnerabilitat, i realització d'una revisió proactiva dels historials de potencials clients vulnerables.

Iniciatives socials, a través de la Fundació Gas Natural Fenosa

- > Escola d'Energia: Iniciativa que neix per combatre la pobresa energètica per la via de la formació i la informació. A través de sessions itinerants, es treballaran temes relacionats amb l'eficiència energètica o l'optimització de factures entre d'altres, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte del cost energètic en la vida les persones més vulnerables.

Dona suport a administracions públiques i tercer sector, en la seva lluita contra la pobresa energètica. Proporciona formació i consells pràctics que comportin optimització de la factura d'energia. Se centra en quatre aspectes principals: factures i contractació, eficiència energètica en habitatges, hàbits de consum, bo social i altres ajudes.

Està especialment dirigida a: responsables d'acció social i treballadors socials de l'Administració pública, membres d'entitats d'acció social contra la pobresa, coordinadors d'associacions de col·lectius vulnerables, ONG i associacions sense ànim de lucre, i famílies vulnerables. En 2017 s'ha portat l'Escola a quatre Comunitats Autònomes, amb una assistència de més de 1200 persones.

- > Acords amb el tercer sector: aquesta iniciativa pretén la signatura de convenis amb entitats del tercer sector per a la realització de projectes de millora energètica d'habitatges i les instal·lacions d'aquests, així com la formació a tècnics i voluntaris de les entitats impartida per l'Escola d'Energia. En 2017 s'han signat acords de col·laboració amb Creu Roja espanyola, Càritas espanyola, Fundación La Esperanza i Fundació Roure.
- > Programa de Voluntariat Energètic Corporatiu: Mitjançant aquest programa es promou el Voluntariat Corporatiu social entre els empleats de Gas Natural Fenosa a temes energètics.



Pla de Vulnerabilitat Energètica a Espanya (continuació)

En concret les funcions del voluntariat seran assessorar i acompanyar treballadors socials o famílies en situació de vulnerabilitat, donar solucions per estalviar en els costos de l'energia d'aquestes famílies, facilitar el pagament de les seves factures i fomentar hàbits de consum eficients, explicar els tràmits necessaris per a l'obtenció del bo social i altres ajudes i proporcionar eines i coneixement perquè tant treballadores com famílies vagin adquirint autonomia en la gestió de l'energia, així com el lliurament de *kits* d'eficiència energètica personalitzats per a cada habitatge. Aquest voluntariat energètic es realitza en col·laboració amb Creu Roja. Aquest programa iniciat en el tercer trimestre de 2017 ja té 310 voluntaris.

➤ Accions d'eficiència energètica en llars vulnerables: En aquesta línia de treball s'inclou l'edició i divulgació de l'estudi "rehabilitació exprés per a llars vulnerables. Solucions de baix cost". S'han editat 1500 exemplars que s'han repartit a Institucions públiques, ONG, entitats en general relacionades amb l'habitatge i la vulnerabilitat energètica. Aquest estudi inclou més de 76 mesures de rehabilitació que comportaran millores en els habitatges i, per tant, un increment en la qualitat de vida dels clients vulnerables.

Relacions amb les comunitats

[413-1] i [413-2]

Gas Natural Fenosa en el marc de la seva Política de Drets Humans, adquireix un compromís ferm amb el respecte de les comunitats locals. Per a la consecució d'aquest compromís, són aspectes clau l'avaluació de l'impacte social que les activitats de la companyia puguin tenir sobre les comunitats afectades i la contribució a la millora de les condicions de vida d'aquestes.

Gas Natural Fenosa disposa d'una sistemàtica basada en la metodologia *Measuring Impact* del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), l'objectiu de la qual és ajudar a definir iniciatives i programes per a gestionar de manera efectiva els impactes socials associats a l'activitat de la companyia.

La companyia es basa en els principis següents per a la seva relació amb les comunitats:

- > Realitzar una identificació de les comunitats afectades per l'activitat de la companyia, conèixer-ne les necessitats i aspiracions.
- > Analitzar els impactes i potencials riscos ambientals i socials que la seva activitat pugui produir en les comunitats, per mitjà de la metodologia d'avaluació de l'impacte social dissenyada per a tal fi.
- > Informar i convidar a participar a la comunitat en les diferents fases del projecte a través d'un procés

de consulta que permeti recaptar-ne l'aportació, les preocupacions i les preguntes.

- > Incorporar, en els estudis d'avaluació de l'impacte, les oportunitats identificades en el diàleg amb les comunitats que fomenten el desenvolupament sostenible de la comunitat.
- > Establir una sistemàtica de comunicació i relació amb les comunitats que garanteixi que aquestes reben informació del projecte clara, actualitzada i eficaç.

Actualment, la companyia prioritza la realització d'avaluacions d'impacte social en aquelles ubicacions on la companyia

vulgui abordar nous projectes d'inversió. En aquestes avaluacions es mesuren nombrosos impactes, entre els quals hi ha l'impacte sobre els drets humans.

Central hidroelèctrica Bujagali (Uganda)

Durant 2017, es va continuar amb la implantació i el desenvolupament dels programes derivats de l'avaluació d'impacte social realitzada en 2012, a la planta de generació hidràulica operada per la filial de Gas Natural Fenosa, Operación y Mantenimiento Energy.

El projecte d'impacte social de la central de Bujagali va complir quatre anys des del llançament en 2013.

> Programes derivats del projecte a la central hidroelèctrica Bujagali (Uganda) en 2017

Compres locals.

Té per objectiu fomentar la compra a proveïdors locals, tenint, a més, en compte criteris de sostenibilitat en la seva selecció i avaluació. Durant 2017, es va continuar desenvolupant una àmplia base de proveïdors de la zona, que subministren productes i serveis necessaris per al funcionament de la planta.

Desenvolupament de proveïdors.

Gas Natural Fenosa proporciona formació i assessorament (en aspectes fiscals, de seguretat i de comptabilitat, entre d'altres) a proveïdors de la zona per adequar, a les necessitats de la companyia. En 2017, es mantenen sota aquest programa les mateixes dotze empreses que en 2016, que han rebut algun tipus d'ajuda o formació per millorar la seva qualitat, nivell tècnic i eficiència. La iniciativa per a millorar la seguretat viària ha continuat desenvolupant-se, amb la participació de gairebé 1400 alumnes d'escoles veïnes en cursos de sensibilització sobre seguretat viària i primers auxilis.

Salut i prevenció.

L'objectiu és millorar els mitjans disponibles per atendre les necessitats sanitàries dels empleats de la planta i la comunitat, i, simultàniament, reduir els dies perduts per motius de salut, la qual cosa incrementa la productivitat. El programa està dirigit a la sensibilització en temes

relacionats amb la salut, la prevenció i la detecció precoç de malalties.

En 2017, es van celebrar dos campaments mèdics, el que suposa el sisè campament mèdic dirigit a la població local de la zona, on es van realitzar activitats formatives i de diagnòstic de malalties. Es van beneficiar d'aquesta iniciativa més de 2.500 persones. El personal propi també va comptar amb diverses accions de sensibilització sobre temes relacionats amb la salut.

Formació.

En col·laboració amb institucions educatives locals, l'objectiu és proporcionar l'accés a programes formatius a joves de la zona, per tal de millorar-ne la qualificació i, simultàniament, disposar de persones a la zona d'influència de la planta amb formació i habilitats d'acord amb les necessitats de Gas Natural Fenosa. En els últims anys, 120 estudiants s'han beneficiat d'aquest programa i en 2017 els cinc millors estudiants van ser seleccionats per realitzar una beca a la planta.

Lluita contra la pobresa energètica.

Es tracta d'un programa per atendre una de les principals demandes de la comunitat. Atès que no és possible proporcionar directament l'electricitat produïda a la zona als habitants d'aquesta, s'han establert acords amb determinades organitzacions amb la finalitat de proporcionar fonts de generació renovable, com llums solars.

Parc eòlic de Bií-Hioxo (Mèxic)

Parc eòlic Bií-Hioxo és un projecte de generació d'energia eòlica que produeix 234 MW. Està integrat per 117 aerogeneradors i es troba a Juchitán de Zaragoza, Oaxaca, (Mèxic). El projecte va entrar en operació comercial a l'octubre de 2014.

Gas Natural Fenosa atenent el seu ferm compromís de respecte dels drets humans i, concretament, de les maneres

de vida tradicionals, ha col·laborat permanentment amb la comunitat. De manera addicional, al mateix projecte, generador per si mateix de riquesa, ha posat en marxa accions que contribueixin a millorar les condicions de vida dels habitants de la zona.

Un cop identificades les necessitats de la comunitat pel projecte, la companyia està desenvolupant diversos programes destinats a diferents grups d'interès i basats

en cinc línies d'acció: salut, educació, infraestructura, projectes productius i ambient.

Cal aclarir que després del sisme del 7 de setembre de magnitud 8.2 que va afectar Juchitán, així com el del 23 del mateix mes i les rèpliques constants que s'han sentit des de llavors, la zona va quedar devastada i la població va presentar necessitats noves i diferents, per la qual cosa es van impulsar nous projectes.



Programes derivats del projecte del parc eòlic de Bií-Hioxo (Mèxic) en 2017

Suport a pescadors.

Bií-Hioxo va lliurar vals de materials a les quatre cooperatives de pescadors els mateixos que van ser intercanviats per materials de la seva elecció i que els ajuden en la realització de la seva activitat productiva. Se'n van beneficiar 251 pescadors.

Suport al cos de bombers.

A causa de la gran tasca que realitza el cos de bombers al municipi de Juchitán i les seves agències, aquest any se li va donar suport amb dos desfibril·ladors automàtics externs. Aquests s'utilitzen per a reanimar el ritme del cor en cas d'aturades cardíques. A més, es va cobrir el pagament de la reparació mecànica de dues unitats de motor, una ambulància i el camió de bombers. I aquests necessiten estar en bones condicions perquè puguin oferir els serveis d'emergència.

Col·laboració amb el DIF municipal.

Amb motiu de la celebració del dia del nen, 30 d'abril, Bií-Hioxo va proporcionar al Sistema per al Desenvolupament Integral de la Família (DIF) 16 bicicletes que es van distribuir en els esdeveniments realitzats per aquesta institució al llarg de la capçalera i les agències municipals.

Millora de relacions amb els propietaris.

Amb l'objectiu de mantenir relacions estretes, clares i objectives amb els propietaris, preservar la reputació del projecte i mostrar que el personal local i representants d'aquests estan oberts a escoltar-los i dialogar amb ells, el 10 de maig es va realitzar un dinar per festejar a les propietàries i esposes dels propietaris.

De juny a setembre es va realitzar un diagnòstic participatiu que va llançar dades per a una nova estratègia, més propera i preocupada per la gent de la localitat de Juchitán.

Educació.

Com una forma d'apropar-nos més a les institucions educatives, tres col·laboradors de Bií-Hioxo van participar com a ponents en la Segona Fira Regional d'Enginyeria Elèctrica de l'Institut Tecnològic de l'Istme el 8 i 10 de maig de 2017. Els temes presentats van ser:

- > "Control de Potència reactiva al parc eòlic Bií-Hioxo"
- > "Estructura del mercat elèctric a Mèxic"

Juntament amb l'anterior, per primera vegada al parc eòlic es va rebre la visita d'estudiants de primària. Els 20 assistents pertanyien a l'Escola Primària Particular Nido de Sócrates. En aquesta activitat es dona a conèixer informació rellevant sobre el funcionament dels aerogeneradors i l'energia eòlica.

Medi ambient.

En col·laboració amb el Fòrum Ecològic Juchiteco es van realitzar dotze tallers itinerants d'educació ambiental. Les activitats van estar dirigides a la població jove, nens de primària i adolescents de secundària. Hi van participar 420 joves.

L'objectiu va ser tractar que la informació de cura i preservació de l'ambient arribés a més persones i que aquest tingui rèplica entre les persones properes als participants dels tallers.



Arran dels sismes esmentats anteriorment s'han realitzat i impulsat les activitats següents:

Distribució de rebosts postsismes.

S'hi van lliurar 2.500 rebosts. La distribució va ser en primera instància als col·laboradors, tant interns com externs, les zones més properes a la planta, Séptima Sección i Playa Vicente. Posteriorment, es van cobrir les zones qualificades per l'Associació Mexicana d'Energia Eòlica (AMDEE) com a prioritàries i finalment es va arribar a àrees que no havien estat cobertes.

Es van atendre en total set municipis- vuit comunitats, es va vincular amb entorn de vuit instàncies, entre organitzacions de la societat civil (MEXFAM, Fundació Origen) empreses integrants de l'AMDEE: ZUMA energia, Grupo México, Iberdrola, EDF, Acciona, etc., organismes governamentals (Comissió Nacional d'Àrees Naturals Protegides, Comissió Federal per a la Protecció de Riscos Sanitaris, Govern de l'estat d'Oaxaca).

Es atendre aproximadament 10.000 persones. Es va donar suport a tots els propietaris de Fuerza y Energía Bif-Hioxo i en un parell d'ocasions almenys a tota la plantilla de col·laboradors.

En desembre es van executar les activitats següents:

Taller de finances: es va impartir els dies 14, 15 i 16 de desembre, entre els col·laboradors interns, externs, propietaris i familiars. L'objectiu va ser proporcionar eines perquè les persones facin servir millor els seus recursos monetaris.

Revisió estructural de cases: Directors Responsables d'Obra (DRO) van revisar entre el 14 i 20 de desembre aproximadament 250 cases pertanyents a col·laboradors interns, externs i propietaris per validar els tipus de danys que tenen els immobles. Dels resultats d'aquesta revisió s'espera que aporten dades per poder canalitzar suports específics i dirigits a la població afectada pels terratrèmols de setembre de 2017 i les rèpliques d'aquests.

Gas Natural Fenosa disposa d'una sistemàtica basada en la metodologia Measuring Impact del World Business Council for Sustainable Development per gestionar de manera efectiva els impactes socials associats a l'activitat de la companyia.

Central tèrmica de Nairobi (Kenya)

Gas Natural Fenosa participa, des de 1997, en el mercat de generació elèctrica de Kenya, per mitjà de la planta de fuel de Nairobi South, amb una capacitat instal·lada de 109 MW.

A més de la gestió de la central, la companyia desenvolupa un programa d'accions amb la comunitat, als barris de baixos recursos que envolten la central, coneguts com *slums*.

En 2017, es va continuar col·laborant amb els barris veïns per seguir amb l'execució dels programes en marxa. La col·laboració entre autoritats locals i els comitès dels barris va ser clau per a l'èxit dels projectes.

Aquests programes han continuat millorant l'opinió que els residents locals tenen de la companyia que,

progressivament, aprecien la importància d'un entorn net.

Central hidroelèctrica Torito (Costa Rica)

Gas Natural Fenosa, a través de la seva filial a Costa Rica, Unión Fenosa Generadora Torito, que opera una central hidroelèctrica de 50 MW, construïda amb recursos propis entre 2012 i 2015, continua donant suport a les comunitats de l'àrea d'influència del projecte en l'àmbit del medi ambient i l'educació, a través de la Fundació Gas Natural Fenosa.

En concret, les accions s'emmarquen en el desenvolupament del Programa Bandera Blava Ecològica (PBAE) en tres escoles, amb entorn de 250 nens en total, les quals estan properes a la central hidroelèctrica Torito.



Programes derivats del projecte de la central tèrmica de Nairobi (Kenya) en 2017



Suport a l'educació.

La companyia proporciona beques a estudiants sense recursos per a la realització d'estudis universitaris i dona llibres per cobrir les assignatures dels cursos superiors. En 2017, vuit estudiants van gaudir d'aquestes beques i 25 van tenir la possibilitat de realitzar pràctiques en la mateixa planta.

Campanyes de salut.

Es realitzen campanyes enfocades a millorar la salut dels empleats i les seves famílies en el diagnòstic i la prevenció de diabetis, càncer i patologies cardiovasculars, així com jornades de sensibilització i programes de nutrició. Tots els empleats i alguns dels cònjuges van participar en un programa de salut que va incloure un examen mèdic complet. S'ha establert un sistema de reconeixement i motivació, a través del qual els empleats són encoratjats a fer suggeriments per millorar la salut i seguretat dels treballadors.

Protecció del medi ambient.

Implicació en programes de conservació, neteja i conscienciació. Per mitjà de plantació d'arbres, la neteja dels barris marginals al voltant de la planta i conscienciació sobre la protecció del medi ambient i la

separació de residus. En 2017, l'empresa es va associar amb Kenya Forest Services per tercer any i va plantar aproximadament 1.500 arbres. En total, ja s'han plantat 4.500 arbres des del començament de la iniciativa.

Promoció de l'art i la cultura local.

Col·laboració, per mitjà d'una donació anual, amb la Spanish Speaking Association. La companyia també va participar en diversos esdeveniments benèfics per mitjà de donacions. Entre aquests destaca *Mater Heart Run*, que ajuda els nens amb malalties del cor i la diabetis a caminar per tal d'augmentar la consciència sobre la diabetis i oferir insulina gratuïta a pacients diabètics.

Donacions destinades a persones vulnerables.

La companyia també ha donat equips mèdics per a la sala de càncer infantil del Kenyatta Referral Hospital.

Aquest programa promou l'educació ambiental dels estudiants i la projecció comunitària, així com el desenvolupament de microprojectes escolars per a la millora en les gestions de risc, infraestructura, reforestació, higiènic-sanitàries i abonament energètic.

Els beneficis que té el projecte són els següents:

- > Millora de la imatge social i ambiental per a l'escola.
- > Desenvolupament d'una cultura ambiental a la comunitat educativa.
- > Millores físiques en la infraestructura escolar.
- > Eficiència administrativa escolar en matèria de sostenibilitat ambiental.

Central hidroelèctrica La Joya (Costa Rica)

En el cas de la central hidroelèctrica La Joya s'han dut a terme dos projectes essencials en el marc de la Responsabilitat Civil Corporativa de Gas Natural Fenosa:

1. Programa Bandera Blava Ecològica a l'Escuela de Oriente de Pejibaye, comunitat situada a 5 km de la central La Joya. Aquest programa promou l'educació ambiental dels estudiants i la projecció comunitària, així com el desenvolupament de microprojectes escolars per a la millora en les gestions de risc, infraestructura, reforestació, higiènic-sanitàries i abonament energètic.

> Els beneficis que té el projecte són els següents:

- Millora de la imatge social i ambiental per a l'escola.
- Desenvolupament d'una cultura ambiental a la comunitat educativa.
- Millores físiques en la infraestructura escolar.
- Eficiència administrativa escolar en matèria de sostenibilitat ambiental.

2. Programa Llibre per a Tots: Aquest programa consisteix a patrocinar escoles limítrofes a la central hidroelèctrica La Joya amb el subministrament dels llibres d'estudi que han estat aprovats pel Ministeri d'Educació de Costa Rica, en aquesta oportunitat van ser afavorits 656 nens de cinc escoles.

CGE (Xile)

En el marc del Pla Integrat de Gestió de Xarxes, CGE va realitzar en 2017 un treball focalitzat en tres eixos d'acció: Pla de Manteniment, actuació en contingències i relacionament comunitari.

Destaca en el Pla de Manteniment, la inspecció i les observacions pal a pal, que en desembre de 2017, va aconseguir la revisió de més de 410 mil pals des d'Àrica a La Araucanía, juntament amb la incorporació de tecnologia que ha permès millorar la cobertura i qualitat de l'observació: drons recorren les línies i consoliden informació d'observacions.

Pel que fa a l'actuació en contingències, cal destacar el desenvolupament de protocols per a agilitzar la recuperació del subministrament i accions per controlar el risc de les brigades i l'habilitació de "telèfon vermell" d'emergències d'acord amb el protocol de Govern Regional i s'ampliarà ús a comunitats.

Per la seva banda, el pla de poda i tala en franja de línies elèctriques rurals de mitja tensió va comprendre treballs en 7.745 km entre les regions de Coquimbo i La Araucanía.

Acció social

Durant l'any 2011, quan es va crear el Centre Operatiu Integrat de l'Amèrica Llatina, es van establir pilars i es van dissenyar programes d'inversió social per a desenvolupar en forma unificada en tots els països on està present la companyia.

En 2017, novament sota el lema "Energia per a créixer" es van renovar els noms dels pilars, es va crear un nou programa i es va continuar amb el creixement i l'expansió dels ja existents.

Per a Gas Natural Fenosa és imprescindible que les seves activitats d'acció social se centrin en els àmbits geogràfics en els quals està present i que es desenvolupin de manera alineada amb l'activitat de la companyia. Per tal de garantir aquest objectiu, en 2011 es va crear el Centre Operatiu Integrat d'Amèrica Llatina (COIL) de gestió de projectes d'acció social, que sota el lema "Energia per créixer" desenvolupa tres tipologies de projectes:

Tipologies de projectes del COIL

Negocis inclusius.

Projectes que promouen la inclusió dels sectors socials més desfavorits per mitjà de programes inclusius. Dins d'aquesta tipologia, es va continuar amb el programa denominat Energia del Sabor, sorgit en 2016, el qual té per finalitat promoure la inclusió social de col·lectius desfavorits mitjançant la capacitat en oficis vinculats a la gastronomia.

El programa es va dur a terme novament, de manera reeixida, a l'Argentina, el Brasil i Colòmbia i Mèxic i el Panamà van començar a desenvolupar-lo per primera vegada.

Consum responsable.

Comprèn projectes que promouen el coneixement de l'energia en general, la seguretat i l'ús eficient, tant del gas com de l'electricitat. També promouen la cura del medi ambient entre els clients i la societat. Dins d'aquest pilar, es van dur a terme els programes tradicionals:

- > Consum Responsable del Gas: que s'implementa a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia i Mèxic en les versions de nens i adults.
- > Consum Responsable de l'Electricitat: que es porta a terme al Panamà, també en les versions de nens i adults.

En observar que la major part dels països de l'Amèrica Llatina realitzava accions de voluntariat corporatiu relacionat amb la cura del medi ambient i la plantació d'arbres, es va dissenyar des de COIL Inversió Social el programa Sembrant Futur.

Pel que fa al programa Consum Responsable, es va continuar utilitzant la "família natural", en totes les filials del grup a l'Amèrica Llatina, per transmetre els continguts d'aquest programa de forma didàctica i divertida tant per a nens com per a adults.

Així mateix, es va continuar amb una constant presència en xarxes socials, com ara Facebook, Twitter i YouTube, la Família Natural va brindar consells de seguretat i ús eficient del gas i de l'electricitat per tal d'arribar a un nombre de clients més gran.

Promoció del talent.

Aquest pilar promou projectes que fomenten els estudis i la inserció laboral dels fills i les famílies dels col·laboradors:

- > "Formació per a liderar" ofereix la possibilitat de rebre un curs de formació en lideratge impartit per la Universitat Corporativa de Gas Natural Fenosa a fills d'empleats que estiguin finalitzant la seva formació universitària. Implementat a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Mèxic, el Panamà i la República Dominicana. Enguany, joves de Xile es van sumar a la iniciativa.
- > "Projectant el teu futur", proporciona una beca econòmica per a aquells que estan iniciant els seus estudis universitaris. El programa es va desenvolupar únicament a l'Argentina.
- > "Vocació natural" i "Passanties d'Estiu" ofereixen als participants una orientació vocacional o la possibilitat de realitzar pràctiques laborals en la companyia durant els mesos d'estiu. El programa es va desenvolupar únicament a l'Argentina.

Programes d'innovació social

	Total des d'inici	2017
Consum responsable (nens capacitats)	1.159.011	68.955
Consum responsable (adults capacitats)	1.168.492	65.123
Negocis inclusius	285	223
Famílies del personal ¹	147	26

¹ Inclou els Programes "Formació per a Liderar", "Projectant el teu Futur", "Vocació Natural", "Passanties d'Estiu".

Patrocini i mecenatge

Per al desenvolupament de la societat mitjançant el foment de la cultura, l'art, la ciència o altres disciplines, Gas Natural Fenosa porta a terme suports econòmics puntuals a projectes concrets de patrocini i donacions. Aquesta actuació de la companyia comporta la millora de la seva imatge i atractiu de cara al públic general.

Mitjançant la Norma General de Patrocini i Donació de la companyia, s'estableixen els principis generals de gestió de l'activitat de patrocini i donació, així com la definició dels processos que regulen i controlen el seu desenvolupament. D'aquesta manera, les activitats relacionades amb patrocini i donacions estan subjectes a un procés de total transparència. La norma també estableix línies prioritàries d'actuació que es resumeixen en acció social, cultura i energia i medi ambient.

Suport a l'educació

En el marc del seu compromís amb la societat, Gas Natural Fenosa realitza activitats educatives dirigides a joves sobre el bon ús de l'energia i el desenvolupament sostenible.

Així mateix, la companyia va desenvolupar nombroses activitats de col·laboració, participació o patrocini de diferents entitats educatives a Espanya i a l'Amèrica Llatina.

Acció social orientada a col·lectius desfavorits

La companyia impulsa i dona suport a projectes orientats a integrar els col·lectius socials més vulnerables i a pal·liar problemes derivats de l'exclusió social. Per a això, col·labora econòmicament amb fundacions i associacions l'objecte social de les quals és ajudar a pal·liar o minimitzar aquests problemes en alguns dels països en què la companyia desenvolupa la seva activitat.

Impuls a la salut i a la recerca

Entre els diferents programes en què participa Gas Natural Fenosa per a impulsar la salut i la recerca, destaquen les investigacions destinades a millorar la qualitat de vida de malalts i els seus familiars, la investigació de malalties cardiovasculars, que són la primera causa de mortalitat al món, mitjançant la Fundació Procnic, així com amb l'entitat GPACI al Brasil, Grup d'Investigació i Assistència al Càncer Infantil, i la col·laboració amb la Xarxa Pediàtrica de Prevenció en Salut a l'Argentina.

Promoció de la cultura musical, teatral i cinematogràfica

Gas Natural Fenosa també manté un compromís de col·laboració amb el món del cinema, la música i l'activitat teatral a través del suport als principals festivals, cicles musicals i cicles de concerts.

Amb el seu suport al món del cinema, mitjançant patrocinis dels principals festivals i sales de projecció d'Espanya, la companyia col·labora amb una de les indústries que més s'ha vist afectada, especialment en el cas dels festivals, per les retallades d'ajudes públiques.

En 2017 s'ha llançat la quarta edició de Cinergia, amb l'objectiu d'apropar l'eficiència energètica a través del setè art i fomentar el talent en la indústria cinematogràfica espanyola.

Foment de la riquesa cultural

> El Museu d'Art Contemporani de Gas Natural Fenosa (MAC) s'ha consolidat com un referent cultural a Galícia, on té la seu, i a Espanya. El MAC s'ha convertit en un espai de treball obert i compromès amb l'art, cultura, investigació, desenvolupament, educació, joventut i acció social.



Gas Natural Fenosa sobre el cinema més de 90 poblacions d'Espanya

Gas Natural Fenosa, juntament amb l'Acadèmia Espanyola de Cinema, posa en marxa des de 2013 dos Cicles de Cinema Itinerant a l'any, "Cicle de Cinema d'Estiu" i "Cicle de Cinema Itinerant Goya", que consisteix en projeccions gratuïtes per ciutats i municipis de tot Espanya per a la divulgació del patrimoni i la cultura cinematogràfica.

La iniciativa, que celebra la seva novena edició nacional i ja suma els més de 40.000 espectadors, ha portat a nombrosos teatres, auditoris, cinemes, platges i places de més de 90 poblacions d'Espanya pel·lícules

espanyoles, en pantalla gran i de forma gratuïta a localitats que no tenen sales en els seus nuclis urbans i que són d'interès comercial per a la Direcció de Negocis Minoristes.

Amb l'objectiu de promocionar les produccions nacionals, el cicle compta amb el suport de directors, actors i actrius que presenten els llargmetratges als espectadors en un col·loqui durant les projeccions. Durant aquestes nou edicions, hi han destacat, entre d'altres, Javier Cámara, Raúl Arévalo, Daniel Guzmán i Belén Cuesta.

- > El Museu d'Art Contemporani (MAC) de la Fundació Gas Natural Fenosa es troba en un moment de creixement imparable que es tradueix en el nombre de visitants: 50.254 persones que van assistir durant l'any 2017 a les exposicions i a les més de 100 activitats dissenyades per a tot tipus de públic.
- > Pel que fa a les exposicions, aquest any 2017 s'ha volgut destacar el treball de grans dones artistes, de reconeguda trajectòria internacional. S'han exhibit els treballs de la finlandesa Eija-Liisa Ahtila, l'americana Maude Schuyler Clay i l'espanyola Lita Cabellut, a la inauguració dels quals van assistir més de 900 persones.
- > El Departament d'Acció Social ha incrementat el nombre de programes amb un especialment dirigit a famílies amb fills en situació de risc de pobresa i amb un nombre total d'usuaris que ha assolit els 4.696 i 60 entitats col·laboradores.
- > La col·laboració activa amb altres organitzacions i institucions de la societat civil ha constituït un dels interessos bàsics que s'ha vist concretat amb la constitució del museu a la seu permanent de l'Associació de Creadors de Galícia.
- > Addicionalment, la companyia dona suport a altres institucions, com el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC), el Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), el Museu de la Ciència de Valladolid o la Reial Associació d'amics del Museu Nacional Art Reina Sofía.



Voluntariat Corporatiu i participació dels empleats

El Voluntariat Corporatiu de Gas Natural Fenosa està format per aquelles accions i iniciatives de caràcter no lucratiu promogudes per la companyia en què l'empleat s'implica i dedica el seu temps de forma voluntària.

Per mitjà del Voluntariat Corporatiu Gas Natural Fenosa pretén fomentar la cohesió social, els valors i l'esperit de solidaritat.

Per aconseguir-ho, Gas Natural Fenosa ha definit els objectius del programa en tres plans de manera simultània –Corporatiu, empleats i entorn–, i una estructura integrada de comitès en què estan incloses les àrees tant de Persones com de Comunicació i Medi Ambient de tots els països que formen part del programa.

Al llarg de 2017, els empleats han destinat més de 7.025 hores al voluntariat, en el qual han participat 1.755 treballadors arreu del món. S'han dut a terme, en l'àmbit global,

27 accions de voluntariat ambiental, 46 accions de voluntariat social i una acció de voluntariat energètic, en què els empleats han col·laborat oferint el seu temps i les seves capacitats tant personals com professionals.

Aquest programa té una naturalesa global i està integrat per vuit països en què Gas Natural Fenosa té presència: l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Espanya, Mèxic, Moldàvia, el Panamà i la República Dominicana.

En 2017 a Espanya s'incorpora el voluntariat energètic, centrat en la lluita contra la vulnerabilitat energètica, ajudant les famílies a millorar la seva situació mitjançant l'adquisició d'hàbits d'eficiència energètica i l'estalvi en les seves factures d'energia.

El voluntariat corporatiu de Gas Natural Fenosa pretén ser una iniciativa viva que es nodreixi de les idees i propostes tant dels membres de la companyia com de la societat en general aportant valor afegit a la companyia i a la societat de forma simultània.

Fundació Gas Natural Fenosa

La Fundació Gas Natural Fenosa, fundada en 1992 per Gas Natural Fenosa, i amb presència als països on la companyia té activitat, té com a missió la difusió, formació, informació i sensibilització de la societat en temes d'energia i medi ambient, així com el desenvolupament de programes d'índole empresarial i acadèmica. També desenvolupa programes d'Acció Social tant en l'àmbit nacional com internacional, incidint especialment en actuacions destinades a pal·liar la vulnerabilitat energètica. En l'àmbit cultural promou actuacions orientades tant a la preservació i difusió del patrimoni històric del sector del gas i l'electricitat, mitjançant el Museu del Gas i el Museu Bolarque, com a la difusió i estimulació artística de la societat, per mitjà de l'espai multidisciplinari del Museu d'Art Contemporani, a la Corunya.

Durant 2017, la Fundació va realitzar 19 seminaris sobre energia i medi ambient a Espanya, amb 2.265 participants. A més, va continuar amb el "Programa Primera Exportació" amb un total de 13 seminaris en diferents comunitats autònomes, ha tingut 1.475 assistents i ofert un assessorament personalitzat a 13 empreses.

Les activitats internacionals de la Fundació s'han desenvolupat en nou països: L'Argentina, Algèria, el Brasil, Xile, Colòmbia, Costa Rica, Mèxic, el Marroc i Sud-àfrica. S'han dut a terme 15 programes que han beneficiat més de 50.500 persones i més de 1.600 empreses i institucions.

Pel que fa al Pla de Vulnerabilitat energètica, des que es va llançar, el passat mes d'abril, s'han signat 4 convenis amb entitats del tercer sector que ja treballaven amb aquests col·lectius; s'han

realitzat formacions de l'Escola d'Energia en 4 comunitats autònomes, en què hi ha hagut una assistència de 1.200 persones; pel que fa al programa de voluntariat energètic, en la seva primera fase, llançada al setembre de 2017, ja té 310 voluntaris. La Fundació ha editat, en el marc de la vulnerabilitat energètica, el llibre titulat "Rehabilitació exprés per a llars vulnerables. Solucions de baix cost", resultat de l'encàrrec a una arquitecta, amb un ampli currículum de rehabilitació d'habitatges, la Dra. Margarita de Luxán. S'hi proposen 76 solucions de baix cost per a rehabilitar llars vulnerables i així millorar les condicions d'habitabilitat dels habitatges.

La Fundació també promou activitats culturals orientades a la preservació i difusió del patrimoni històric i cultural del sector del gas i de l'electricitat, per mitjà del Museu del Gas, el Museu Bolarque, el Museu d'Art Contemporani i de l'arxiu històric d'aquest.

Dia Solidari

Addicionalment a les accions de voluntariat corporatiu, destaca la iniciativa Dia Solidari creada en 1997 i gestionada pels propis empleats. Consisteix en la donació voluntària, per part dels participants, d'un dia de sou a l'any per a l'execució de projectes destinats a promoure l'educació i la formació de la infància i la joventut, als països on Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat.

La companyia, per la seva banda, dona a Dia Solidari un import igual al recaptat entre els empleats i assumeix les despeses de gestió per tal que el cent per cent de la recaptació es destini al projecte anual seleccionat. Prop de 1.500 empleats de tot el món participen en aquesta iniciativa. Des del seu inici, Dia Solidari ha recaptat més de quatre milions i mig d'euros.

Durant 2017, Dia Solidari ha finançat l'educació de més de 250 estudiants en ensenyament escolar, tècnica i universitària, dins dels projectes ordinaris en marxa que s'estan executant a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, Nicaragua, Panamà, Xile i Portugal.

A més dels projectes ordinaris, aquesta iniciativa permet realitzar projectes extraordinaris de caràcter social a Espanya, per cobrir les necessitats dels col·lectius més afectats per la crisi econòmica. En 2015, es va iniciar un projecte per a finançar 800 beques menjador a escoles de Galícia, la Rioja i Navarra, durant els cursos 2015-2016, i 2016-2017, i l'estiu de 2016.

La recaptació de Dia Solidari en 2017 es destinarà a l'execució de nous projectes educatius al Brasil, que començaran en 2018.



El Museu del Gas disposa d'una exposició permanent, que mostra la importància que va tenir el gas en el desenvolupament i la modernització de la societat i també planteja els reptes energètics del futur. Disposa també d'un espai dedicat a exposicions temporals. Al desembre de 2017 s'ha inaugurat la nova exposició temporal titulada "Benvinguts a la nanodimensió" que mostra els últims avanços en nanotecnologia i nanociència en el món de l'energia. L'exposició itinerant "Jugues? Pensem en energia" ha estat exposada al Museu de la Llum a Ponferrada, la Casa de la Ciència a Logronyo i el Museu Nacional de la Ciència i la Tecnologia de la Corunya.

Al setembre de 2017 la Fundació ha reobert el Museu de Bolarque, amb una reforma museogràfica i una nova programació educativa, de manera que ha convertit el complex en un recurs educatiu de primer nivell.

A més, té un programa educatiu per a escoles i realitza activitats per a nens, adults i famílies. Aquestes activitats s'estenen per tot Espanya, on han participat 51.000 alumnes i ha congregat més de 150.000 usuaris.

Pel que fa al Energytruck, en el seu segon any de vida, ja ha recorregut 208 poblacions espanyoles i més de 51.200 km arreu del país.

Pel que fa al Museu d'Art Contemporani a la Corunya, és un referent a Galícia i a la resta d'Espanya pel que fa a art contemporani i es troba en un moment de creixement que es tradueix en 50.254 visitants del museu. Com a agent cultural integrat en el teixit social actual, treballa cada dia per visibilitzar el compromís de Gas Natural Fenosa amb la societat a través d'una ferma aposta per l'educació, la joventut, el benestar social, l'art, la cultura i la investigació. L'any 2017 s'ha volgut destacar el treball

de grans dones artistes, i s'han realitzat exposicions sobre les seves obres; aquestes artistes són les següents: Eija Liisa Ahtila, Lita Cabellut i Maude Schuyler Clay. Juntament amb elles, Pablo Genovés, un dels fotògrafs espanyols de més reconeixement va presentar l'exposició "Les Mutacions Polifòniques", inspirada en el canvi climàtic. El MAC també realitza activitats educatives, a les quals han assistit al llarg de l'any 446 grups amb un total d'11.972 participants. Pel que fa a les activitats culturals, s'han organitzat 81 activitats, a les quals han assistit 10.123 persones. S'han atorgat vuit beques de residències artístiques en 2017. El MAC també té un programa d'acció social que persegueix millorar els nivells de participació i ajustament social de les persones amb diversitat funcional i famílies en situació en risc de pobresa. Els programes s'engloben en dues àrees destacades que són "Art i inclusió social" i "Art i suport social".



Principals activitats internacionals realitzades en 2017

> Argentina.

Aula Fundació Gas Natural Fenosa: formació per a generar habilitats i brindar eines a persones socialment marginades per superar les condicions de pobresa i reinserir-se en el mercat laboral.

Programa Emprenedor Social: es premien iniciatives de voluntariat. Un dels programes guanyadors va ser el titulat "Als obstacles els desafiem amb solidaritat i art", que té l'objectiu d'estendre i aprofundir les activitats preventives i promocionals de la salut.

> Brasil.

Joves a la cuina: formació de cuiners d'una zona d'escassos recursos de l'àrea metropolitana de Rio de Janeiro per a la posterior inserció laboral d'aquests.

Formació de Tècnics d'Inspecció Periòdica i d'Instal·lacions de Gas: formació de joves de faveles per ajudar-los en el seu progrés i avanç personal per a així aconseguir que les diferents empreses que presten els seus serveis en Gas Natural Fenosa al Brasil els contractin.

> Colòmbia.

Petits Científics: aplica la indagació guiada a l'aula i en el treball cooperatiu amb noves pràctiques pedagògiques en l'ensenyament de ciències naturals a les escoles de zones d'escassos recursos de les ciutats de Bogotá, Turja i Mosquera.

Formació de Mecànics de Gas Natural Vehicular: formació de joves d'estrats amb escassos recursos com especialistes en mecànica automotriu i instal·lacions de gas natural vehicular per aconseguir assolir les competències laborals exigides.

> Costa Rica.

Bandera Blava: programa d'educació ambiental que promou la millora de la qualitat de l'educació ambiental, per a l'assoliment d'un desenvolupament sostenible i en harmonia amb el medi ambient en escoles amb escassos recursos de Costa Rica.

> Marroc.

Suport a Hogar Lerchundi que impulsa un centre de dia per a nens en risc on es beneficien del menjador, la neteja personal, el suport en l'estudi, les activitats d'oci i temps lliure.

Presència en el Consell del Centre d'Autistes de Tànger fundat per la Fundació Gas Natural Fenosa.

Jornada sobre desenvolupament sostenible a Tànger.

> Mèxic.

Impulsa el teu negoci: formació d'experts en instal·lació i reparació de serveis domèstics de gas, electricitat i aigua de zones d'escassos recursos de la Ciutat de Mèxic i posteriorment ajudar-los en la seva inserció laboral.

> Sud-àfrica.

Quedela Secondary School de Mpumalanga: l'objectiu d'aquest programa és implementar un model de desenvolupament que abordi l'ambient acadèmic, l'àmbit social, les infraestructures i la seguretat de les escoles d'una zona de molt escassos recursos.



La web www.fundaciongasnaturalfenosa.org posa a disposició informació detallada sobre l'activitat de la Fundació Gas Natural Fenosa.

Energytruck és un projecte del Museu del Gas de la Fundació Gas Natural Fenosa que pretén acostar a la societat coneixements relacionats amb l'energia, el medi ambient i el patrimoni industrial.

Es tracta d'una exposició itinerant al llarg del territori espanyol, que funciona alhora com a aula educativa mòbil, amb activitats didàctiques conduïdes per educadors especialitzats.

El projecte té com a objectiu contribuir al desenvolupament educatiu, ambiental i cultural de la societat, i permet descobrir, d'una manera molt visual i interactiva, què és l'energia i com es pot consumir de manera responsable.

Així mateix, la mostra mira al passat per conèixer els canvis històrics i l'avanç social que va suposar l'arribada del gas i de l'electricitat, i també mira al futur per descobrir com serà l'energia d'aquí a uns anys.

Amb el sistema dual i un consum de combustibles aproximat del 70% de dièsel i un 30% de gas natural comprimit, es millora la qualitat de l'aire en reduir un 39% les emissions de PM i un 30% les emissions de NO_x respecte a un vehicle que consumeixi només combustible dièsel, cosa que fa que el mateix vehicle sigui part dels continguts de l'exposició.

Des que es va posar en marxa, Energytruck ha recorregut 208 poblacions espanyoles i un total de 66.128 persones, tant escolars com adults, s'han convertit en beneficiaris d'aquesta iniciativa. Des que es va posar en marxa ha recorregut 51.200 km.





Escola d'Energia

La Fundació Gas Natural Fenosa organitza sessions formatives de la seva Escola d'Energia dirigida a treballadors socials per lluitar contra la pobresa energètica.

El programa de formació pretén formar, cada any, més de 2.000 treballadors socials i del tercer sector en bones pràctiques d'estalvi i eficiència energètica perquè les puguin traslladar a les persones necessitades. Es treballen temes relacionats amb l'eficiència

energètica o l'optimització de factures entre d'altres, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte del cost energètic en la vida les persones més vulnerables.

A més, l'Escola editarà guies divulgatives i crearà una pàgina web per divulgar consells i mesures que les llars puguin aplicar per reduir la seva factura i minimitzar així l'impacte de la vulnerabilitat energètica.



“Rehabilitació exprés per a llars vulnerables. Solucions de baix cost”

“Rehabilitació exprés per a llars vulnerables. Solucions de baix cost” és un llibre publicat per la Fundació Gas Natural Fenosa, escrit per l'arquitecta Margarita de Luxán que té l'objectiu de proporcionar solucions econòmiques d'aplicació ràpida i senzilla en habitatges on viuen famílies en situació de vulnerabilitat energètica.

L'objectiu d'aquest estudi és avançar cap a possibles millores en les condicions de benestar tèrmic i en l'avaluació del consum energètic en climatització dels habitatges on viuen famílies en situació de pobresa o vulnerabilitat energètica, així com proporcionar solucions de baix cost, d'aplicació ràpida i senzilla, que millorin les condicions de confort d'aquestes persones.

En aquesta publicació, la Fundació Gas Natural Fenosa proposa 76 solucions de baix cost, que van des dels 50 fins als 7.000 euros, per rehabilitar llars vulnerables que permeten millorar les condicions d'habitabilitat dels habitatges. Les mesures van des de la col·locació de catifes a terres mal aïllats fins a la instal·lació de persianes, pintures aïllants, canvis en vidres o aïllaments en els murs, per millorar les condicions de benestar tèrmic a l'interior de les cases.

Activitats de la Fundació Gas Natural Fenosa. Espanya

	2017	2016	2015
Convenis actius amb comunitats autònomes	24	24	24
Seminaris/ cursos realitzats	19	20	20
Jornades realitzades programa PPE	16	28	21
Pressupost destinat a actes (% sobre el total)	20	45	35
Publicacions	1	0	1
Fitxes d'educació ambiental	0	0	1
Articles sobre energia i medi ambient	3	0	1



Activitats internacionals de la Fundació Gas Natural Fenosa

	2017	2016	2015
Activitats	15	17	16
Pressupost d'activitats internacionals (% sobre total)	14	24	23
Països en els quals desenvolupa la seva activitat	9	11	10

El programa de formació de l'Escola d'Energia pretén formar, cada any, més de 2.000 treballadors socials i del tercer sector en bones pràctiques d'estalvi i eficiència energètica.

2010

Inauguració de l'estació de GNV més gran d'Europa

S'inaugura a Madrid, l'estació de gas natural vehicular més gran d'Europa que dona servei a 400 autobusos de l'Empresa Municipal de Transports. Gràcies a la posada en servei de l'estació i la circulació dels autobusos públics propulsats amb gas natural pels carrers madrilenys, es va aconseguir un estalvi econòmic per a l'EMT del 30% respecte a la utilització del gasoil, la reducció d'un 85% de les emissions d'òxids de nitrogen i de partícules en suspensió, i d'un 15% les emissions de CO₂.

175

1843
2018

175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa **2017**

Integritat i transparència

Fiscalitat. **Pàg. 355**

Política de Drets Humans. **Pàg. 358**

Gas Natural Fenosa considera que la confiança dels seus clients, els seus professionals, proveïdors i col·laboradors externs, accionistes, inversors i finançadors, reguladors i altres agents del mercat i grups socials, es fonamenta en la integritat, entesa com l'actuació ètica, honesta, responsable i de bona fe de cada una de les persones que treballen en i per al grup.



Compromisos i principis d'actuació responsable i íntegra

- > Rebutjar la corrupció, el frau i el suborn en el desenvolupament de l'activitat de la companyia i establir mesures per evitar-los i combatre'ls, desenvolupant canals interns que permetin la comunicació d'irregularitats, respectant i protegint l'anonimat del comunicant.
- > Complir les lleis i normes nacionals i internacionals vigents als països en els quals opera la companyia, respectant especialment els principis expressats en la Declaració Universal dels Drets Humans de Nacions Unides i en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball (OIT), els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, els Principis Rectors de Drets Humans i Empreses de Nacions Unides, així com els principis de l'OCDE per al Govern de les Societats.
- > Actuar amb responsabilitat en la gestió dels negocis i complir amb les obligacions fiscals en totes les jurisdiccions en què opera la companyia, assumint el compromís de transparència i col·laboració amb les administracions tributàries corresponents.
- > Competir en el mercat de manera lleial, sense admetre conductes enganyoses, fraudulentos o malicioses que portin a la companyia a l'obtenció d'avantatges indegudes.
- > Promoure la transparència informativa i la comunicació responsable, veraç, eficaç, íntegra i puntual, publicant periòdicament informació financera i no financera que posi en valor les actuacions de l'empresa i ofereixi una resposta específica a les necessitats d'informació dels grups d'interès de la companyia.
- > Mantenir, en tot moment, el diàleg amb els grups d'interès a través dels canals de comunicació que siguin més adequats i accessibles.

> Accions de valor

Accions proposades 2017

Accions de difusió i comunicació de la Política d'Atencions Empresarials.

Finalització del procés de declaració de la Política Anticorrupció.

Aprovació de l'actualització del text de la Política de Drets Humans als conceptes i terminologia dels Principis Rectors sobre empreses i Drets Humans de Nacions Unides.

Accions previstes 2018

Llançament de la Política de Conflicte d'Interès.

Llançament del Pla de Comunicació de Compliance.

Auditar la implantació de la Política de Drets Humans.

Aprovar l'actualització del text de la Política de Drets Humans als conceptes i terminologia dels Principis Rectors sobre empreses i Drets Humans de Nacions Unides.

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

> Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 5: igualtat de gènere

El cinquè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "les dones i les nenes representen la meitat de la població mundial i, per tant, la meitat del seu potencial. No obstant això, la desigualtat de gènere persisteix avui a tot el món i provoca l'estancament del progrés social".

En relació amb la integritat i la transparència, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat comproment-se amb la igualtat d'oportunitats en tots els àmbits de l'organització. El Codi Ètic de la companyia, aplicable a administradors i empleats, juntament amb el canal de denúncies, constitueix els principals mecanismes que vetllen per aquest compromís, dissenyant les pautes d'actuació relacionades amb el respecte a les persones, el desenvolupament professional i la igualtat d'oportunitats.

> Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 8: treball decent i creixement econòmic

El vuitè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "l'erradicació de la pobresa només és possible mitjançant ocupacions estables i ben remunerades, però, gairebé 2.200 milions de persones viuen per sota del llindar de pobresa, amb menys de 2 dòlars nord-americans al dia".

En relació amb la integritat i la transparència, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat comproment-se a garantir el treball decent en totes les ubicacions en què la companyia opera. Per a això, s'aplica una Política de Drets Humans en la qual es recullen, entre altres principis: erradicar el treball infantil, facilitar la llibertat d'associació i oferir una ocupació digna. Així mateix, s'ha elaborat un pla de treball plurianual amb l'objectiu últim de l'extensió de conductes ètiques a tantes activitats i persones de la companyia com sigui possible.



Contribució de Gas Natural Fenosa a l'ODS 16: pau, justícia i institucions sòlides

El setzè Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) establert per l'Organització de les Nacions Unides se sosté sobre la base que "Per assolir els Objectius de Desenvolupament Sostenible són necessàries societats justes, íntegres i inclusives en les quals cap forma de violència tingui cabuda".

En relació amb la integritat i la transparència, Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat comproment-se amb la integritat, la responsabilitat, la transparència i la no-violència. Per a això, els mecanismes interns de què disposa són el Codi Ètic, el Model de Prevenció Penal, una Estratègia fiscal i una Política de control i Gestió de Riscos Fiscals, i la Política de Drets Humans.

La integritat és clau en l'èxit de la companyia

[102-16]

Gas Natural Fenosa té la ferma convicció que operar amb integritat i transparència contribueix de manera directa a aconseguir els seus objectius i a gestionar el negoci de forma sostenible.

No en va, l'ètica i l'honestedat, compromisos del màxim òrgan de govern de la companyia, constitueixen pilars fonamentals de la declaració de missió, visió i valors, dels seus plans estratègics, així com de la Política de Responsabilitat Corporativa.

La crisi de confiança en el sector energètic, requereix tota l'atenció de la companyia per contribuir a la millora de la percepció dels grups d'interès en els mercats en què opera, sobre les base dels principis ètics de Gas Natural Fenosa, així com el compromís a reforçar les millors conductes i pràctiques en nous entorns internacionals amb oportunitats de creixement per a la companyia, de manera que es contribueixi al desenvolupament i progrés social.

Gas Natural Fenosa s'enfronta als reptes en matèria d'integritat a través d'un enfocament de gestió basat en diverses polítiques, procediments i eines específiques, emmarcats en el Codi Ètic de la companyia.

Aquests elements persegueixen assegurar que les activitats de la companyia i les dels seus empleats i proveïdors compleixen amb les lleis i estàndards aplicables a tots els països en què duu a terme alguna activitat de negoci. Aspiren, a més, a generar en totes les unitats i organitzacions un comportament impecable, basat en els valors ètics i compromisos formals de conducta, així com a prevenir i detectar qualsevol incompliment en temps i forma.

Gas Natural Fenosa ha establert diversos programes d'integritat corporativa que garanteixen l'assoliment dels objectius esmentats anteriorment. Aquests programes són els següents:

- > Model de gestió del Codi Ètic.
- > Model de Prevenció Penal.
- > Polítiques i Plans Antifrau i Anticorrupció.
- > Polítiques fiscals.
- > Política de Drets Humans.

D'aquests es deriven indicadors per a la gestió, el control i la supervisió del comportament ètic de la companyia, cosa que permet mesurar l'efectivitat dels programes implantats i el desenvolupament de nous plans de millora adaptats a les necessitats específiques del negoci.

Gas Natural Fenosa s'enfronta als reptes en matèria d'integritat per mitjà d'un enfocament de gestió basat en diverses polítiques, procediments i eines específiques, emmarcats en el Codi Ètic de la companyia.

Model de Gestió del Codi Ètic

[102-16] i [102-17]

El Codi Ètic de Gas Natural, formulat i aprovat pel Consell d'Administració, és el document que estableix les pautes que han de presidir el comportament ètic dels administradors i empleats de Gas Natural Fenosa en el seu acompliment diari, pel que fa a les relacions i interaccions que manté amb tots els seus grups d'interès. Les pautes d'actuació estan relacionades amb la corrupció i el suborn, el respecte a les persones, el desenvolupament professional, la igualtat d'oportunitats, la relació amb empreses col·laboradores, la

seguretat i la salut en el treball, i el respecte al medi ambient, entre d'altres.

Des que es va aprovar en 2005, el codi ha estat renovat periòdicament per adaptar-lo a les noves realitats a què s'enfronta la companyia. S'hi recullen els compromisos assumits per Gas Natural Fenosa en matèria de bon govern, responsabilitat corporativa i qüestions relacionades amb l'ètica i el compliment normatiu.

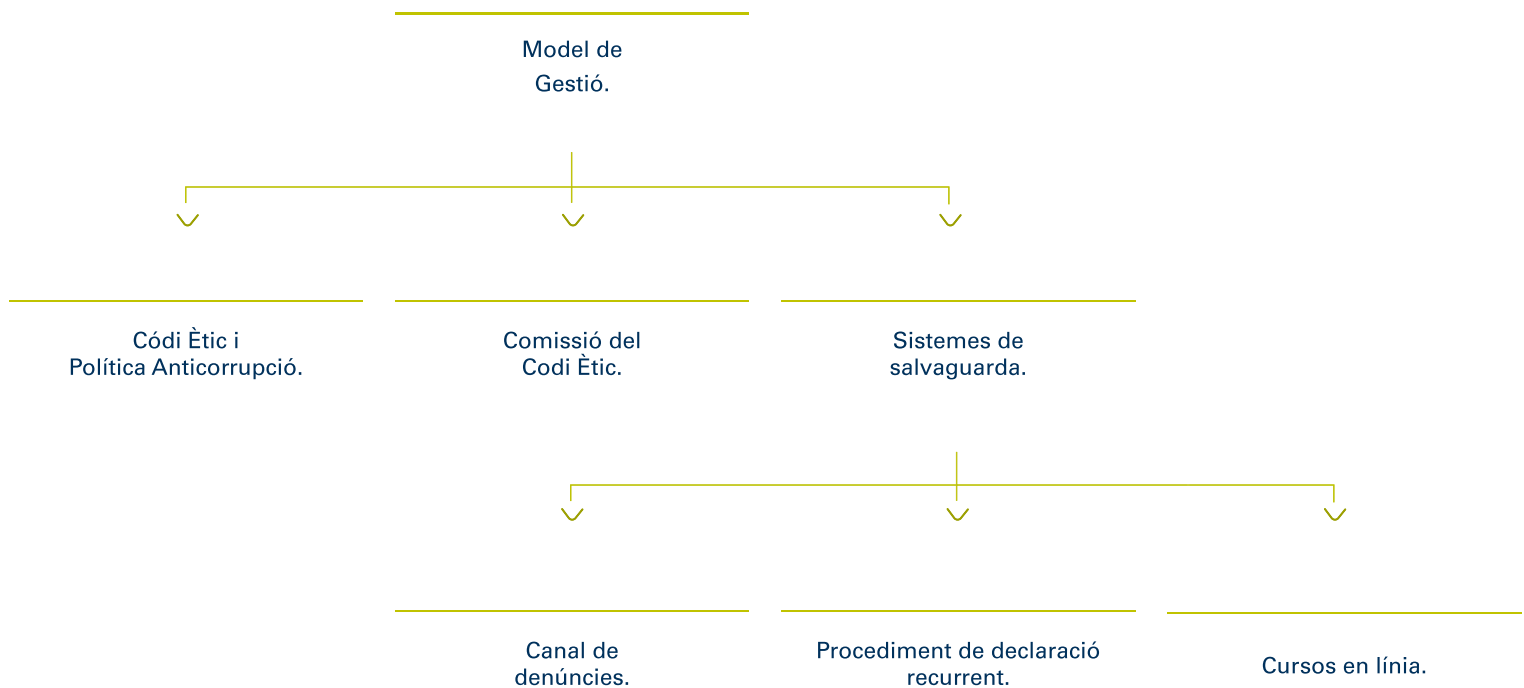
Així mateix, Gas Natural Fenosa disposa d'una Política Anticorrupció, com a extensió del capítol 4.7. "Corrupció

i Suborn" del Codi Ètic, que estableix els principis que han de guiar la conducta de tots els empleats i administradors de les empreses del grup pel que fa a la prevenció, detecció, investigació i remei de qualsevol pràctica corrupta en el si de l'organització.

La companyia compta, a més, amb un model de gestió del Codi Ètic i de la Política Anticorrupció, liderat per la Direcció d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern, els objectius del qual són vetllar pel seu coneixement, aplicació i compliment.

El mateix Codi Ètic i la Política Anticorrupció: constitueixen instruments fonamentals per actuar d'una manera íntegra, responsable i transparent.

Components del model de gestió



La Comissió del Codi Ètic: està presidida pel director d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern per tal de dotar-la d'objectivitat i independència, és responsable de vetllar per la divulgació i el compliment del codi i l'esmentada política mitjançant la supervisió i el control dels sistemes de salvaguarda. Compta amb comissions locals als països on la companyia té més activitat. Per a més informació, veure l'apartat “La responsabilitat corporativa en Gas Natural Fenosa” d'aquest mateix informe.

Els Sistemes de salvaguarda: constitueixen els mecanismes de la companyia per vetllar pel compliment del Codi Ètic, són els següents:

- > Canal de denúncies: a través del qual tots els empleats i proveïdors poden dirigir-se a la Comissió del Codi Ètic per a realitzar consultes o notificacions d'incompliments del codi, de bona fe, de manera confidencial i sense por a represàlies.
- > Procediment de declaració recurrent: mitjançant el qual tots els empleats declaren de manera recurrent que han llegit, comprenen i compleixen el codi.
- > Cursos en línia: sobre els aspectes inclosos en el Codi Ètic i la Política Anticorrupció, d'obligat compliment per a tots els empleats.



Aquest model de gestió estableix, a més, que la Comissió d'Auditoria del Consell d'Administració i el Comitè de Direcció han de rebre informes periòdics de la Comissió del Codi Ètic en els quals es tracten les matèries més rellevants relacionades amb la difusió i compliment del Codi Ètic i de la Política Anticorrupció. Durant 2017, un 21 % de les denúncies rebudes van tenir com a objecte presumptes frauds, sense que cap d'aquestes tingués impacte significatiu.

La comissió no va rebre denúncies que posessin en evidència incidents en Gas Natural Fenosa relatius a qüestions d'explotació laboral o infantil o relatius als drets de les comunitats locals i els drets humans. Un 28% de les notificacions va tenir relació amb el capítol del Codi Ètic de “Respecte a les persones”, i totes quedaren resoltes de manera adequada. Cap d'aquestes va tenir relació amb incidents discriminatoris.

Consultes i denúncies al Codi Ètic

	2017	2016	2015
Consultes	37	58	37
Denúncies	104	120	98
Total	141	178	135
Nre. de comunicacions rebudes per cada 200 empleats	1,67	1,92	1,37

Gas Natural Fenosa espera de tots els seus empleats un alt nivell de compromís en el compliment del seu Codi Ètic i la Política Anticorrupció. Per això, es posa l'accent a transmetre la cultura d'integritat de la companyia. El seu incompliment s'analitza d'acord amb els procediments interns, la normativa legal i els convenis vigents.

Durant 2017, Gas Natural Fenosa va gestionar diverses situacions disciplinàries per supòsits derivats de denúncies a la Comissió del Codi, o propis de situacions regulades en el Codi Ètic o en la Política Anticorrupció. En total, es van gestionar 3 faltes lleus, 3 faltes greus i 15 faltes molt greus, de les quals 14 van derivar en acomiadaments.

En 2017, no va ser necessària la reparació de danys relativa a impactes relacionats amb casos detectats en matèria de drets humans.

La Comissió del Codi Ètic té, així mateix, un pla de treball plurianual, que inclou accions a curt i mitjà termini, l'objectiu últim de les quals és l'extensió del codi a tantes activitats i persones de la companyia com sigui possible.

En 2017, el pla de treball de la Comissió del Codi Ètic va incloure:

- > Accions formatives i divulgatives del Codi Ètic, Política Anticorrupció i Model de Prevenció Penal dirigides als empleats de la companyia.
- > Actualització de l'espai del Codi Ètic i Política Anticorrupció en la intranet de la companyia.
- > Llançament del *work flow* "Declaració de Compliment".
- > Accions divulgatives externes.

- > Definició i aprovació de procediments interns en matèries del Codi Ètic.
- > Activitats per a l'extensió del Codi Ètic a proveïdors, tant a Espanya com en l'àmbit internacional.

La companyia ha establert comissions locals a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Xile, Itàlia, Mèxic, Moldàvia, el Panamà i Sud-àfrica. Amb una estructura similar a la de la Comissió del Codi Ètic, la seva missió principal és la divulgació i comunicació del Codi Ètic i la Política Anticorrupció, així com reproduir en cada país les funcions que la comissió desenvolupa a Espanya per a tot l'àmbit d'actuació de la companyia. D'aquesta manera, s'assegura l'existència de procediments de salvaguarda als diferents països on opera.

En 2017, la Comissió del Codi Ètic va celebrar cinc reunions de treball, mentre que les comissions locals en van mantenir 29.

Capítol del Codi Ètic al qual fan referència les comunicacions (nombre i %)

	Consultes (nombre)	Notificacions (nombre)	Total (nombre)	Notificacions (%)
Respecte a la legalitat, als drets humans i als valors ètics	0	1	1	1
Respecte a les persones	2	30	32	28
Desenvolupament professional i igualtat d'oportunitats	2	14	16	13
Cooperació i dedicació	0	6	6	6
Seguretat i salut en el treball	0	5	5	5
Corrupció i suborn	11	18	29	17
Ús i protecció d'actius	0	3	3	3
Imatge i reputació corporativa	0	2	2	2
Lleialtat a l'empresa i conflicte d'interessos	20	10	30	10
Tractament de la informació i del coneixement	1	1	2	1
Relacions amb els clients	0	7	7	7
Relacions amb empreses col·laboradores i proveïdors	1	7	8	7
Respecte al medi ambient	0	0	0	0
Total	37	104	141	100

Gestió de queixes o denúncies rebudes

	Tipus d'impacte	2017
Nre. de denúncies sobre impactes negatius presentades mitjançant mecanismes formals.	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	55
	Societat	49
	Drets humans	0
Denúncies rebudes en què es va obrir una investigació (%).	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	100
	Societat	100
	Drets humans	0
Denúncies rebudes, que han estat resoltes (%).	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	100
	Societat	100
	Drets humans	0
Denúncies sobre impactes negatius presentades abans de 2017 i que es van resoldre en 2017.	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	5
	Societat	8
	Drets humans	0

Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)

	2017	2016	2015
Consultes	21	26	25
Notificacions	53	83	57
Total	44	63	47

Protocol d'investigació i resposta a conductes irregulars i frau

El protocol defineix el procediment i la sistemàtica d'actuació que permeti que qualsevol notificació de qualsevol empleat, proveïdor o col·laborador externs de Gas Natural Fenosa en relació amb conductes presumptament irregulars o fraudulentos sigui formulada i comunicada de forma segura i confidencial, de manera que es compleixi amb la legislació vigent, així com la sistemàtica per a l'establiment de tots els procediments necessaris que permetin una investigació eficaç de conductes irregulars i frau notificades a Gas Natural Fenosa.

El canal de denúncies de Gas Natural Fenosa permet a tots els empleats i proveïdors dirigir-se a la Comissió del Codi Ètic per a realitzar consultes o notificacions d'incompliments del codi, de bona fe, de manera confidencial i sense por a represàlies.

El President de la Comissió del Codi Ètic, un cop rebuda la notificació per mitjà del Canal del Codi Ètic, en crearà l'entrada en la base de dades que recollirà els detalls de cada notificació i en realitzarà l'enteniment inicial, que donarà lloc al procés d'anàlisi i resolució de la notificació.

Model de prevenció penal

La companyia disposa d'un model de prevenció penal que s'actualitza anualment.

Incorpora l'estructura de control intern ja existent en Gas Natural Fenosa a fi de prevenir de manera eficaç l'ocurrència dels delictes que preveu la Llei Orgànica 5/2010 sobre la Reforma del Codi Penal, segons la qual s'introdueix a Espanya la responsabilitat penal de les persones jurídiques, i s'estableixen atenuants en el cas que hi hagi models de control intern eficaços.

Des d'un punt de vista organitzatiu, el Consell d'Administració ha assignat les funcions d'Òrgan Autònom, descrites en la Llei Orgànica 1/2015, al Comitè d'Avaluació de *Compliance*, el qual és responsable de la presa de decisions significatives en relació amb la vigilància i supervisió periòdica del funcionament i compliment del Model de Prevenció Penal.

El model conté 21 delictes identificats sobre els quals defineix impacte i probabilitat d'ocurrència, mecanismes per al seu control i minimització i responsabilitats pel que fa al seu compliment. Per les característiques que té, és un dels factors de diferenciació de la companyia en l'àmbit de la integritat, de manera que li permet prevenir la comissió de delictes que podrien causar problemes legals o d'una altra naturalesa.

Cada any, el model és avaluat per un tercer independent. En 2017, aquest va emetre un informe satisfactori sobre el disseny i eficàcia.

En l'àmbit internacional, el grup té implantats models de prevenció penal als països amb legislació en matèria de responsabilitat penal de la persona jurídica.

Durant 2017, s'ha seguit amb el curs de formació sobre el Model de Prevenció Penal, Codi Ètic i Política Anticorrupció, a fi d'emfatitzar en la rellevància del seu compliment, assegurar l'execució d'activitats preventives de control i donar a conèixer a tots els empleats l'estat actual en aquestes matèries.

Gas Natural Fenosa és conscient de la importància de disposar d'una eina que assegurí el control adequat de la gestió del model de prevenció penal. Per això, administra i utilitza el SAP GRC Process Control per a la gestió integral de la documentació, avaluació i supervisió del model.

Polítiques i plans antifrau i anticorrupció

Si bé el frau i la corrupció estan contemplats en el sistema de prevenció penal, la companyia ha treballat en la millora i l'actualització de la normativa interna i en la definició de protocols i mecanismes específics en aquesta matèria.

La Política Anticorrupció de Gas Natural Fenosa dona compliment a la legislació nacional i internacional en matèria de corrupció i suborn, principalment, amb el ja esmentat Codi Penal espanyol. Actualment, diversos països disposen de regulacions específiques en aquesta matèria, les quals estableixen sancions rellevants en casos d'incompliment.

Aquesta política té per objecte establir els principis que han de guiar la conducta de tots els empleats i administradors de les empreses de Gas Natural Fenosa pel que fa a la prevenció, la detecció, la investigació i el remei de qualsevol pràctica corrupta en el si de l'organització. Així, queden sota un únic instrument totes les accions realitzades en aquest àmbit per a evitar qualsevol conducta que pogués constituir frau o corrupció i que derivés en situacions perjudicials per a la companyia, els administradors i els empleats d'aquesta des del punt de vista legal o de reputació.

La política estableix catorze principis d'actuació, entre els quals es troben aspectes com el foment de la integritat i la transparència en el tractament de la informació, blanqueig de capitals, conflictes d'interès i relacions amb tercers.

El Codi Ètic estableix les pautes que han de presidir el comportament ètic dels administradors i empleats de Gas Natural Fenosa en el seu acompliment diari, pel que fa a les relacions i interaccions que manté amb tots els seus grups d'interès.

L'enfocament del programa anticorrupció de Gas Natural Fenosa comprèn tres àrees clau:

- > Establiment d'una cultura antifrau i anticorrupció mitjançant la formació i conscienciació.
- > Implantació de mesures proactives per a l'avaluació del risc de frau i corrupció, el monitoratge i els controls.
- > Desenvolupament de mesures i plans de resposta davant de situacions que constitueixin frau i corrupció. Aquests plans i mesures contemplen la investigació dels episodis, la definició de solucions i l'establiment de mesures disciplinàries.

Pel que fa al programa, cal assenyalar que Gas Natural Fenosa porta a terme accions recurrents de formació a fi de divulgar el seu compromís en la lluita contra la corrupció i assegurar que els administradors, empleats i proveïdors d'aquesta disposin de la informació adequada i suficient per actuar en aquesta matèria.

Entre altres accions, de manera periòdica es realitza el següent:

- > Actualització de l'espai del NaturalNet dedicat al Codi Ètic i la Política Anticorrupció.
- > Publicació d'informació sobre les activitats de la Comissió del Codi Ètic (notificacions rebudes, activitats realitzades, etc.).
- > Curs de formació del Model de Prevenció Penal, el Codi Ètic i Política Anticorrupció.

- > Formació específica en relació amb el Model de Prevenció Penal a nous empleats i administradors.
- > Presentacions en Consells. d'Administració i Comitès de Direcció del Model de Prevenció Penal.
- > Declaració recurrent de compliment del Codi Ètic i Política Anticorrupció.

Així mateix, Gas Natural Fenosa té implantada una Política d'Atencions Empresariales, en el marc del Codi Ètic i Política Anticorrupció. L'objecte d'aquesta política és regular les condicions en què administradors i empleats de Gas Natural Fenosa poden acceptar/ofertir atencions empresariales de/a contraparts de negoci en el marc de l'acompliment de les seves funcions professionals, de manera que s'asseguri el compliment efectiu dels principis d'objectivitat, imparcialitat i transparència establerts en el Codi Ètic i en la Política Anticorrupció de Gas Natural Fenosa. Va ser aprovada pel Conseller Delegat.

Els administradors i empleats del grup no podran acceptar o oferir, directament o indirectament, atencions empresariales que tinguin per objecte influir de manera impròpia en les seves relacions comercials, professionals o administratives, tant amb entitats públiques com privades.

Així mateix, en totes les operacions de risc, la companyia duu a terme processos de *due diligence* de manera sistemàtica, tant en proveïdors d'alt risc, com en relacions de la companyia amb tercers (socis, *joint ventures*, etc.).

El procediment de *due diligence* de contrapart té per objectiu assegurar que, de manera generalitzada, s'executin les

anàlisis i avaluacions del risc de reputació i de corrupció d'una manera eficient i homogènia quan intervinguin tercers en les relacions de negoci de les companyies que formen el grup.

En l'àrea de Security durant 2017, s'han desenvolupat 7.010 casos d'accions d'investigació i antifrau, distribuïdes a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, el Panamà, Mèxic, Espanya, Moldàvia i Sud-àfrica. D'aquestes accions, 1.198 casos corresponen a investigacions planificades i projectes antifrau en l'àmbit de la distribució elèctrica i de gas, i altres 5.812 casos a petició de les diferents àrees i negocis de la companyia.

Totes aquestes accions realitzades per l'àrea de Security han suposat la identificació d'actes de mala praxi en les activitats realitzades per personal extern i empleats, i com a conseqüència del resultat se'n va desvincular un i 60 treballadors d'empreses col·laboradores. No hi va haver cap acomiadament per incompliments del Codi Ètic.

Així mateix es van recuperar volums rellevants d'energia mitjançant la facturació al defraudador de l'energia defraudada, i es va reduir el frau en l'àmbit de la distribució elèctrica i de gas, concretament 5.016.619 KWh d'energia elèctrica, la qual cosa ha suposat un import recuperat de 824.317 i 6.216.000 m³ equivalents a 4.608.620 euros*.

* L'import 4.608.620 euros correspon al gas estimat no facturat; l'import realment facturat són 2.322.042 euros i, 2.286.578 euros corresponen al gas estimat i pendent de facturació.

Fiscalitat

Estratègia Fiscal i Política de Control i Gestió de Riscos Fiscals [201-4]

El Consell d'Administració, en la sessió de 9 de gener de 2018 i amb l'informe favorable de la Comissió d'Auditoria, ha aprovat l'Estratègia Fiscal i Política de control i gestió de riscos fiscals, que regula els principis bàsics que han de guiar la funció fiscal de Gas Natural Fenosa, així com les principals línies d'actuació per mitigar i guiar el correcte control dels riscos fiscals.

Els principis bàsics que regeixen l'Estratègia fiscal són els següents:

1. Responsabilitat en el compliment de les obligacions tributàries.

2. Perfil de risc fiscal baix.
3. Adopció de tractaments fiscals sobre la base de motius econòmics.
4. Transparència de la informació fiscal.
5. Cooperació amb les administracions tributàries.

Així mateix, les línies bàsiques de la Política de Control i Gestió de Riscos Fiscals són les següents:

1. Govern fiscal clarament definit.
2. Procediments per al control del risc fiscal derivat del Compliance.
3. Procediments per a l'avaluació i control dels tractaments fiscals incerts.
4. Supervisió del funcionament del Marc de Control Fiscal.

5. Informació periòdica de la situació fiscal al Consell d'Administració.

Totes aquestes polítiques fiscals de Gas Natural Fenosa estan alineades amb:

- a) La Política de Responsabilitat Social Corporativa de Gas Natural Fenosa que estableix com un dels compromisos i principis d'actuació el d'actuar amb responsabilitat en la gestió dels negocis i complir amb les obligacions fiscals en totes les jurisdiccions en què opera la companyia, assumint el compromís de transparència i col·laboració amb les administracions tributàries corresponents".
- b) El Codi Ètic de Gas Natural Fenosa que estableix que "tots els empleats del grup han de complir les lleis vigents als països on desenvolupen la seva activitat, d'acord amb l'esperit i la finalitat d'aquestes, i observant en totes les seves actuacions un comportament ètic".

El grup compta amb una Norma General del Marc de Control Fiscal que ha estat dissenyada d'acord amb les directrius de l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE) per a empreses multinacionals, així com per al disseny i la implementació d'un Tax Control Framework.

c) El Codi de Bones Pràctiques Tributàries (CBPT) aprovat, amb data de 20 de juliol de 2010, pel ple del Fòrum de Grans Empreses, òrgan constituït per l'Agència Estatal d'Administració Tributària amb les principals empreses espanyoles, entre les quals es troba Gas Natural SDG, SA. Aquest CBPT conté recomanacions de les autoritats fiscals, voluntàriament assumides per Gas Natural Fenosa, que tendeixen a millorar l'aplicació del sistema tributari per mitjà de l'increment de la seguretat jurídica, la reducció de la litigiositat, la cooperació recíproca basada en la bona fe i la confiança legítima, i l'aplicació de polítiques fiscals responsables.

Per garantir que les pràctiques tributàries de Gas Natural Fenosa estan basades en aquests principis, el grup té una Norma General del Marc de Control Fiscal que ha estat dissenyada d'acord amb les directrius de l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE) per a empreses multinacionals, així com per al disseny i la implementació d'un *Tax Control Framework*.

D'altra banda, Gas Natural Fenosa té un Mapa de Riscos en el qual s'identifiquen específicament els riscos fiscals i les controvèrsies sobre la interpretació o l'aplicació del marc jurídic fiscal. La informació sobre les principals actuacions amb transcendència fiscal es detalla en la Nota 21 "Situació fiscal" dels Comptes Anuals Consolidats.

Paradisos fiscals

La creació o adquisició de participacions en entitats domiciliades a països o territoris que tinguin la consideració de paradisos fiscals ha de ser informada al Consell d'Administració, per mitjà de la Comissió d'Auditoria.

Atenent la normativa espanyola que determina els països que tenen la consideració de paradisos fiscals (Reial Decret 1080/1991, de 5 de juliol i Reial Decret 116/2003, de 31 de gener), Gas Natural Fenosa manté dues úniques participacions en societats constituïdes en aquests territoris:

- > La participació del 95% en Buenergía Gas & Power, Ltd, domiciliada a les Illes Caiman. Es tracta d'una societat tenidora indirectament d'una única

participació industrial que desenvolupa l'activitat de generació elèctrica per cicle combinat de gas a Puerto Rico (Ecoeléctrica, LP) les rendes de la qual tributen en aquest país i no aporten cap avantatge fiscal per a Gas Natural Fenosa. El 31 de desembre de 2017, aquesta participació es troba en procés de canvi de domicili social a Puerto Rico.

- > La participació del 52,2% en Gasoducto del Pacífico (Cayman), Ltd. domiciliada a les Illes Caiman. Es tracta d'una societat sense activitat incorporada al grup com a conseqüència de l'adquisició del grup CGE i que no aporta cap avantatge fiscal per a Gas Natural Fenosa. El 12 de gener de 2018 es va completar la liquidació de la societat i la dissolució es produirà amb la baixa efectiva del registre públic de companyies en un termini de tres mesos a comptar des d'aquesta data.

Les úniques operacions intragrup realitzades amb aquestes entitats corresponen a dividends rebuts segons el detall següent:

Societat receptora	Societat que distribueix	Import (milers d'euros)
Global Power Generation, S.A.	Buenergía Gas & Power, Ltd.	49.504

Contribució fiscal

Gas Natural Fenosa és conscient de la seva responsabilitat en el desenvolupament econòmic de les societats en què realitza la seva activitat. Els impostos que paga representen una part significativa de la contribució econòmica que realitza als països en

els quals opera. Per això, Gas Natural Fenosa presta una atenció prioritària al compliment de la seva obligació de pagar els impostos que, d'acord amb les normes aplicables, es deguin en cada territori.

El pagament de tributs de Gas Natural Fenosa té una importància econòmica considerable i implica un elevat esforç

de compliment per les obligacions formals i la col·laboració amb l'administració tributària.

País	Tributs propis						Tributs tercers								Total	
	Impost sobre beneficis ¹		Altres ²		Total		IVA		Impostos sobre hidrocarburs		Altres ³		Total			
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Espanya	112	199	537	512	649	711	845	1.007	342	352	228	229	1.415	1.588	2.064	2.299
Argentina	15	10	67	42	82	52	19	13	-	-	34	22	53	35	135	87
Brasil	51	38	68	49	119	87	68	58	-	-	3	9	71	67	190	154
Colòmbia	60	75	57	78	117	153	-	7	-	-	11	14	11	21	128	174
Xile	101	42	11	11	112	53	81	117	-	-	22	18	103	135	215	188
Mèxic	66	31	4	3	70	34	57	39	-	-	19	11	76	50	146	84
Panamà	10	89	9	7	19	96	-	-	-	-	4	3	4	3	23	99
Resta Amèrica Llatina	8	12	1	1	9	13	4	2	-	-	4	3	8	5	17	18
Total Amèrica Llatina	311	297	217	191	528	488	229	236	-	-	97	80	326	316	854	804
Itàlia	4	19	7	7	11	26	27	27	35	42	5	5	67	74	78	100
Resta	11	10	28	23	39	33	143	128	76	49	9	6	228	183	267	216
Total	438	525	789	733	1.227	1.258	1.244	1.398	453	443	339	320	2.036	2.161	3.263	3.419

¹ Correspon a l'impost sobre beneficis efectivament pagat en l'exercici. No inclou quantitats meritades. La informació sobre la conciliació entre l'Impost sobre beneficis registrat i el que resultaria d'aplicar el tipus nominal de l'impost vigent al país de la societat dominant (Espanya) sobre el "Resultat abans d'impostos", es detalla en la Nota 21 "Situació Fiscal" dels comptes anuals consolidats.

² Inclou tributs energètics que a Espanya ascendeixen a 260 milions d'euros en 2017 (244 milions d'euros en 2016), tributs locals, la Seguretat Social per la quota empresarial i altres tributs propis específics de cada país.

³ Inclou bàsicament retencions a empleats i Seguretat Social per la quota de l'empleat.

Política de Drets Humans

[103-1], [103-2], [103-3] (Avaluació dels drets humans)

La companyia és conscient de les exigències creixents de l'entorn respecte als drets humans, i sobretot té en compte el creixement de l'activitat internacional que ha portat a la companyia a operar en algunes zones on la protecció dels drets humans cobra una importància especial.

El compromís de la companyia amb el respecte i la protecció dels drets humans s'expressa tant en la Política de Responsabilitat Corporativa com en el Codi Ètic. La Política de Drets Humans formalitza i estableix de manera precisa com la companyia creu que ha d'incorporar aquest assumpte en la seva gestió empresarial.

Des de 2011, Gas Natural Fenosa té una Política de Drets Humans aprovada pel Comitè de Direcció, que és el màxim òrgan responsable de la companyia en matèria de drets humans.

El desenvolupament i l'aprovació d'aquesta política és la resposta de la companyia a les exigències creixents de l'entorn. Adquireix tot el seu sentit en aquelles ubicacions en què la legislació local no ofereix un nivell adequat de protecció dels drets humans. En aquests casos, Gas Natural Fenosa es compromet a garantir una protecció equivalent al de la resta d'àrees en què desenvolupa la seva activitat.



Procés d'elaboració de la Política de Drets Humans

El procés d'elaboració de la política va començar en 2010 amb una anàlisi de les polítiques de drets humans de companyies rellevants i dels principals requeriments internacionals. Es van definir els riscos que afecten el negoci de Gas Natural Fenosa i els compromisos relacionats amb els drets humans.

Per aportar més precisió en l'anàlisi, es va contrastar la informació amb directius de catorze països sobre el risc percebut, i amb això es va preparar el primer esborrany de la política. Un cop acabat es va consultar amb cinc organitzacions independents

especialitzades en drets humans i es va dur a terme un procés de consulta interna amb membres del Comitè de Reputació de Gas Natural Fenosa.

La política es va aprovar en 2011, i amb l'objectiu de difondre els seus compromisos i àmbits d'aplicació es va dissenyar un model de comunicació i formació.

A més, es va dur a terme una verificació del grau d'implementació de molts dels compromisos crítics de la política per un tercer independent i per l'Àrea Auditoria Interna.

El compliment d'aquesta està integrat horitzontalment en la companyia i és responsabilitat de cada una de les àrees de negoci.

La política estableix deu principis, els quals s'han determinat a partir dels riscos principals detectats en la companyia, en matèria de drets humans, i accepta els Principis Rectors de Nacions Unides sobre Empresa i Drets Humans. A més, se centra en els principis més rellevants que més afecten el negoci de la companyia.

Durant 2014, es va realitzar una exhaustiva anàlisi de la política per tal d'assegurar-ne el complet alineament amb aquests principis rectors.

El coneixement i compliment de la política es reforça des de la companyia mitjançant un pla de comunicació i formació, que inclou un curs en línia, que han de seguir obligatòriament tots els empleats; seminaris basats en l'explicació dels principis i els conflictes que hi puguin aparèixer, i sessions informatives sobre la política i la implicació en el negoci. Fins a finals de 2017, 10.132 persones¹ havien fet el curs.

Tal com estableix aquesta política, la companyia està treballant activament per incorporar els assumptes relacionats amb els drets humans en els processos d'anàlisi de noves inversions, i introdueix aquesta variable en les avaluacions d'impacte social que es realitzen.

¹ El descens en la dada reportada es deu a un canvi de criteri, ja que en informes anteriors s'inclouïen les persones que havien estat formades, estiguessin o no en la companyia, i la dada inclosa en aquest informe només considera la plantilla actual en actiu.

En 2017, van prestar servei actiu 1.018 vigilants de seguretat a l'Argentina, Brasil, Xile, Colòmbia, Egipte, Espanya, Mèxic, Moldàvia, el Panamà, la República Dominicana i Sud-àfrica dels quals 631 (el 61,94%) van participar en els diferents cursos d'actualització en matèria de seguretat privada.

En relació amb la formació, i complint l'article contractual on es reflecteix el que es refereix a l'actualització de coneixements i formes d'actuació en el respecte dels drets humans, en 2017, van participar 579 vigilants de seguretat (el 56,88%) en cursos d'aquesta naturalesa, als quals van dedicar un total de 3.306 hores.

La formació en matèria de Drets Humans (DH) està enfocada a les característiques de cada un dels països on Gas Natural Fenosa té contractats serveis de vigilants de seguretat i a les activitats que exerceix la companyia en cada un, de manera que es permet una formació més específica i efectiva.

A més, s'adopten les millors pràctiques vigents, prenent com a referència iniciatives com els principis voluntaris de seguretat i drets humans, i els principis bàsics de les Nacions Unides sobre l'ús de la força i d'armes de foc per al personal pertanyent a empreses de vigilància i seguretat que la companyia contracta.

Gas Natural Fenosa fa pública la seva Política de Drets Humans. És possible accedir-hi a través de la pàgina web (www.gasnaturalfenosa.com)

Incompliments i multes

[417-2] i [417-3]

Gas Natural Fenosa treballa activament per a desenvolupar les seves activitats de negoci d'acord amb la legislació vigent. Per a això, la companyia porta a terme accions preventives entre els directius i les àrees de més risc i implanta les accions correctives necessàries per a evitar fets que violin la regulació de cada un dels països on la companyia desenvolupa les seves activitats.

A Espanya, durant l'any 2017 l'Agència Espanyola de Protecció de Dades ha obert tres expedients sancionadors (dos dels quals a GNS i un a GN REDES GLP) per tractament de dades sense consentiment de l'afectat i per vulneració del principi de qualitat de les dades i inclusió d'aquestes en fitxers de solvència patrimonial i crèdit (ASNEF). Una de les sancions administratives, amb un import de 60.000 euros s'ha recorregut; una altra, per un import de 110.000 euros, està pendent de recurs, i la darrera, per un import de 36.000 euros, ja s'ha pagat en 2017.

Així mateix, el Ministeri d'Indústria va imposar dues sancions per un import de 600.000 euros cada una per no complir amb requeriments d'informació de l'Administració de l'Estat. A més, la companyia ha rebut una sanció de 600 euros i una penalització de 81.500 euros de l'Ajuntament de Viladecans per un incompliment dels plecs relatiu al retard del termini de posada en marxa. Aquesta ha apel·lat la sentència de primera instància i està pendent de resolució.

A Xile, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha sancionat la companyia en cinc ocasions amb multes superiors a 60.000 euros. Amb data 19 de juliol,

la companyia va rebre una multa per un import total de 62.477,72 euros per incompliment d'alguns articles de la norma sobre Instal·lacions Elèctriques de Corrents, per no mantenir en bon estat la franja de seguretat de la línia. El 23 d'octubre també es va imposar una multa per l'import de 62.477,72 euros per incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització, per la falta de manteniment en diversos sectors de la regió del Maule arran de la caiguda d'arbres produïda pel temporal de juny de 2017. A més, el 15 de març va rebre una multa per un import de 62.477,72 euros per incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització i el 9 d'agost una altra multa per un import de 62.477,72 euros per una fallada ocorreguda en la línia 110kV S/E en Taltal.

Així mateix, la companyia va rebre el 23 de març una altra multa a Xile per un import de 224.919,79 euros per incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització. Pel que fa a aquesta resolució, es va interposar un recurs de reposició amb data 24 de maig de 2017, el qual es va rebutjar amb data 5 de juliol de 2017. Amb data 2 d'agost de 2017, es va presentar un recurs de reclamació davant la Cort d'Apel·lacions de Santiago, el qual es troba pendent de resolució.

La companyia no va registrar en 2017 sancions per pràctiques monopolístiques, ni per l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, entre les quals s'inclouen la publicitat, la promoció o el patrocini.

La Política de Drets Humans formalitza i estableix de manera precisa com la companyia creu que ha d'incorporar aquest assumpte en la seva gestió empresarial.

2014

Constitució de Global Power Generation

Global Power Generation (GPG) es constitueix per Gas Natural Fenosa (75%) i KIA (25%, per mitjà de la seva filial Wren House Infrastructure), com el vehicle per canalitzar la seva activitat de generació elèctrica internacional, un dels principals vectors de creixement definits pel grup. Des que es va crear, GPG desenvolupa i gestiona actius de generació, amb un enfocament global i utilitzant tecnologies en què l'experiència del grup garanteix l'èxit i, mitjançant les seves últimes adquisicions, enforteix la seva aposta per la generació renovable.

175 1843
2018
175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa 2017

Procés
d'elaboració
de l'informe.
Materialitat

Enfocament de materialitat

Gas Natural Fenosa s'ha basat en els estàndards de Global Reporting Initiative (GRI), coneguts com GRI Standards, per a l'elaboració d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2017.

La companyia considera que l'informe s'ha elaborat *in accordance* amb els GRI Standards en el seu nivell *comprehensive*.

Un any més s'ha aplicat la metodologia "Materiality Disclosures," que revisa la definició dels aspectes materials, l'abast que té i la informació sobre el compromís de les parts interessades.

Com a novetat, l'any 2017 i amb la finalitat d'atendre a les recomanacions del Reial Decret-Llei 18/2017, pel que fa a la divulgació d'informació no financera i informació sobre diversitat per part de determinades grans empreses i determinats grups, s'ha realitzat una anàlisi de materialitat alineada amb els compromisos i l'estratègia de la companyia en responsabilitat corporativa, en què s'ha integrat l'anàlisi del grau de compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible als països on la companyia té presència.

Així mateix, s'ha realitzat una identificació d'assumptes materials en esdeveniments i notícies per mitjà de l'eina KPMG Eye on Earth, que recull informació de més de 300.000 fonts diferents, entre les quals hi ha diaris digitals de 190 països de tot el món en 67 idiomes, webs de multinacionals o



webs governamentals. Tot el que succeeix i que comporta un impacte en la societat es reproduceix en els mitjans i, per tant, s'analitza i es registra cada 15 minuts.

Els assumptes materials identificats en l'àmbit corporatiu són aquells que:

- > Resulten més crítics per a la continuació de les operacions de la companyia.
- > Poden promoure un canvi més significatiu en termes d'impacte econòmic, ambiental i social.
- > Són considerats de rellevància per als grups d'interès de la companyia.

Llista d'assumpes materials en l'àmbit corporatiu

[102-47]

Gas Natural Fenosa ha identificat deu assumpes materials de màxima rellevància. També ha identificat la resta d'assumpes d'interès.

	Assumpes identificats	Caràcter de l'assumpte
Assumpes de màxima rellevància	1 Accés a energia	Social
	2 Emissions i canvi climàtic	Ambiental
	3 Seguretat i salut ocupacional	Social
	4 Eficiència energètica i consum d'energia	Ambiental
	5 Acció social i desenvolupament de les comunitats locals	Social
	6 Avaluació de la cadena de subministrament	Social i ambiental
	7 Ocupabilitat i ocupació	Social
	8 Biodiversitat	Ambiental
	9 Atenció i satisfacció del client	Social
	10 Avaluació dels drets humans	Social
Altres assumpes d'interès	11 Anticorrupció	Econòmic
	12 Tecnologia i innovació	Econòmic
	13 Compliment socio-econòmic i ambiental	Econòmic, ambiental i social
	14 Seguretat i salut dels consumidors i de la societat	Social
	15 Diversitat i igualtat	Social
	16 Materials utilitzats, reciclats i reutilitzats	Ambiental
	17 Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	Social
	18 Gestió d'aigua	Ambiental
	19 Gestió de fuites, abocaments i residus	Ambiental
	20 Compres responsables	Econòmic
	21 Formació, educació i retribució	Social
	22 Pràctiques de competència	Econòmic
	23 Gestió de les relacions entre empresa-treballador i comunicació interna	Social
	24 Fiscalitat	Econòmic
	25 Acompliment econòmic	Econòmic
	26 Ciberseguretat i seguretat de la informació	Social
	27 Impactes econòmics indirectes	Econòmic
	28 Reassentaments	Social

Nota: cada país té una prioritització diferent en funció de la seva agenda en responsabilitat corporativa.

Així mateix, per a la prioritització i definició dels assumptes materials s'han realitzat entrevistes amb diferents àrees de la companyia i amb grups d'interès externs, i s'hi han inclòs altres *inputs*, tant interns com externs.

Procés per a la identificació d'assumpes materials

[102-46] i [102-49]

Per a l'actualització dels assumptes materials realitzada en 2017, s'ha partit dels 33 estàndards específics definits per GRI, així com dels documents sectorials "Electric Utilities" i "Oil&Gas", i s'han adaptat a les característiques pròpies de la companyia.

Així mateix, per a la prioritització i definició dels assumptes materials s'han realitzat entrevistes amb diferents àrees de la companyia i amb grups d'interès externs, i s'hi han inclòs altres *inputs*, tant interns com externs.

Per a cada un dels deu assumptes materials identificats, Gas Natural Fenosa ha recopilat, identificat i analitzat la informació següent en el seu estudi de materialitat:

> Què és material:

- Definició i descripció de l'assumpte.
- Subassumpes materials.
- Rellevància per al negoci, per al sector, l'impacte que hi pot produir en les activitats i la regulació.
- Esdeveniments rellevants per als grups d'interès relacionats amb l'assumpte.

> Referències formals de *reporting*:

- Indicadors dels GRI Standards relacionats amb l'assumpte.
- Línies estratègiques del Pla de Sostenibilitat que consideren l'assumpte.

> Enfocament de gestió –responent als GRI Standards i a la ISO 19600 de gestió de *compliance*:

- Com gestiona Gas Natural Fenosa l'assumpte (polítiques, estratègies, eines, iniciatives i objectius).
- Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) associat amb l'assumpte.
- Grup d'interès vinculat amb l'assumpte.

Fonts i grups d'interès consultats

En la identificació i prioritització dels assumptes materials es van tenir en compte les fonts següents:

- > Marc de referència per a l'elaboració d'informes de sostenibilitat: 33 estàndards específics de Global Reporting Initiative (GRI Standards).
- > Entrevistes internes: entrevistes amb les principals àrees de la companyia.
- > Entrevistes externes: entrevistes amb grups d'interès externs.
- > Anàlisi de reputació: riscos reputacionals identificats per la companyia.
- > Pla de Sostenibilitat: temes rellevants identificats i analitzats.
- > Inversors: assumptes materials identificats per RobecoSAM per al Dow Jones Sustainability Index (DJSI) i per Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- > Anàlisi dels principals esdeveniments en l'àmbit mundial d'interès per a cada assumpte que es produeixi durant l'any.
- > Integració dels Objectius de Desenvolupament Sostenible.



Revisió dels assumptes materials per país on té activitat Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa ha identificat la rellevància de cada assumpte material en cada un dels països en els quals té operació, segons l'agenda de cada país, tenint en compte el grau de consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible als països i establint els objectius prioritaris en els quals la companyia s'ha d'enfocar a través de compromisos en l'àmbit local per contribuir a la consecució d'aquests.

La companyia va analitzar els països següents: Alemanya, Angola, Algèria, l'Argentina, Austràlia, Bèlgica, el Brasil, Xile, Colòmbia, Corea, Costa Rica,

Egipte, Espanya, França, Holanda, L'Índia, Irlanda, Itàlia, el Japó, Kenya, Luxemburg, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, Oman, el Panamà, el Perú, Portugal, Regne Unit, la República Dominicana i Sud-àfrica.

Mapa d'assumpes materials

[102-46], [103-1] i [102-49]

Amb l'objectiu de donar resposta als requeriments dels GRI Standards es presenta un mapa d'assumpes materials en què s'identifica què és material per a Gas Natural Fenosa i on és rellevant. Respecte a aquest últim criteri, Gas Natural Fenosa identifica la materialitat de l'assumpte sota tres punts de vista:

- > Punt de la cadena de valor en què l'assumpte és material.

- > Impacte de l'aspecte dins o fora de la companyia i, en conseqüència, el grup d'interès afectat.
- > Localització geogràfica. Per a determinar els països en els quals els assumptes són materials cal fer un encreuament de la taula següent amb el mapa d'activitat situat a l'inici d'aquest informe. D'aquesta manera, i sota la filosofia de gestió integrada i homogènia que regeix en Gas Natural Fenosa, l'assumpte serà material en aquells països en els quals es desenvolupi l'activitat de la cadena de valor en què aquest és material.

				Etapes de la cadena de valor on		
				Electricitat		
	Aspectes materials per a Gas Natural Fenosa	GRI Standard relacionat amb l'assumpte material	Caràcter	Generació	Distribució	Comercialització
1	Accés a energia	Electric Utilities - EU. Accés a l'energia	SO	+	+	+
2	Emissions i canvi climàtic	305. Emissions	MA	+	+	
3	Seguretat i salut ocupacional	403. Seguretat i salut ocupacional	SO	+	+	
4	Eficiència energètica i consum d'energia	302. Energia	MA	+	+	
5	Acció social i desenvolupament de les comunitats locals	413. Comunitats locals	SO	+	+	+
6	Avaluació de la cadena de subministrament	308. Avaluació ambiental de proveïdors, i 404. Avaluació social de proveïdors	SO i MA	+	+	+
7	Ocupabilitat i ocupació	401. Ocupació	SO	+	+	+
8	Biodiversitat	304. Biodiversitat	MA	+	+	
9	Atenció i satisfacció del client	417. Màrqueting i etiquetatge	SO		+	+
10	Avaluació dels drets humans	412. Avaluació dels drets humans 406. No discriminació, 408. Treball infantil, 409. Treball forçós, 410. Pràctiques de seguretat, 411. Drets de la població indígena	SO	+	+	+

els assumptes materials tenen més impacte

Gas				Impacte de l'aspecte dins i/o fora de l'organització per grup d'interès	Capítol de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2017 que tracta l'assumpte
Proveïment	Transport	Distribució	Comercialització		
+	+	+	+	Clients, proveïdors, altres organismes reguladors i administracions	Compromís social
+	+	+		Proveïdors, administracions i societat	Gestió responsable del medi ambient
+	+	+		Empleats, proveïdors, clients, societat	Seguretat i salut
+	+	+		Clients i societat	Gestió responsable del medi ambient
+	+	+	+	Societat	Compromís social
+	+	+	+	Proveïdors	Cadena de subministrament responsable
+	+	+	+	Empleats i societat	Interès per les persones
+	+	+		Societat	Gestió responsable del medi ambient
		+	+	Clients	Excel·lència en el servei
+	+	+	+	Societat	Integritat i transparència

Abast de la informació

[102-10], [102-48], [102-49] i [102-50]

La informació inclosa en aquest informe fa referència a totes les activitats dutes a terme per Gas Natural Fenosa durant l'any 2017.

Des de 2014, Gas Natural Fenosa ha aplicat de manera retrospectiva la Norma Internacional d'Informació Financera (NIIF) 11 "Acords conjunts"; com a conseqüència de tot això, els negocis conjunts (aquells en què els participants ostenten drets únicament sobre els actius nets de les participades) es consoliden pel mètode de la participació en lloc de pel mètode d'integració proporcional.

En l'àmbit de recursos humans, la informació reportada correspon als països en què Gas Natural Fenosa és present i té constituïdes societats amb personal contractat que s'hi adscriu i on la companyia realitza una gestió centralitzada de les seves polítiques de recursos humans. Excepte en els casos en què s'indiqui en una nota al peu que s'inclou la plantilla amb gestió centralitzada i no centralitzada.

En l'apartat de medi ambient la informació presentada fa referència únicament a aquelles societats o activitats en què la participació és igual o superior al 50%, que tenen capacitat d'influència en la gestió ambiental i que tenen una capacitat d'impacte significatiu, considerant les dades globals.

La relació completa d'empreses que integren Gas Natural Fenosa el 31 de desembre de 2017 figura en l'Annex I "Societats de Gas Natural Fenosa" dels Comptes Anuals Consolidats.

Així mateix, les variacions en el perímetre de consolidació es descriuen en l'Annex II dels Comptes Anuals Consolidats.

El 31 de desembre de 2017, els actius no corrents mantinguts per a la venda corresponen als negocis de distribució i comercialització de gas a Itàlia, de distribució i comercialització de gas a Colòmbia, de distribució elèctrica a Moldàvia i de generació elèctrica a Kenya.

Atès que Gas Natural Fenosa té el compromís ferm de vendre aquests actius que estan clarament identificats, es considera que la seva venda és altament probable i s'espera concloure-la en l'exercici 2018.

El 13 d'octubre de 2017 Gas Natural Fenosa va tancar, en acords separats amb les companyies 2i Rete Gas i Edison, la venda de les seves societats de distribució i comercialització de gas a Itàlia per un import de 759 milions d'euros en el seu conjunt. El tancament de les operacions, que es preveu en el primer trimestre de 2018, està subjecte a les corresponents aprovacions de les autoritats de competència.

El 17 de novembre de 2017 Gas Natural Fenosa va arribar a un acord vinculant amb Brookfield Infraestructure per a la venda de la seva participació del 59,1% en Gas Natural SA ESP, empresa colombiana dedicada a la distribució i comercialització minorista de gas, per un import d'1.678.926 milions de pesos colombians (461 milions d'euros).

Els dies 20, 21 i 22 de desembre de 2017 Gas Natural Fenosa ha venut un 17,2% de participació de Gas Natural SA ESP. Després d'aquest canvi accionarial el 29 de desembre de 2017 l'Assemblea General Extraordinària d'Accionistes de Gas Natural SA ESP ha aprovat la reestructuració del seu Consell d'Administració, que ha quedat conformat per cinc membres, dos dels quals han estat nomenats per Gas Natural Fenosa, després de perdre-hi la majoria de representació.

Finalment, arran de la revisió estratègica dels seus negocis i posicionament en diferents països, Gas Natural Fenosa ha decidit dur a terme uns processos competitius de venda per als seus negocis de distribució elèctrica a Moldàvia i generació elèctrica a Kenya.

Com que Gas Natural Fenosa ha estat responsable de la gestió durant tot 2017 de les societats afectades pel procés de desinversió, els indicadors afectats en aquest informe inclouran la informació provinent de les mateixes, excepte quan s'especifiqui que són magnituds a tancament d'exercici i en aquella informació financera que segueix les Normes Financeres Internacionals esmentades anteriorment, cas en el qual no es consideren.

Compliment amb els estàndards de referència

[102-46] i [102-54]

La companyia ha elaborat el seu informe d'acord amb els GRI Standards, i inclou la informació addicional aplicable requerida pels suplementes d'"Utilities" i "Oil and gas". Amb això, la companyia considera que l'informe s'ha elaborat *in accordance* amb els GRI Standards en el seu nivell comprehensive. L'elaboració de l'informe també s'ha basat en la norma AA1000 APS (2008) i en el United Nations Guiding Principles Reporting Framework.

- > Norma AA1000 APS. El propòsit d'aquesta norma és proporcionar a les organitzacions un conjunt de principis per a emmarcar i estructurar la forma en què entenen, governen, administren, implementen, avaluen i reten comptes del seu acompliment en sostenibilitat.
- > Global Reporting Initiative. D'acord amb les recomanacions de Global Reporting Initiative, la presentació equilibrada i raonable de l'acompliment de l'organització requereix de l'aplicació de certs principis per determinar el contingut de la informació pública elaborada en la matèria i garantir la qualitat d'aquesta.

- > United Nations Guiding Principles Reporting Framework. L'objectiu d'aquest marc és que les companyies reportin tota la informació relacionada amb els drets humans, en línia amb els Principis Rectors de les Nacions Unides sobre Empreses i Drets Humans.

La consideració dels principis exposats en la taula següent garanteix que la informació reuneix les degudes garanties exigides pels estàndards anteriors.



Aplicació de la norma AA1000 APS [102-56]

- > **Inclusivitat.** En relació amb aquest principi, resulta especialment rellevant la informació presentada per Gas Natural Fenosa en el capítol d'aquest informe sobre les accions de diàleg amb grups d'interès.
- > **Rellevància.** Els temes prioritaris per a Gas Natural Fenosa són aquells inclosos en la seva Política de Responsabilitat Corporativa, aprovada al desembre

de 2015. Aquest Informe s'estructura d'acord amb aquests. A més, l'estudi de materialitat determina el contingut d'aquest informe.

- > **Capacitat de resposta.** S'inclouen els principals indicadors d'acompliment de la companyia, així com les seves principals polítiques i sistemes de gestió en els àmbits considerats.

En l'àmbit de recursos humans, la informació reportada correspon als països en què Gas Natural Fenosa és present i té constituïdes societats amb personal contractat que hi està adscrit.



Principis per a l'elaboració d'aquest informe (GRI) ^[102-46]

- > **Participació dels grups d'interès.** La companyia ha identificat els seus grups d'interès i les seves expectatives i ha concretat accions per a establir-hi un diàleg bidireccional. Aquest procés es detalla en els apartats corresponents al diàleg amb els grups d'interès i al govern de la responsabilitat corporativa.
- > **Context de sostenibilitat.** L'informe analitza l'acompliment de la companyia en el context de les exigències econòmiques, ambientals i socials del seu entorn social i de mercat. Els apartats corresponents al model de negoci, estratègia i oportunitats sostenibles aprofundeixen específicament en aquest àmbit.
- > **Materialitat.** S'han considerat com materials els assumptes identificats en l'estudi de materialitat i que han estat inclosos en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2017.
- > **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 s'hagin considerat els principals aspectes i impactes de cada una de les àrees d'activitat de Gas Natural Fenosa sobre el seu entorn i sobre els seus propis objectius de negoci.



Qualitat de la informació divulgada (GRI) ^[102-52]

- > **Precisió.** Tota la informació descrita en l'informe és necessària i es presenta prou detalladament perquè els grups d'interès de la companyia puguin valorar adequadament l'acompliment d'aquesta.
- > **Equilibri.** L'informe exposa clarament els aspectes positius i negatius del desenvolupament de l'organització, cosa que permet fer-ne una valoració raonable.
- > **Claredat.** La informació presentada s'exposa d'una manera entenedora i accessible. Per a facilitar-ne la correcta comprensió s'evita l'ús de tecnicismes. Així mateix, es fan servir gràfics, esquemes, taules i indicadors per a descriure els impactes més rellevants de la companyia i agilitzar la lectura del document.
- > **Comparabilitat.** La informació continguda en aquest informe és consistent i permet analitzar l'evolució en l'acompliment de la companyia al llarg del temps.
- > **Fiabilitat.** Les dades recollides en aquest informe han estat verificades per PwC. Per a l'elaboració d'aquest s'han tingut en compte els tres principis exigits per la norma AA1000 APS d'AccountAbility, i si el que s'ha exposat respon als requeriments i les preocupacions dels grups d'interès.
- > **Periodicitat.** Gas Natural Fenosa publica els seus informes de responsabilitat corporativa amb caràcter anual, tan bon punt la informació està disponible, per tal que els grups d'interès puguin fer una lectura adequada de la companyia.



United Nations Guiding Principles Reporting Framework

- > Establir els drets humans en el context del negoci.
- > Complir un llinar mínim d'informació.
- > Demostrar la millora contínua.
- > Enfocament en el respecte als drets humans.
- > Abordar els impactes més severos en drets humans.
- > Proporcionar exemples equilibrats de zones geogràfiques rellevants.
- > Explicar qualsevol omisió d'informació important.

Verificació

[102-56]

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

Dins de les polítiques esmentades, i en el marc de les recomanacions de Global Reporting Initiative, Gas Natural Fenosa encarrega anualment una verificació externa dels continguts del seu informe.

Aquesta revisió és realitzada per un expert independent, PwC, que revisa l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa a allò assenyalat en les recomanacions de Global Reporting Initiative i l'estàndard AA1000 APS.

Com a resultat del procés, s'elabora un informe d'assegurament independent on s'inclouen els objectius i l'abast de la revisió així com els procediments de verificació utilitzats i les conclusions d'aquests, que es pot consultar en el capítol "Informació addicional" d'aquest mateix informe.



Consultes i informació addicional [102-53]

A més d'aquest informe, Gas Natural Fenosa ha publicat, en 2017, l'Informe Anual Integrat, l'Informe de Govern Corporatiu i l'Informe de la Comissió d'Auditoria i Control, tots corresponents a l'exercici 2017.

Cal ressaltar, a més, que Gas Natural Fenosa publica informes de responsabilitat corporativa a l'Argentina, el Brasil, Xile, Colòmbia, Mèxic, Moldàvia i el Panamà.



Els lectors poden dirigir els seus dubtes, consultes o sol·licituds d'informació a través de la pàgina web corporativa: www.gasnaturalfenosa.com

2017

Voluntariat energètic: comparteix la teva calor

Gas Natural Fenosa ha posat en marxa el Pla de Vulnerabilitat Energètica, a través de la seva fundació. Entre les seves activitats, impulsa el voluntariat energètic, amb el compromís de ajudar a les persones més vulnerables de la mà de la Creu Roja. Aquesta iniciativa permet compartir coneixements i practiques vinculades al estalvi i a la eficiència energètica amb els que més ho necessiten.

175 1843
2018
175 anys plens
d'història i d'energia





Informe de Responsabilitat
Corporativa **2017**

Informació addicional

Informe sobre el Bo verd. **Pàg. 374**

Informe de revisió independent sobre
Bo verd. **Pàg. 378**

Índex de continguts GRI. **Pàg. 382**

Glossari d'indicadors clau de responsabilitat
corporativa. **Pàg. 389**

Índex de continguts d'acord amb United Nations
Guiding Principles Reporting Framework. **Pàg. 391**

Informe de revisió independent. **Pàg. 393**

Informe sobre el Bo Verd

Al llarg de 2017 Gas Natural Fenosa va aprovar un *framework* per a l'emissió de Bons Verds que respon al compromís de Gas Natural Fenosa de donar suport al desenvolupament sostenible i que està en línia amb els seus objectius estratègics enfocats al desenvolupament d'energies renovables i xarxes, així com al desenvolupament de solucions i serveis energètics que contribueixin a l'eficiència energètica. Els fons emmarcats en aquest *framework* s'utilitzaran en projectes de generació d'energia eòlica i solar i els projectes elegibles estan emmarcats en un alt acompliment social mediambiental i de govern corporatiu. Gas Natural Fenosa s'ha compromès a excloure com a projectes elegibles aquells que generin controvèrsies d'"alt risc" en matèria ESG i que tinguin una sentència ferma desfavorable per a la companyia. Els projectes elegibles es decidiran per un Comitè de Bons Verds que integrarà en la presa de decisions criteris socials, ambientals i de govern corporatiu. La companyia es compromet a reportar anualment i obligatòriament sobre l'assignació de fons tant en l'àmbit global de bo com en un de concret de projecte, en què s'inclou una descripció de l'ús dels fons no invertits, així com els beneficis ambientals obtinguts amb els projectes i voluntàriament sobre altres aspectes ESG que consideri rellevants. Aquesta informació tindrà una revisió externa que consistirà en:

a) "Second Party Opinion" avaluació prèvia a l'emissió emesa per un consultor sostenible sobre l'alineació del *framework* amb els "Green Bond Principles".



b) Verificació anual per auditors externs sobre la gestió dels fons i els beneficis mediambientals reportats.

El 15 de novembre de 2017, i de manera coherent amb aquest *framework* de Bons Verds, Gas Natural Fenosa va tancar una emissió de 800 milions amb un cupó anual del 0,875% que vencen al maig de 2025 i que es destinaran a la construcció d'aproximadament 700 MW d'energia eòlica i 250 MW d'energia solar. L'emissió va comptar amb la valoració favorable recollida en la "Second Party Opinion" emesa per Vigeo, en què s'afirma l'acompliment robust de la companyia en matèria social mediambiental i de govern corporatiu, així com l'adequació al *framework* dels projectes escollits. Mitjançant aquest informe Gas Natural

Fenosa compleix els compromisos assumits en el *framework* d'informació i verificació anual, comptant amb la revisió externa independent de PwC.

Indicadors d'ús de fons

El nombre total de projectes assignats al Bo Verd el 31 de desembre de 2017 ha estat de 58, amb una inversió total de 74,26 milions d'euros i un percentatge de fons assignats respecte del total de l'import obtingut mitjançant l'emissió del Bo Verd del 9,59%, i queden 725,74 milions d'euros pendents d'assignar.

Tecnologia	Localització	Nom del Projecte	Any de posada en marxa	Estat	Finançament assignat Bo Verd (M€)	% Finançat amb Bo Verd
Fotovoltaica	Espanya	CF Canredondo	2018-19	Desenvolupament	0,07	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Carpio de Tajo	2018-19	Desenvolupament	0,69	100
Fotovoltaica	Espanya	CF La Nava	2018-19	Desenvolupament	0,83	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Las Jaras	2018-19	Desenvolupament	0,16	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Miraflores	2018-19	Desenvolupament	0,16	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Puerto del Rosario	2018-19	Desenvolupament	0,07	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Salinetas	2018-19	Desenvolupament	0,02	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Tabernas I	2018-19	Desenvolupament	0,01	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Tabernas II	2018-19	Desenvolupament	0,00	100
Eòlica	Espanya	PE Ampliacion el Hierro	2018-19	Desenvolupament	0,35	100
Eòlica	Espanya	PE Balcón de Balos	2018-19	Construcció	4,52	50
Eòlica	Espanya	PE Barasoain	2018-19	Desenvolupament	8,76	69
Eòlica	Espanya	PE Doramás	2018-19	Construcció	0,94	50
Eòlica	Espanya	PE Fuerteventura II	2018-19	Desenvolupament	0,66	50
Eòlica	Espanya	PE La Haría	2018-19	Construcció	1,66	50
Eòlica	Espanya	PE La Vaquería	2018-19	Construcció	1,68	50
Eòlica	Espanya	PE Merengue	2018-19	Desenvolupament	3,35	100
Eòlica	Espanya	PE Mirabel	2018-19	Desenvolupament	3,71	100
Eòlica	Espanya	PE Monciro	2018-19	Desenvolupament	0,37	100
Eòlica	Espanya	PE Montaña Perros	2018-19	Construcció	1,65	50
Eòlica	Espanya	PE Peñaforcada - Catasol II	2018-19	Desenvolupament	1,35	100
Eòlica	Espanya	PE Picato	2018-19	Desenvolupament	0,74	100
Eòlica	Espanya	PE Piletas I	2018-19	Construcció	5,52	50
Eòlica	Espanya	PE San Blas	2018-19	Desenvolupament	5,54	100
Eòlica	Espanya	PE Teso Pardo	2018-19	Desenvolupament	5,06	100
Eòlica	Espanya	PE Tesorillo	2018-19	Desenvolupament	2,84	100
Eòlica	Espanya	PE Tirapu	2018-19	Desenvolupament	3,19	69
Eòlica	Espanya	PE Triquivijate	2018-19	Construcció	2,89	50
Eòlica	Espanya	PE Vientos del Roque	2018-19	Construcció	2,96	50
Eòlica	Espanya	PE Montejo de Bricia (ampliación)	2018-19	Desenvolupament	0,77	90
Eòlica	Espanya	PE El moralito	2018-19	Desenvolupament	0,00	50
Eòlica	Espanya	PE La Tablada	2018-19	Desenvolupament	0,01	50
Eòlica	Espanya	PE Carratorres	2018-19	Desenvolupament	4,02	75
Eòlica	Espanya	PE Fréscano	2018-19	Desenvolupament	1,54	100

Tecnologia	Localització	Nom del Projecte	Any de posada en marxa	Estat	Finançament assignat Bo Verd (M€)	% Finançat amb Bo Verd
Eòlica	Espanya	PE San Agustín	2018-19	Desenvolupament	0,25	100
Eòlica	Espanya	PE Monte Tourado - Eixe	2018-19	Desenvolupament	3,71	100
Eòlica	Espanya	PE Pastoriza - Rodeiro	2018-19	Desenvolupament	0,05	100
Eòlica	Espanya	PE Serra do Punago - Vacariza	2018-19	Desenvolupament	0,06	100
Eòlica	Espanya	PE Punta Redona	2018-19	Desenvolupament	0,02	60
Eòlica	Espanya	PE Tres Termes	2018-19	Desenvolupament	0,02	60
Eòlica	Espanya	PE Los Barrancs	2018-19	Desenvolupament	0,02	60
Fotovoltaica	Espanya	CF Picon I	2018-19	Desenvolupament	0,09	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Picon II	2018-19	Desenvolupament	0,09	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Picon III	2018-19	Desenvolupament	0,09	100
Eòlica	Espanya	PE Agüimes	2018-19	Desenvolupament	0,05	100
Eòlica	Espanya	PE Puerto del Rosario	2018-19	Desenvolupament	0,32	100
Fotovoltaica	Espanya	CF El Escobar I	2018-19	Desenvolupament	0,07	100
Fotovoltaica	Espanya	CF El Escobar II	2018-19	Desenvolupament	0,07	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Sureste Sostenible I	2018-19	Desenvolupament	0,05	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Sureste Sostenible II	2018-19	Desenvolupament	0,05	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Sureste Sostenible III	2018-19	Desenvolupament	0,05	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Sureste Sostenible IV	2018-19	Desenvolupament	0,05	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Aguayro Solar I	2018-19	Desenvolupament	0,05	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Aguayro Solar II	2018-19	Desenvolupament	0,05	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Aguayro Solar III	2018-19	Desenvolupament	0,05	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Aguayro Solar IV	2018-19	Desenvolupament	0,05	100
Fotovoltaica	Espanya	CF Aldea Blanca	2018-19	Desenvolupament	0,02	100
Eòlica	Espanya	Infraestructures comunes	2018-19	Desenvolupament	2,83	53
Total					74,26	

Els fons nets de l’emissió del Bo han estat gestionats dins el portafoli de liquiditat de la tresoreria de Gas Natural Fenosa, en caixa o altres instruments de liquiditat de curt termini que no inclouen activitats intensives en gasos d’efecte d’hivernacle o altres activitats controvertides*. Gas Natural Fenosa ha mantingut al tancament de l’exercici un nivell mínim de caixa equivalent als fons pendents d’adjudicar del Bo Verd.

Indicadors de benefici ambiental

El benefici mediambiental estimat del Bo Verd s’espera que sigui de 795.051 tCO₂/any evitades, d’acord amb un total d’aproximadament 950 MW de potència que es preveu instal·lar amb finançament del Bo Verd, amb una producció associada d’uns 2.762,5 GWh/any.

* Les 9 activitats controvertides definides per Vigeo Eiris són les següents: alcohol, maltractament animal, armes, productes químics perillosos, joc i apostes, organismes modificats genèticament en menjar i alimentació, energia nuclear, indústria del sexe i tabac.

Glossari d'indicadors

Indicadors d'ús dels fons	Descripció
Descripció dels projectes finançats	Descripció dels projectes finançats amb el Bo Verd, detallant Tecnologia de generació, localització (país), nom del projecte, any de posada en marxa, estat d'execució (1. Desenvolupament, 2. Construcció, 3. Operació i manteniment), a data de tancament.
Finançament assignada Bo Verd: Quantitats assignades (en euros) per projecte i total	Import atribuïble al Bo Verd invertit en projectes que compleixen els criteris d'elegibilitat del Bo Verd, recollits en el Gas Natural Fenosa Green Bond Framework, en milions d'euros, a data de tancament.
% Finançat amb Bo Verd	Percentatge de la inversió del projecte atribuïble al Bo Verd a data de tancament.
Nombre de projectes	Nombre de projectes el finançament dels quals és atribuïble als fons procedents del Bo Verd, a data de tancament.
Total de quantitats assignades respecte al total de fons (en %)	Percentatge de l'import total de la inversió atribuïble al Bo Verd en tots els projectes, respecte de l'import total obtingut amb l'emissió del Bo Verd (fons del bo), a data de tancament.
Descripció de l'ús dels fons no invertits	Descripció de la gestió dels fons obtinguts amb l'emissió del Bo Verd, que no han estat assignats a cap projecte, a data de tancament, d'acord amb el "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".
Indicadors de beneficis ambientals	
Emissions evitades de Gasos d'Efecte d'Hivernacle (GEH) (estimació <i>ex-ante</i>)	Emissions de CO ₂ (tones de CO ₂ /any) que es preveu evitar anualment mitjançant els projectes d'energia renovable (eòlica i solar), calculades multiplicant la producció energètica (estimació <i>ex-ante</i>) prevista per un factor d'emissió mitjà per regió (Península i Canàries). Aquest factor d'emissió s'ha calculat segons les metodologies dels projectes de Mecanisme de Desenvolupament Net (MDN) d'UNFCCC, que permeten utilitzar o bé un factor d'emissió mitjà de la regió exclouent les emissions de les centrals low cost/must run quan la generació a partir d'aquestes centrals representi menys del 50% del total del sistema elèctric (mètode SIMPLE), o bé un factor d'emissió mitjà del mix elèctric total de la regió (incloent-hi les emissions de les centrals low cost/must) quan la generació a partir d'aquestes centrals representi més del 50% del total del sistema elèctric (mètode MEDIO). Les dades utilitzades per al càlcul dels factors d'emissió aplicats procedeixen de fonts d'informació pública sobre la base d'estadístiques oficials.
Capacitat energètica (estimació <i>ex-ante</i>)	Potència total (MW) corresponent als projectes que es preveu finançar amb el Bo Verd.
Producció energètica (estimació <i>ex-ante</i>)	Generació d'energia elèctrica estimada anual (GWh/any), calculada multiplicant la capacitat energètica (estimació <i>ex-ante</i>) per les hores mitjanes estimades de funcionament anual per projecte, corresponent als projectes que es preveu finançar amb el Bo Verd.

Informe de revisió independent sobre Bo Verd



INFORME D'ASSEGURAMENT LIMITAT INDEPENDENT DELS INDICADORS DEL BO VERD

Al Consell d'Administració de Gas Natural SDG, S.A.:

Hem dut a terme un encàrrec d'assegurament limitat dels Indicadors del Bo Verd continguts en el capítol "Informe sobre el Bo Verd" de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2017 (d'ara endavant, "IRC 2017") de Gas Natural SDG, S.A. i societats dependents (d'ara endavant, "Gas Natural Fenosa") de l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2017, preparats conforme als criteris establerts per Gas Natural Fenosa descrits en l'apartat "Glossari d'indicadors" (en la pàgina 377 de l'IRC 2017) del capítol "Informe sobre el Bo Verd" de l'IRC 2017, i definits d'acord amb el "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework" publicat pel grup i disponible a la seva pàgina web: (https://www.gasnaturalfenosa.com/files/Gas_Natural_Fenosa_Green_Bond_Framework_def.pdf).

Concretament, hem revisat els Indicadors del Bo Verd que s'inclouen en els apartats "Indicadors d'ús de fons" i "Indicadors de benefici ambiental" (en les pàgines 374 a 376 de l'IRC 2017) del capítol "Informe sobre el Bo Verd" de l'IRC 2017.

Responsabilitat dels Administradors de Gas Natural Fenosa

Els administradors de Gas Natural Fenosa són responsables de la preparació, del contingut i de la presentació dels Indicadors del Bo Verd inclosos en el "Informe sobre el Bo Verd" d'acord amb els criteris establerts per Gas Natural Fenosa, i de la definició d'aquests criteris conforme al "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework". Aquesta responsabilitat inclou el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per permetre que els Indicadors del Bo Verd estiguin lliures d'incorrecció material, degut a frau o error.

Els administradors de Gas Natural Fenosa són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació dels Indicadors del Bo Verd inclosos en el "Informe sobre el Bo Verd".

La Nostra Responsabilitat

La nostra responsabilitat és emetre un informe d'assegurament limitat basat en els procediments que hem realitzat i en les evidències que hem obtingut. Hem realitzat el nostre encàrrec d'assegurament limitat d'acord amb la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria i de la Revisió d'Informació Financera Històrica", emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC).

L'abast d'un encàrrec d'assegurament limitat és substancialment inferior al d'un encàrrec d'assegurament raonable, i per tant la seguretat proporcionada és també menor.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, P^o de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.es

1

R. M. Madrid, hoja 87 de 150-1, folio 75, tomo 9 de 267, libro 8 de 54, sección 3^a.
Inscrito en el R. D. A. C. con el número 50242 - Cif. B-79.011.290



Els procediments que realitzem es basen en el nostre judici professional i van incloure consultes, observació de processos, inspecció de documentació, procediments analítics, i proves de revisió per mostreig que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de les diverses unitats de Gas Natural Fenosa involucrades en l'elaboració dels Indicadors del Bo Verd.
- Anàlisi dels procediments utilitzats per recopilar i validar les dades i informació presentada en els Indicadors del Bo Verd.
- Anàlisi de l'adaptació dels Indicadors del Bo Verd de Gas Natural Fenosa a l'assenyalat en els criteris establerts per Gas Natural Fenosa, detallats en l'apartat "Glossari d'indicadors" del "Informe sobre el Bo Verd".
- Comprovació de la traçabilitat dels fons obtinguts a través del Bo Verd assignats al finançament de projectes i dels fons no assignats, i comprovació que les inversions realitzades per Gas Natural Fenosa en projectes mitjançant fons atribuïbles al Bo Verd s'han realitzat conforme als criteris del "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".
- Comprovació, mitjançant proves de revisió sobre la base de la selecció d'una mostra i realització de proves analítiques i substantives de la informació quantitativa i qualitativa dels Indicadors del Bo Verd de Gas Natural Fenosa. Així mateix, hem comprovat la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de Gas Natural Fenosa.

La nostra Independència i Control de Qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA), que es basa en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professional, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté en conseqüència un exhaustiu sistema de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

Conclusió d'Assegurament Limitat

Com a resultat dels procediments que hem realitzat i de les evidències que hem obtingut, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que els Indicadors del Bo Verd inclosos en el "Informe sobre el Bo Verd" de Gas Natural Fenosa corresponents a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2017, contenen errors significatius o no han estat preparats, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els criteris establerts per Gas Natural Fenosa conforme al "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".



Ús i Distribució

El nostre informe s'emet únicament als administradors de Gas Natural Fenosa, d'acord amb els termes de la nostra carta d'encàrrec. No assumim cap responsabilitat enfront de tercers diferents dels destinataris del nostre informe.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

M^a Luz Castilla

M^a Luz Castilla

18 de maig de 2018

Índex de continguts GRI

[102-55]



GRI Standard			
GRI 101: Fonaments 2016			
GRI 102: <i>General Disclosures</i> 2016	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Perfil de l'organització			
102-1 Nom de l'organització.	Pàg. 4		Pàg. 393-398
102-2 Activitats, marques, productes i serveis.	Pàg. 19 i 139		Pàg. 393-398
102-3 Localització de la seu.	Pàg. 400		Pàg. 393-398
102-4 Localització de les operacions.	Pàg. 12		Pàg. 393-398
102-5 Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Pàg. 17		Pàg. 393-398
102-6 Mercats servits.	Pàg. 12 i 19		Pàg. 393-398
102-7 Dimensió de l'organització.	Pàg. 17, 18, 139, 168 i 225		Pàg. 393-398
102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors.	Pàg. 225, 230 i 254		Pàg. 393-398
102-9 Cadena de subministrament.	Pàg. 303, 307 i 308		Pàg. 393-398
102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament.	Pàg. 12 i 368		Pàg. 393-398
102-11 Informació sobre com aborda la companyia el principi de precaució.	Pàg. 98		Pàg. 393-398
102-12 Iniciatives externes.	Pàg. 86		Pàg. 393-398
102-13 Relació de les associacions de les quals l'organització és membre.	Pàg. 323		Pàg. 393-398
EU1 Capacitat instal·lada.	Pàg. 24		Pàg. 393-398
EU2 Energia neta produïda.	Pàg. 24		Pàg. 393-398
EU3 Nombre de clients.	Pàg. 134		Pàg. 393-398
EU4 Longitud de línies de transport i distribució.	Pàg. 26		Pàg. 393-398
EU5 Assignació de drets d'emissió de CO ₂ o equivalent.	Pàg. 203		Pàg. 393-398
Estratègia			
102-14 Declaració del president.	Pàg. 4		Pàg. 393-398
102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats.	Pàg. 98, 100 i 103		Pàg. 393-398
Ètica i transparència			
102-16 Valors, principis, estàndards i normes de comportament.	Pàg. 348 i 349		Pàg. 393-398
102-17 Mecanismes de consulta sobre ètica.	Pàg. 349		Pàg. 393-398
Govern			
102-18 Estructura de govern.	Pàg. 84 i 87		Pàg. 393-398
102-19 Delegació de l'autoritat del consell superior de govern.	Pàg. 90		Pàg. 393-398
102-20 Càrrecs executius o amb responsabilitat en aspectes econòmics, mediambientals i socials.	Pàg. 90		Pàg. 393-398
102-21 Consulta als grups d'interès sobre aspectes econòmics, mediambientals i socials.	Pàg. 95		Pàg. 393-398

	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Govern			
102-22 Composició de l'òrgan superior de govern i els comitès.	Pàg. 87		Pàg. 393-398
102-23 Informació sobre si la persona que presideix l'òrgan superior. ocupa també un lloc executiu.	Pàg. 87		Pàg. 393-398
102-24 Nomenament i selecció de l'òrgan superior de govern.	Pàg. 91		Pàg. 393-398
102-25 Conflictes d'interès.	Pàg. 91		Pàg. 393-398
102-26 Funcions de l'òrgan superior de govern en l'establiment del propòsit, valors i estratègia.	Pàg. 87 i 90		Pàg. 393-398
102-27 Coneixement col·lectiu de l'òrgan superior de govern.	Pàg. 90		Pàg. 393-398
102-28 Avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern.	Pàg. 90		Pàg. 393-398
102-29 Identificació i gestió dels impactes econòmics, mediambientals i socials.	Pàg. 90 i 96		Pàg. 393-398
102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc.	Pàg. 90 i 96		Pàg. 393-398
102-31 Anàlisi dels aspectes econòmics, mediambientals i socials.	Pàg. 90 i 98		Pàg. 393-398
102-32 Funció de l'òrgan superior de govern en el report de sostenibilitat.	Pàg. 87		Pàg. 393-398
102-33 Procés per transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern.	Pàg. 90 i 95		Pàg. 393-398
102-34 Naturalesa i nombre de preocupacions importants que es van transmetre a l'òrgan superior de govern.	Pàg. 95		Pàg. 393-398
102-35 Polítiques de remuneració.	Pàg. 92		Pàg. 393-398
102-36 Processos mitjançant els quals se'n determina la remuneració.	Pàg. 92 i 93		Pàg. 393-398
102-37 Involucració dels grups d'interès en la remuneració.	Pàg. 92 i 93		Pàg. 393-398
102-38 Relació de la retribució total anual.	Pàg. 256		Pàg. 393-398
102-39 Increment percentual en la relació de la retribució anual.	Pàg. 256		Pàg. 393-398
Participació dels grups d'interès			
102-40 Llista de grups d'interès.	Pàg. 113		Pàg. 393-398
102-41 Acords de negociació col·lectiva.	Pàg. 260		Pàg. 393-398
102-42 Identificació i selecció de grups d'interès.	Pàg. 114		Pàg. 393-398
102-43 Enfocaments per a la participació dels grups d'interès.	Pàg. 114 i 143		Pàg. 393-398
102-44 Aspectes clau i preocupacions sorgides.	Pàg. 114 i 143		Pàg. 393-398
Pràctica de reporting			
102-45 Entitats que figuren en els estats financers consolidats.	Informe Anual 2017-Comptes anuals consolidats. Pàg. 128-136		Pàg. 393-398
102-46 Definició del contingut i cobertura de cada aspecte.	Pàg. 364, 365, 369 i 370		Pàg. 393-398
102-47 Llista d'assumptes materials.	Pàg. 363		Pàg. 393-398
102-48 Reformulació de la informació.	Pàg. 368		Pàg. 393-398
102-49 Canvis en el report.	Pàg. 364, 365 i 368		Pàg. 393-398
102-50 Període d'informe.	Pàg. 368		Pàg. 393-398
102-51 Data de l'informe més recent.	Año 2016		Pàg. 393-398
102-52 Cicle d'informe.	Pàg. 370		Pàg. 393-398
102-53 Punt de contacte per a preguntes i dubtes sobre l'informe.	Pàg. 371		Pàg. 393-398
102-54 Opció de conformitat amb el GRI Standards.	Pàg. 369		Pàg. 393-398
102-55 Índex de contingut de GRI.	Pàg. 382		Pàg. 393-398
102-56 Verificació externa.	Pàg. 369, 371 i 393		Pàg. 393-398

Afers materials	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Accés a l'energia			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016			
103-1 Explicació de l'assumpte material i les seves limitacions.	Pàg. 325		
103-2 Enfocament de gestió i components.	Pàg. 325		
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	Pàg. 325		
EU: accés 2016			
EU26 Població sense servei en àrees la llicència de distribució o servei de les quals ha estat concedida a la companyia.		No disponible. Els sistemes d'informació de la companyia no permeten reportar aquesta informació.	
EU27 Desconnexions a clients residencials per impagaments.	Pàg. 160		Pàg. 393-398
EU28 Freqüència de talls d'energia elèctrica.	Pàg. 160		Pàg. 393-398
EU29 Durada mitjana de talls d'energia.	Pàg. 160		Pàg. 393-398
EU30 Disponibilitat mitjana de les centrals, desglossada per font d'energia i règim regulador.	Pàg. 25		Pàg. 393-398
Emissions i canvi climàtic			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016			
103-1 Explicació de l'assumpte material i les limitacions d'aquest.	Pàg. 196		Pàg. 393-398
103-2 Enfocament de gestió i components.	Pàg. 196		Pàg. 393-398
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	Pàg. 196		Pàg. 393-398
GRI 305: Emissions 2016			
305-1 Emissions directes (Abast 1).	Pàg. 207 i 208		Pàg. 393-398
305-2 Emissions indirectes (Abast 2).	Pàg. 208		Pàg. 393-398
305-3 Emissions indirectes (Abast 3).	Pàg. 208		Pàg. 393-398
305-4 Intensitat d'emissions.	Pàg. 208		Pàg. 393-398
305-5 Reducció d'emissions.	Pàg. 209		Pàg. 393-398
305-6 Emissions de substàncies que esgoten l'ozó.	Pàg. 196		Pàg. 393-398
305-7 Òxids de nitròs (NO _x), òxids de sofre (SO _x), i altres emissions atmosfèriques.	Pàg. 197		Pàg. 393-398
Seguretat i salut ocupacional			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016			
103-1 Explicació de l'assumpte material i les limitacions d'aquest	Pàg. 265		Pàg. 393-398
103-2 Enfocament de gestió i components.	Pàg. 265		Pàg. 393-398
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	Pàg. 265		Pàg. 393-398

GRI 403: Salut ocupacional i seguretat 2016	Pàgina	Omissions	Verificació externa
403-1 Representació dels treballadors en comitès de seguretat i salut.	Pàg. 285		Pàg. 393-398
403-2 Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i víctimes mortals relacionades amb el treball.	Pàg. 291		Pàg. 393-398
403-3 Treballadors la professió dels quals té alta incidència o risc de malaltia.	Pàg. 296		Pàg. 393-398
403-4 Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	Pàg. 285		Pàg. 393-398
EU25 Ferits o víctimes entre el públic a causa d'activitats de la companyia.	Pàg. 295		Pàg. 393-398
Eficiència energètica i consum d'energia			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016			
103-1 Explicació de l'assumpte material i les limitacions d'aquest.	Pàg. 189		Pàg. 393-398
103-2 Enfocament de gestió i components.	Pàg. 189		Pàg. 393-398
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	Pàg. 189		Pàg. 393-398
GRI 302: Energia 2016			
302-1 Consum energètic intern.	Pàg. 190		Pàg. 393-398
302-2 Consum energètic extern.	Pàg. 190		Pàg. 393-398
302-3 Intensitat energètica.	Pàg. 191		Pàg. 393-398
302-4 Reducció del consum energètic.	Pàg. 209		Pàg. 393-398
302-5 Reduccions dels requisits energètics dels productes i serveis.	Pàg. 209		Pàg. 393-398
OG3 Energia total generada a partir de fonts renovables.	Pàg. 24		Pàg. 393-398
Acció social i desenvolupament de les comunitats locals			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016			
103-1 Explicació de l'assumpte material i les limitacions d'aquest.	Pàg. 317		Pàg. 393-398
103-2 Enfocament de gestió i components.	Pàg. 317		Pàg. 393-398
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	Pàg. 317		Pàg. 393-398
GRI 103: Comunitats locals 2016			
413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament.	Pàg. 329		Pàg. 393-398
413-2 Operacions amb efectes negatius significatius sobre les comunitats locals.	Pàg. 329		Pàg. 393-398
EU22 Persones físiques o econòmicament desplaçades i compensació rebuda.	En 2017 no s'han produït desplaçaments de persones com a conseqüència dels projectes d'infraestructures de la companyia.		Pàg. 393-398
OG10 Descripció de disputes significatives amb les comunitats locals i pobles indígenes.	No hi consten incidents d'aquesta naturalesa.		Pàg. 393-398
OG11 Instal·lacions que han estat desmantellades i instal·lacions en procés de desmantellament.	No hi consten incidents d'aquesta naturalesa.		Pàg. 393-398

Avaluació de la cadena de subministrament	Pàgina	Omissions	Verificació externa
GRI 103: Enfocament de gestió 2016			
103-1 Explicació de l'assumpte material i les limitacions d'aquest.	Pàg. 308		Pàg. 393-398
103-2 Enfocament de gestió i components.	Pàg. 308		Pàg. 393-398
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	Pàg. 308		Pàg. 393-398
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors 2016			
308-1 Nous proveïdors examinats usant criteris ambientals.	Pàg. 308 i 310		Pàg. 393-398
308-2 Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i accions dutes a terme.	Pàg. 310		Pàg. 393-398
GRI 414: Avaluació social de proveïdors 2016			
414-1 Nous proveïdors examinats usant criteris socials.	Pàg. 308 i 310		Pàg. 393-398
414-2 Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i accions dutes a terme.	Pàg. 310		Pàg. 393-398
Ocupabilitat i ocupació			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016			
103-1 Explicació de l'assumpte material i les limitacions d'aquest.	Pàg. 217		Pàg. 393-398
103-2 Enfocament de gestió i components.	Pàg. 217		Pàg. 393-398
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	Pàg. 217		Pàg. 393-398
GRI 401: Ocupació 2016			
401-1 Noves contractacions i rotació dels empleats.	Pàg. 230, 232, 256, 258 i 260		Pàg. 393-398
401-2 Prestacions socials per empleats a jornada completa que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada.	Pàg. 236		Pàg. 393-398
401-3 Baixa per paternitat/maternitat.	Pàg. 237, 262		Pàg. 393-398
EU15 Percentatge d'empleats que s'acolliran a plans de jubilació en els propers cinc i deu anys.	Pàg. 260		Pàg. 393-398
EU17 Dies treballats per empleats de contractistes i subcontractistes que s'hagin vist involucrats en activitats de construcció, operació o manteniment.	Pàg. 279		Pàg. 393-398
EU18 Percentatge d'empleats de contractistes i subcontractistes que han rebut formació rellevant en seguretat i salut.	Pàg. 286		Pàg. 393-398
Biodiversitat			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016			
103-1 Explicació de l'assumpte material i les limitacions d'aquest.	Pàg. 210		Pàg. 393-398
103-2 Enfocament de gestió i components.	Pàg. 210		Pàg. 393-398
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	Pàg. 210		Pàg. 393-398

Biodiversidad	Pàgina	Omissions	Verificació externa
GRI 304: Biodiversidad 2016			
304-1 Instal·lacions en àrees protegides i no protegides de gran valor.	Pàg. 213		Pàg. 322-326
304-2 Impactes significatius en la biodiversitat derivats de les activitats, els productes i els serveis.	Pàg. 213		Pàg. 322-326
304-3 Hàbitats protegits o restaurats.	Pàg. 215		Pàg. 322-326
304-4 Espècies incloses en la llista vermella de la UICN i en llistes nacionals els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions.	Pàg. 214		Pàg. 322-326
EU13 Biodiversitat dels hàbitats d'àrees circumdants.	Pàg. 215		Pàg. 322-326
OG4 Nombre i percentatge d'ubicacions d'operació en què s'ha avaluat i controlat el risc per a la biodiversitat.	Pàg. 214		Pàg. 322-326
Atenció i satisfacció del client			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016			
103-1 Explicació de l'assumpte material i les limitacions d'aquest.	Pàg. 129		Pàg. 393-398
103-2 Enfocament de gestió i components.	Pàg. 129		Pàg. 393-398
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	Pàg. 129		Pàg. 393-398
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016			
417-1 Requisits sobre informació i etiquetatge de producte i servei.		En les clàusules de les condicions generals de contractació dels serveis prestats per Gas Natural Fenosa se li facilita al client la informació adequada sobre els seus drets i obligacions, així com les característiques dels serveis que es presta –gas i electricitat–, i no hi ha constància d'incompliments d'acord amb les obligacions legals exigides en cada un dels països en què la companyia està present sobre aquesta matèria.	
417-2 Incidents relacionats amb el no-compliment sobre informació i etiquetatge de productes.	Pàg. 359		Pàg. 393-398
417-3 Incidents relacionats amb comunicacions de màrqueting.	Pàg. 359		Pàg. 393-398
Avaluació dels drets humans			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016			
103-1 Explicació de l'assumpte material i les limitacions d'aquest.	Pàg. 358		Pàg. 393-398
103-2 Enfocament de gestió i components.	Pàg. 358		Pàg. 393-398
103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	Pàg. 358		Pàg. 393-398

Avaluació dels drets humans	Pàgina	Omissions	Verificació externa
GRI 412: Avaluació DH 2016			
412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans.	La Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa és d'aplicació a totes les activitats del Grup on Gas Natural Fenosa té control operacional. A les companyies on Gas Natural Fenosa no ostenta el control, la companyia promou la sensibilització i l'aplicació de la seva Política. La companyia té el compromís d'avaluar tots els riscos rellevants, en matèria de DH, de terceres parts en relació amb acords d'inversió o altres relacions contractuals. Tots els països són analitzats i considerada la seva exposició a certs riscos, inclosos riscos baixos en països OCDE. Per tant 100% de les operacions s'analitzen davant de cada principi de drets humans, i el 61% dels països analitzats, consideren riscos mitjans. Si un país està exposat a almenys un risc mitjà, aquest país ja es considera de risc mitjà.		
412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans.	El coneixement i compliment amb la política que promou Gas Natural Fenosa per mitjà de la comunicació i pla de formació, que inclou un curs en línia, és d'obligat compliment per a tots els empleats. A finals de 2016, van completar la formació de drets humans 10.132 persones.		
412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans.	La Política de Drets Humans inclou el compromís que totes les activitats i operacions respecten els drets humans a la companyia o contraparts. Des de la Unitat de Compres es fa extensiu aquest Compromís als proveïdors en el procés d'avaluació de proveïdors on se'ls exigeix l'acceptació del Codi Ètic del Proveïdor. A més dels proveïdors, la companyia avança en incorporar assumptes relacionats amb drets humans en l'anàlisi de noves inversions, en qualsevol avaluació d'impacte social, i també es porten a terme processos de deguda diligència en la matèria.		

Glossari d'indicadors clau de responsabilitat corporativa

Indicador clau de Responsabilitat Corporativa	Descripció
Excel·lència en el servei	
Satisfacció global amb la qualitat de servei.	Grau de satisfacció dels clients amb la qualitat del servei global en un rang de l'1 al 10 (a Xile de l'1 al 7), desglossat per país o regió geogràfica.
Compromís amb els resultats	
Import net de la xifra de negocis (milions d'euros).	Ingressos de la companyia.
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros).	Beneficis de la companyia abans d'interessos, impostos, depreciacions i amortitzacions.
Inversions totals (milions d'euros).	Dedicació de recursos per part de la companyia a la recerca d'un benefici o rendibilitat futura.
Benefici net (milions d'euros).	Beneficis bruts menys impostos, interessos, depreciació i despeses generals.
Dividend (milions d'euros).	Part dels guanys de la companyia que es reparteix als seus accionistes.
Evolució de la qualificació en DJSI.	Puntuació total obtinguda per la companyia en l'avaluació anual de l'Índex Dow Jones de Sostenibilitat.
Gestió responsable del medi ambient	
Emissions directes de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH) (Mt CO ₂ eq).	Emissions de Gasos d'Efecte d'Hivernacle (GEH) originades per fonts que posseeix o controla la companyia.
Factor d'emissió (t CO ₂ /kWh).	Taxa d'emissió com a resultat de l'activitat de generació elèctrica resultant del quocient entre la quantitat de contaminant atmosfèric emès (tones de diòxid de carboni) i l'energia produïda (GWh).
Emissions de metà en transport i distribució (t CO ₂ eq/km xarxa).	Emissions de metà produïdes per activitats de transport i distribució de gas natural
Emissions de SO ₂ /electricitat generada (g/kWh).	Emissions de diòxid de sofre per cada kWh generat.
Emissions de NO _x /electricitat generada (g/kWh).	Emissions d'òxids de nitrogen per cada kWh generat.
Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh).	Emissions de partícules per cada kWh generat.
Generació de residus peril·losos (t).	Quantitat de residus peril·losos generats.
Reciclatge i valorització energètica de residus peril·losos (%).	Quantitat de residus peril·losos que han estat reciclats.
Interès per les persones	
Índex de plantilla. (nombre d'empleats).	Nombre d'empleats en la companyia a tancament d'exercici.
Homes/Dones (%).	Nombre d'homes en la plantilla respecte al total d'empleats de la companyia a tancament d'exercici, en percentatge / Nombre de dones en la plantilla respecte al total d'empleats de la companyia a tancament d'exercici, en percentatge.
Dones en càrrecs de direcció (%).	Percentatge de dones que es troben exercint un càrrec directiu respecte al total d'empleats de la companyia en llocs directius a tancament d'exercici.
Despeses de personal (milions d'euros).	Quantitat monetària que representen les despeses de la plantilla per a la companyia (sous i salaris, costos de Seguretat Social, plans d'aportació definida, plans de prestació definida, treballs realitzats per a l'immobilitzat de la companyia, i altres).
Hores de formació per empleat.	Hores de formació rebudes de mitjana per cada empleat de la plantilla (total d'hores de formació respecte al total d'empleats en plantilla a tancament d'exercici).
Inversió en formació anual (euros).	Quantitat monetària total invertida per la companyia en formació dels empleats.
Empleats inclosos en conveni col·lectiu (%).	Percentatge d'empleats que són representats en un conveni col·lectiu respecte al total d'empleats en plantilla, a tancament d'exercici.
Seguretat i salut	
Accidents amb baixa.	Nombre d'accidents de treball que causen una baixa laboral.
Dies perduts.	Jornades en les quals no s'ha treballat per baixes per accidents de treball. Es calculen des del dia següent al de la recepció de la baixa i se'n consideren els dies naturals.

Indicador clau de Responsabilitat Corporativa	Descripció
Seguretat i salut	
Víctimes mortals.	Nombre de treballadors que han mort per accidents de treball.
Índex de freqüència.	Nombre d'accidents amb baixa ocorreguts durant la jornada de treball per cada milió d'hores treballades.
Índex de gravetat.	Nombre de jornades perdudes a conseqüència dels accidents de treball per cada 1.000 hores treballades.
Índex d'incidència.	Nombre d'accidents de treball per cada 1.000 treballadors.
Tax d'absentisme per malaltia comuna i accident no laboral (%).	Absències dels treballadors en els seus llocs de treball com a conseqüència de malalties comunes i accidents no laborals, mesures com el quocient entre el nombre total d'hores laborals perdudes entre el total d'hores teòriques laborables en l'exercici.
Cadena de subministrament responsable	
Proveïdors amb contractes en vigor existents.	Nombre de proveïdors als quals se'ls ha contractat algun producte o servei durant l'últim exercici.
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros).	Quantitat monetària total utilitzada per a cobrir les compres de la companyia.
Pressupost de compra destinat a proveïdors locals (%).	Quantitat de pressupost que es destina a la compra de proveïdors ubicats a la zona geogràfica des d'on es realitza la compra sobre el pressupost total de compres.
Proveïdors avaluats segons criteris ambientals, socials i de pràctiques laborals (nombre).	Proveïdors que han respost el qüestionari de qualificació que avalua criteris ambientals, socials i pràctiques laborals.
Compromís amb la societat	
Evolució de l'aportació de Gas Natural Fenosa (milions d'euros).	Aportació econòmica a programes d'acció o inversió social i patrocini i mecenatge.
Distribució per tipus d'acció (%).	Distribució de les inversions segons el motiu de les iniciatives, desglossat d'acord amb la metodologia London Benchmarking Group (LBG).
Activitats de patrocini i acció social.	Nombre d'activitats dutes a terme per la companyia de patrocini, mecenatge i acció social.
Integritat i transparència	
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic.	Nombre de comunicacions realitzades per empleats i proveïdors relacionades amb el Codi Ètic i la Política Anticorrupció que han estat rebudes per la Comissió de Codi Ètic.
Comunicacions per cada 200 empleats.	Ràtio del nombre de comunicacions realitzades relacionades amb el Codi Ètic i la Política Anticorrupció que han estat rebudes per la Comissió del Codi Ètic per cada 200 empleats de la companyia.
Origen geogràfic de les comunicacions (%).	Percentatge de les comunicacions, relacionades amb el Codi Ètic i la Política Anticorrupció que han estat rebudes per la Comissió de Codi Ètic, que procedeixen de cada país respecte al total.
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (en dies).	Nombre de dies de mitjana des que la companyia rep les comunicacions fins que les resol.
Projectes d'auditoria analitzats segons el risc de frau.	Nombre de projectes d'auditoria que han estat analitzats d'acord amb el risc de frau.
Comunicacions rebudes en matèria de drets humans.	Nombre de comunicacions que ha rebut la companyia en matèria de drets humans.
Persones formades en la Política de Drets Humans.	Nombre d'empleats que han realitzat una formació sobre la Política de Drets Humans.
Grau de compliment dels compromisos de responsabilitat corporativa	
Acabat.	100% de les accions finalitzades.
Avanç elevat.	75% de les accions finalitzades.
Avanç intermedi.	50% de les accions finalitzades.
Avanç escàs.	25% de les accions finalitzades.
No iniciat.	Accions no iniciades.

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

Indicador	Pàgina	Grau de compliment
Sistema de respecte dels Drets Humans (A)		
A1. Compromís Polític.	IRC 2017 – pàgines 336-340 Política de Drets Humans Codi Ètic – pàgines 8-9	Complet
A1.1 Desenvolupament del compromís públic.	IRC 2017 – pàgines 336-340 Política de Drets Humans – pàgina 19	Complet
A1.2 Abast i àmbit d'aplicació del compromís.	IRC 2017 – pàgina 115 Política de Drets Humans – pàgines 6 i 7	Complet
A1.3 Forma de comunicació del compromís.	IRC 2017 – pàgines 296-340 Política de Drets Humans – pàgines 17 i 18	Complet
A2. Integrant el respecte pels Drets Humans.	IRC 2017 – pàgines 100, 166, 295 i 336-340 Codi Ètic – pàgina 8 Política de Drets Humans – pàgines 17 i 18	Complet
A2.1 Organització de la responsabilitat en matèria de DH.	RC 2017 – pàgines 86, 107-108 i 336-340 Política de Drets Humans – pàgina 18	Complet
A2.2 Matèries de DH dutes a l'Alta Direcció i a la junta directiva.	IRC 2017 – pàgines 107-108 i 336-340 Política de Drets Humans – pàgina 18	Parcial
A2.3 Conscienciació de treballadors en matèria de DH.	IRC 2017 – pàgines 336-340 Política de Drets Humans – pàgines 15 i 18	Parcial
A2.4 Forma de manifest de la companyia del seu compromís amb els DH en les relacions comercials.	IRC 2017 – pàgines 292-301 y 336-340 Política de Drets Humans – pàgines 11 i 17-18	Complet
A2.5 Lliçons apreses sobre DH i conseqüències degudes a això.	IRC 2017 – pàgines 292-301 i 336-340	Parcial
Definir l'enfocament de Reporting (B)		
B1. Declaració de qüestions destacades.	IRC 2017 – pàgines 348-357	Complet
B2. Determinació de qüestions destacades.	IRC 2017 – pàgines 70, 348-357 i 358-359	Parcial
B3. Elecció dels punts geogràfics.	IRC 2017 – pàgines 348-357	Complet
B4. Impactes negatius addicionals.	IRC 2017 – pàgines 329, 336-340 i 361-371	Complet
Gestió de les qüestions destacades de Drets Humans (C)		
C1. Polítiques específiques.	IRC 2017 – pàgines 100-101, 221-222, 244-246, 260-263, 273-275, 276-278, 288-299, 311-315 i 328-331	Complet
C1.1 Importància de la Política de DH per als encarregats d'implementar-les.	IRC 2017 – pàgines 254, 262-263, 328-331 i 336-340	Complet

Indicador	Pàgina	Grau de compliment
Gestió de les qüestions destacades de Drets Humans (C)		
C2. Compromís amb els grups d'interès.	IRC 2017 – pàgines 107-115, 243-245 i 299-300	Completo
C2.1 Identificació de grups d'interès per participar en qüestions destacades de DH.	IRC 2017 – pàgines 107-115 i 328-331	Parcial
C2.2 Grups d'interès que han tingut relació amb la companyia en relació amb els DH.	IRC 2017 – pàgines 107-115, 236-237, 328-331 i 336-340	Parcial
C2.3 Influència de la visió dels grups d'interès sobre temes relacionats amb DH.	IRC 2017 - pàgines 107-115 i 327-328	Parcial
C3. Avaluació d'impactes.	IRC 2017 – pàgines 27-29, 100-101, 108-110, 151-154, 236-237, 266-267, 288-299, 312-315 i 329-331	Completo
C3.1 Patrons o tendències en els impactes sobre DH.	IRC 2017 – pàgines 27-29, 243-245 i 328-331	Parcial
C3.2 Impactes severos sobre DH.	IRC 2017 – pàgines 328-331	Completo
C4. Integració de resultats i adopció de mesures.	IRC 2017 – pàgines 107-108, 328 i 334	Parcial
C4.1 Involucració de les parts de la companyia a implementar solucions i prendre decisions sobre qüestions destacades en DH.	IRC 2017 – pàgines 107-108, 328-334 i 336-340	Parcial
C4.2 Tensions dels impactes de drets humans.	IRC 2017 –pàgina 340 Política de Derechos Humanos - compromiso 6	Parcial
C4.3 Accions preses per a prevenir o mitigar impactes potencials sobre DH.	IRC 2017 – pàgines 276-277, 288-301 i 340	Parcial
C5. Seguiment del rendiment.	IRC 2017 – pàgines 27-29, 100-101, 108-110, 151-154, 236-237, 266-267, 288-299, 312-315 i 329-331	Parcial
C5.1 Gestió efectiva d'assumptes de DH.	IRC 2017 – pàgines 266-267	Parcial
C6. Reparació.	IRC 2017 – pàgines 328-331	Completo
C6.1 Mitjans per a reclamar sobre qüestions relacionades amb DH.	IRC 2017 – pàgines 328-331 Codi Ètic - pàgina 22	Parcial
C6.2 Capacitat de les persones per presentar reclamacions o queixes.	IRC 2017 – pàgines 328-331 Codi Ètic - pàgina 22	Parcial
C6.3 Processament de reclamacions i avaluació de l'efectivitat dels resultats.	IRC 2017 – pàgines 328-331 Codi Ètic - pàgina 22	Parcial
C6.4 Patrons i tendències en reclamacions o queixes.	IRC 2017 – pàgines 328-331	Parcial
C6.5 Reparacions en relació amb algun impacte relacionat amb DH.	IRC 2017 – pàgina 329	Completo

Informe de revisió independent

[102-56]



INFORME D'ASSEGURAMENT INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA

Al Consell d'Administració de Gas Natural SDG, S.A.:

Hem dut a terme un encàrrec d'assegurament de la informació esmentada a continuació i inclosa en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2017 de Gas Natural SDG, S.A. i societats dependents (en endavant, "Gas Natural Fenosa") de l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre 2017 adjunt (en endavant, "IRC 2017"):

- Assegurament raonable dels Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Integritat i transparència inclosos en la pàgina 30 de l'IRC 2017.
- Assegurament limitat de:
 - Els Indicadors de responsabilitat corporativa inclosos en el capítol "Índex de continguts GRI" en les pàgines 382 a 388 de l'IRC 2017.
 - Els Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Excel·lència en el servei, Gestió responsable del medi ambient, Interès per les persones, Seguretat i salut, Cadena de subministrament responsable i Compromís social inclosos en les pàgines 29 i 30 de l'IRC 2017.
 - El grau de compliment dels compromisos de responsabilitat corporativa, descrits en les taules "Accions de valor" incloses en les pàgines 86, 108, 131, 165, 177, 219, 267, 303, 319 i 347 de l'IRC 2017.
- Assegurament moderat de l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, tal com es descriu a la informació inclosa en l'apartat "Compliment amb els estàndards de referència" en la pàgina 369 de l'IRC 2017 d'acord amb l'establert a la Norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 (AA1000APS) emesa per AccountAbility.

Els Indicadors de Responsabilitat Corporativa esmentats s'han preparat d'acord amb els continguts proposats en els Estàndards GRI de Global Reporting Initiative (GRI) (en endavant, "Estàndards GRI") i en els Suplements Sectorials Electric Utilities i Oil and Gas de la Guia GRI versió G4 (en endavant, "Suplements Sectorials Electric Utilities i Oil and Gas de GRI G4"), i amb els criteris establerts per Gas Natural Fenosa descrits a l'apartat "Glossari d'indicadors clau de responsabilitat corporativa" de les pàgines 389 i 390 de l'IRC 2017, que inclou igualment el criteri amb el qual es fixa el grau de compliment dels compromisos de responsabilitat corporativa.

Els Indicadors clau de responsabilitat corporativa de l'exercici 2017 sobre Compromís amb els resultats, inclosos en la pàgina 29 de l'IRC 2017, provenen del Dow Jones Sustainability Index i dels comptes anuals consolidats de Gas Natural SDG, S.A. i societats dependents a 31 de desembre 2017 sobre les quals vam emetre el nostre informe d'auditoria amb data 14 de febrer de 2018 en el que expressem una opinió d'auditoria favorable.

El nostre encàrrec ha estat realitzat per un equip multidisciplinari que inclou especialistes en responsabilitat social corporativa i compliment social, ambiental i econòmic de l'empresa, així com especialistes en encàrrecs d'assegurament.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, P^a de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.es



Responsabilitat de la Comissió de Nomenaments i Retribucions de Gas Natural SDG, S.A.

La Comissió de Nomenaments i Retribucions de Gas Natural SDG, S.A. és responsable de la preparació, del contingut i de la presentació de l'IRC 2017 d'acord amb els criteris esmentats. La citada Comissió també és responsable de fixar els compromisos de responsabilitat corporativa i d'avaluar el seu grau de compliment. Aquesta responsabilitat inclou el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per permetre que la informació inclosa en l'IRC 2017 estigui lliure d'incorrecció material, degut a frau o error.

La Comissió de Nomenaments i Retribucions és també responsable de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels que s'obté la informació necessària per a la preparació dels Indicadors de responsabilitat corporativa, així com pel seguiment del grau de compliment dels compromisos de responsabilitat corporativa i de l'aplicació dels principis de la AA1000APS (2008).

La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és emetre un informe d'assegurament basat en els procediments que hem realitzat i en les evidències que hem obtingut. Hem realitzat el nostre encàrrec d'assegurament d'acord amb la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria i de la Revisió d'Informació Financera Històrica", emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC). Així mateix, hem realitzat el nostre encàrrec d'assegurament moderat (tipus 2) d'acord amb la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 emesa per AccountAbility.

Un encàrrec d'assegurament, d'acord amb la NIEA 3000 (Revisada), requereix l'aplicació de procediments per obtenir evidència sobre la quantificació de la informació revisada inclosa en l'IRC 2017 i inclou l'avaluació dels criteris utilitzats en la preparació d'aquesta informació. Els procediments seleccionats depenen del judici de l'auditor, inclosa la valoració dels riscos d'incorrecció material en els esmentats indicadors, deguda a frau o error. En efectuar aquestes valoracions de riscos, l'auditor té en compte el control intern rellevant per a la preparació de la informació revisada per part de la Societat, per tal de dissenyar els procediments que siguin adequats en funció de les circumstàncies i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern de l'entitat. L'abast d'un encàrrec d'assegurament limitat és substancialment inferior al d'un encàrrec d'assegurament raonable, i per tant la seguretat proporcionada és també menor.

Els procediments que hem aplicat en aquest encàrrec van incloure consultes, observació de processos, inspecció de documentació, procediments analítics, i proves de revisió per mostreig que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb els responsables de Gas Natural Fenosa i amb altre personal clau en l'aplicació de les polítiques de responsabilitat corporativa.
- Entrevistes amb el personal de les diverses unitats involucrades en la preparació de l'IRC 2017, incloent-hi els responsables d'obtenir, revisar i consolidar la informació inclosa en el mateix.
- Anàlisi dels procediments i sistemes utilitzats per recopilar i validar la informació presentada en l'IRC 2017.
- Anàlisi de l'adaptació i presentació en l'IRC 2017 dels indicadors de responsabilitat corporativa de Gas Natural Fenosa a l'assenyalat als continguts proposats en els Estàndards GRI i en els Suplements Sectorials Electric Utilities i Oil and Gas de GRI G4, i a l'assenyalat als criteris establerts per Gas Natural Fenosa, així com l'aplicació consistent d'aquests criteris.



- Revisió de documentació suport original, quantitativa i/o qualitativa, obtinguda dels sistemes de gestió d'informació de Gas Natural Fenosa o de fonts externes, utilitzada en la preparació dels indicadors de responsabilitat corporativa.
- Comprovació mitjançant proves de revisió sobre la base de la selecció d'una mostra, dels indicadors quantitius i qualitius de responsabilitat corporativa, incloent proves analítiques i substantives.
- Anàlisi de la documentació interna i externa relativa a les actuacions realitzades per Gas Natural Fenosa durant l'exercici 2017 per a cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa de cara a revisar el seu grau de compliment.
- Anàlisi de la documentació i actuacions realitzades en relació amb l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS.

Aldicionalment en el nostre encàrrec d'assegurament raonable hem aplicat els següents procediments:

- Revisió dels sistemes de gestió de la informació dels quals s'obtenen les dades relatives als indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Integritat i transparència.
- Proves sobre el disseny i efectivitat dels controls interns establerts en el procés de recopilació i validació de la informació inclosa en els Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Integritat i transparència.
- Proves en detall substantives i anàlisi de variacions dels Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Integritat i transparència, així com l'avaluació dels criteris establerts per Gas Natural Fenosa.

La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA), que es basa en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professional, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté en conseqüència un exhaustiu sistema de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

La nostra opinió d'assegurament raonable

Com a resultat dels procediments que hem realitzat i de les evidències que hem obtingut, els Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre "Integritat i transparència" de Gas Natural Fenosa corresponents a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre 2017 inclosos en la pàgina 30 de l'IRC 2017, han estat preparats de forma adequada i fiable, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els criteris establerts per Gas Natural Fenosa descrits a l'apartat "Glossari d'indicadors clau de responsabilitat corporativa" de les pàgines 389 i 390 de l'IRC 2017.



La nostra conclusió d'assegurament limitat i moderat

Com a resultat dels procediments que hem realitzat i de les evidències que hem obtingut, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que:

- Els Indicadors de Responsabilitat Corporativa inclosos en el capítol "Índex de continguts GRI" de l'IRC 2017 i els Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Excel·lència en el servei, Gestió responsable del medi ambient, Interès per les persones, Seguretat i salut, Cadena de subministrament responsable i Compromís social contenen errors o no han estat preparats, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts proposats en els Estàndards GRI i en els Suplements Sectorials Electric Utilities i Oil and Gas de GRI G4, així com amb els criteris establerts per Gas Natural Fenosa.
- El grau de compliment dels compromisos de responsabilitat corporativa, descrits en les taules "Accions de valor" de l'IRC 2017 no es presenta en tots els seus aspectes significatius d'acord amb el criteri establert per Gas Natural Fenosa.
- La informació inclosa a l'apartat "Compliment amb els estàndards de referència" de l'IRC 2017 relativa a l'aplicació dels principis d'inclusivitat (establiment de processos d'implicació i participació dels grups d'interès), rellevància (comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès) i capacitat de resposta (procés per desenvolupar les respostes apropiades als assumptes rellevants dels grups d'interès que afecten el seu acompliment en matèria de sostenibilitat), no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb el contingut previst en la Norma AA1000APS (2008).

Recomanacions

Hem presentat a la Societat en un document intern observacions i recomanacions de millora sorgides en la realització del nostre encàrrec d'assegurament. A continuació es mostra un resum de les recomanacions principals, relatives a les millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, les quals no modifiquen la nostra opinió ni la nostra conclusió d'assegurament limitat o moderat expressades en el present informe.

Inclusivitat

Gas Natural Fenosa manté un diàleg actiu i bidireccional amb els seus grups d'interès a través de diferents canals de comunicació, els quals permeten al Grup identificar els aspectes rellevants per a cadascun d'ells. L'IRC 2017 presenta el detall de les accions de diàleg amb els diversos grups d'interès realitzades al llarg de l'exercici, incloent la seva freqüència. Es recomana seguir aprofundint en el diàleg intern i extern, prioritzant aquelles accions que possibilitin la consideració de les expectatives dels grups d'interès en l'estratègia de negoci en totes les geografies en les quals opera Gas Natural Fenosa, i que apropin encara més la companyia als seus grups d'interès.

Rellevància

Gas Natural Fenosa ha actualitzat en 2017 la seva anàlisi de materialitat, en la qual es determinen els aspectes rellevants per al Grup, per tal d'alinear la seva estratègia i compromisos en matèria de responsabilitat corporativa, posant un especial focus en la prioritització dels aspectes i la seva relació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible. Es recomana seguir avançant en l'anàlisi de materialitat i la vinculació dels assumptes de major rellevància per als grups d'interès de la companyia amb la posterior gestió estratègica i reporting de sostenibilitat. Així mateix, se suggereix continuar amb la prioritització dels objectius clau als quals enfocar-se en el desplegament a nivell local de l'estratègia de sostenibilitat, segons l'agenda i el grau de consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible en cadascun dels països en els quals opera la companyia, per a contribuir a la consecució d'aquests.



Capacitat de resposta

Després de la validació en 2017 del Pla Director de Sostenibilitat 2016-2020 de Gas Natural Fenosa per part del seu Consell d'Administració, la companyia ha iniciat la seva implantació a través de línies d'acció i actuacions específiques. Es recomana impulsar la comunicació interna del Pla Director, fomentant la implicació i coordinació de totes les àrees corporatives, de negoci i geographies per a la seva implementació i seguiment. Se suggereix així mateix reportar periòdicament sobre el grau de consecució dels compromisos i actuacions definits, tant a nivell intern com a extern, proporcionant feedback mitjançant el seguiment i reporting dels indicadors clau definits, i avançant en el control intern de la informació no financera.

Ús i distribució

El nostre informe s'emet únicament al Consell d'Administració de Gas Natural SDG, S.A., d'acord amb els termes de la nostra carta d'encàrrec per a la seva publicació juntament amb l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2017 de Gas Natural Fenosa. No assumim cap responsabilitat davant de tercers diferents dels destinataris del nostre informe.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Mª Luz Castilla

18 de maig de 2018



Domicili social:

[102-3]

Avenida de San Luis, 77
28033 Madrid
Tel.: 902 199 199

Seu de Barcelona:

Plaça del gas, 1
08003 Barcelona
Tel.: 902 199 199

Edició:

Direcció General de Comunicació
i Relacions Institucionals
www.gasnaturalfenosa.com

Disseny gràfic:

Addicta Diseño Corporativo
www.addicta.es



www.gasnaturalfenosa.com