



**Informe de
Responsabilidad
Corporativa**

08





Sumario

Carta del Presidente	3
Proceso de elaboración del informe	5
El Grupo Gas Natural	10
Perfil de la organización	11
Estrategia del Grupo Gas Natural	14
Contribución al desarrollo	17
La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural	21
Indicadores clave de responsabilidad corporativa	22
Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa	24
El gobierno de la responsabilidad corporativa	27
Diálogo con los grupos de interés	30
Cómo leer el Informe de Responsabilidad Corporativa	33
Compromisos de responsabilidad corporativa	35
Orientación al cliente	36
Compromiso con los resultados	47
Medio ambiente	53
Interés por las personas	71
Seguridad y salud	85
Responsabilidad social	93
Integridad	101
Información adicional	112
Los Objetivos de Desarrollo del Milenio y el Grupo Gas Natural	113
Premios y reconocimientos	115
Índice de contenidos e indicadores GRI	117
Pacto Mundial, ODM y GRI	124
Informe de revisión independiente	125



Carta del Presidente

Tengo el placer de presentarles el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural correspondiente al ejercicio de 2008. Un año caracterizado por la incertidumbre económica que motivó la crisis de confianza surgida en los mercados financieros internacionales, especialmente en el segundo semestre.

Su solución no será única, ni sencilla ni inmediata, ya que volver a la senda del crecimiento será una tarea compleja que requerirá el esfuerzo conjunto de gobiernos, instituciones, empresas y ciudadanos. Y aunque la economía de mercado puede ayudar a construir un mundo más próspero, es a la vez preciso e ineludible que se haga de forma ética, íntegra y responsable.

Estos principios definen la cultura, el modelo de negocio y la manera de hacer las cosas del Grupo Gas Natural. Nuestra función es contribuir al progreso de la sociedad, ofreciendo al mercado los productos y servicios energéticos que mejor puedan satisfacer las necesidades de personas y comunidades. La actividad principal de nuestro Grupo es el aprovisionamiento, distribución y comercialización de gas natural, una energía limpia, eficiente y segura que contribuye, además, a reducir los efectos del cambio climático.

En este Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 del Grupo Gas Natural se resume nuestro esfuerzo por ser cada día más eficientes, responsables y transparentes, y también por estar cada vez más cerca de las necesidades de las personas a las que prestamos servicio. Este compromiso con la sociedad se formalizó mediante la definición de una Política de Responsabilidad Corporativa que, en línea con el Plan Estratégico 2008-2012 del Grupo, fue aprobada por nuestro Consejo de Administración.

La información cualitativa y cuantitativa contenida en este Informe ha sido revisada por PricewaterhouseCoopers, el auditor financiero del Grupo. Ha sido preparada de acuerdo a las recomendaciones y principios de elaboración contenidos en la Guía 2006 de Global Reporting Initiative, y entendemos que constituye una presentación equilibrada y razonable de nuestro desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

De su contenido quiero destacar la participación en proyectos relacionados con nuevas energías, como el hidrógeno, o con la aplicación del gas natural como combustible para el transporte. También subrayar el importante impulso dado a la gestión para la mitigación de los efectos del cambio climático, que nos ha permitido disminuir un año más las emisiones relativas de CO₂ en relación a la cifra de negocio. En otro orden de cosas,

hemos desarrollado el Modelo de Gestión del Talento Profesional, que prevemos implantar durante 2009.

A pesar de los avances conseguidos no queremos detenernos aquí. El futuro del sector energético a nivel mundial depende de la capacidad de sus empresas para satisfacer la creciente demanda de energía, minimizando su impacto sobre el medio ambiente. Creemos que se puede impulsar el desarrollo de un nuevo modelo energético que no comprometa la sostenibilidad de nuestro planeta.

Nuestra apuesta por el desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa está acompañada también por unos excelentes resultados económicos. Durante el ejercicio de 2008, a pesar de la elevada volatilidad de los mercados, el beneficio neto del Grupo Gas Natural aumentó en un 10,2%, superando los 1.050 millones de euros, y el beneficio operativo bruto (Ebitda) creció un 12,6%, alcanzando los 2.560 millones de euros.

En este camino de crecimiento que hemos emprendido, quiero asimismo destacar la adquisición de Unión Fenosa, que iniciamos a finales de julio de 2008. La unión de Gas Natural y Unión Fenosa creará una de las tres primeras *utilities* españolas y la mayor compañía integrada de gas y electricidad de la Península Ibérica, e incrementará de manera notable la presencia de la empresa resultante en los mercados energéticos internacionales.

Estamos plenamente convencidos de las ventajas de esta operación para todos los países en los que estamos presentes, así como para los accionistas, clientes, empleados y proveedores de ambas compañías. Una vez completada, el Grupo Gas Natural tendrá más de 20 millones de clientes en todo el mundo, de los cuales más de nueve estarán en España.

Nuestro esfuerzo en responsabilidad corporativa también es reconocido por los mercados. El Grupo forma parte de los índices selectivos en sostenibilidad más respetados del mundo, como son el Dow Jones Sustainability Index y el FTSE4Good. También del FTSE4Good Ibex, constituido exclusivamente por compañías españolas y que se presentó durante el pasado ejercicio.

Todo ello es posible gracias al esfuerzo de todas las personas que forman el Grupo Gas Natural. Su ilusión y compromiso hacen que nuestro Grupo sea cada día más eficiente, más responsable y más transparente. También consiguen que seamos capaces de responder, cada vez mejor, a los millones de clientes que depositan su confianza en nuestra gestión.

Nuestro objetivo es que este documento permita a todos aquellos que quieran conocernos de manera más detallada, formarse una imagen precisa de nuestras actividades, de nuestros retos y de nuestros logros. Por ello queremos que este Informe de Responsabilidad Corporativa, además de reflejar la realidad del Grupo y la sinceridad de su compromiso, ayude a reflexionar sobre el papel que todos podemos desempeñar para construir una sociedad más responsable y más sostenible.



Salvador Gabarró Serra
Presidente del Consejo de Administración



Proceso de elaboración del informe

Alcance y enfoque

Este informe ofrece una información fiable y equilibrada sobre el desempeño del Grupo Gas Natural respecto a los principales desafíos que plantean la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible. Contempla todas las actividades del Grupo Gas Natural en los distintos países donde opera. En este sentido, la información que aparece incluye las operaciones de distribución y comercialización de gas, electricidad, aprovisionamiento y transporte internacional de gas, así como las actividades desarrolladas en España, Francia, Italia, Argelia, Marruecos, Angola, Portugal y Latinoamérica. Las sociedades que componen el Grupo se incluyen en un anexo en el Informe Anual. Se incluyen también las actividades de la Fundación Gas Natural.

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

Los contenidos recogidos en este informe se refieren, fundamentalmente, al ejercicio 2008. Incluye también, en función de su relevancia y disponibilidad, información de años anteriores para facilitar a los lectores formarse opinión acerca del desempeño de la compañía. Los indicadores cuantitativos presentan el desempeño del Grupo en los tres años anteriores, con excepción de aquellos contabilizados por primera vez en los ejercicios 2008 ó 2007.

Con respecto a los aspectos ambientales, en España, se especifican los asociados a las actividades de exploración y extracción de hidrocarburos (con excepción de aquellas con participación minoritaria

Actividades del Grupo Gas Natural

	Gas					Comercialización de energía	Generación de electricidad	Oferta multiproducto
	Exploración	Producción	Transporte	Distribución	Almacenamientos			
Angola		●						
Argelia		●						
Argentina				●		●		●
Brasil				●				●
Colombia				●		●		●
España	●	●	●	●	●	●	●	●
Francia						●		
Italia				●		●		
Marruecos	●		●					
México			●	●		●	●	●
Portugal						●		
Puerto Rico							●	

(*) En tramitación.

donde el Grupo Gas Natural no dispone del control de gestión), de transporte y distribución de gas, a los procesos de generación eléctrica y a las actividades de gestión y soporte (centros de trabajo y flota propia de vehículos). En los procesos de generación eléctrica se han considerado las centrales de ciclo combinado en explotación comercial durante el ejercicio de 2008, los parques eólicos y las plantas de cogeneración cuya gestión es controlada por el Grupo. En el ámbito internacional, los aspectos reportados integran Argentina, Brasil, Colombia, Francia, Italia, Marruecos, México y Puerto Rico.

Se ha modificado la estructura del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 con respecto al de 2007 a fin de alinear los contenidos a los compromisos de la nueva política en esta materia

Verificación

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

Dentro de las citadas políticas y siguiendo las recomendaciones de GRI, el Grupo Gas Natural encarga anualmente una verificación externa de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa. Esta revisión es realizada por un experto independiente, PricewaterhouseCoopers, que revisa la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en la guía GRI-G3 y al estándar AA1000 AS (2003). Como resultado de dicho proceso se elabora un

Informe de Revisión Independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones.

Cabe señalar que para el ejercicio 2008, continuando con el proceso de mejora continua de la calidad de información del informe, el experto independiente ha aplicado el nivel de aseguramiento razonable para determinados indicadores (ver apartado de Informe de Revisión Independiente).



Cambios en la estructura del informe

Se ha modificado la estructura del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 con respecto al de 2007, a fin de alinear los contenidos a los compromisos de la nueva política en esta materia.

El presente informe sustituye el tradicional enfoque hacia los grupos de interés por un planteamiento más transversal orientado a los compromisos que la compañía tiene asumidos en su gestión estratégica.

Los principales cambios de estructura son:

- Inclusión del capítulo de "Seguridad y salud". Surge de la combinación de los epígrafes relativos a la seguridad y salud comprendidos en el informe 2007.
- Incorporación del capítulo de "Integridad". Incluye los epígrafes relativos a Auditoría Interna, Gobierno Corporativo, Código de Conducta y Gestión de Riesgos así como un nuevo apartado que detalla las multas e incumplimientos recibidos en 2008.
- Integración del capítulo dedicado a proveedores en el resto de compromisos.

Se indican con notas a pie de página los contenidos que se han visto modificados por este cambio, especialmente en el Plan de Acción que atañe a cada compromiso.



Principios para la elaboración de este informe

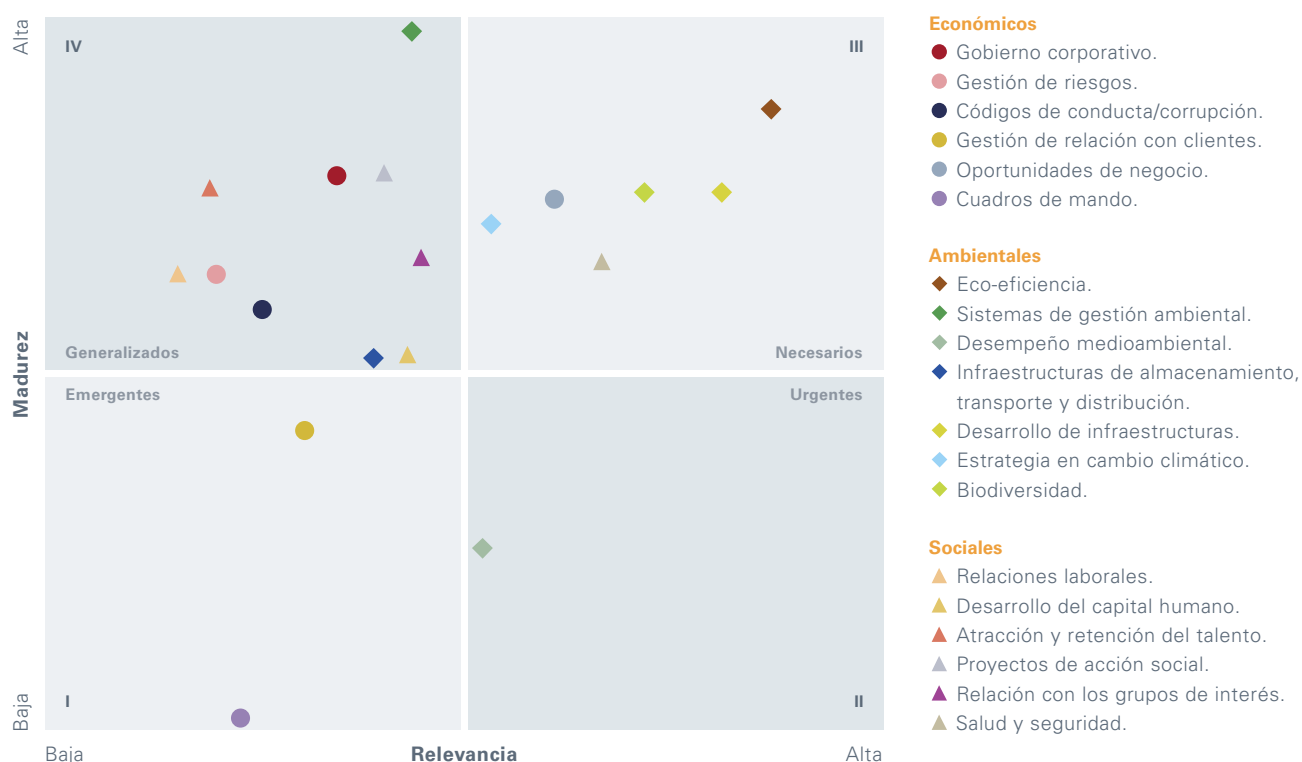
En la guía GRI-G3 se establecen los principios que deben utilizarse para la definición de los contenidos del informe: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

• **Materialidad.** El Grupo Gas Natural entiende que los asuntos materiales sobre los que debería informar en su Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 no han sufrido modificaciones sustanciales respecto de los identificados en el estudio de materialidad realizado por la compañía en el año 2007. Dicho estudio identificó y categorizó, en base al estándar AA1000 de AccountAbility, aquellos aspectos relacionados con la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible que resultan particularmente relevantes para una compañía de las características del Grupo Gas Natural.

• **Participación de los grupos de interés.** El establecimiento de un diálogo activo con los grupos de interés es un principio fundamental dentro de la estrategia del Grupo. La compañía ha definido sus grupos de interés, identificado sus expectativas y concretado acciones para establecer diálogo. Este proceso se detalla en el apartado “Diálogo con los grupos de interés” y “Gobierno de la responsabilidad corporativa.” Fruto de este diálogo con los grupos de interés y la labor de asesoramiento interno que se aplica a la totalidad de las direcciones, el Grupo Gas Natural ha introducido las siguientes mejoras en el presente Informe de Responsabilidad Corporativa:

El establecimiento de un diálogo activo con los grupos de interés es un principio fundamental dentro de la estrategia del Grupo

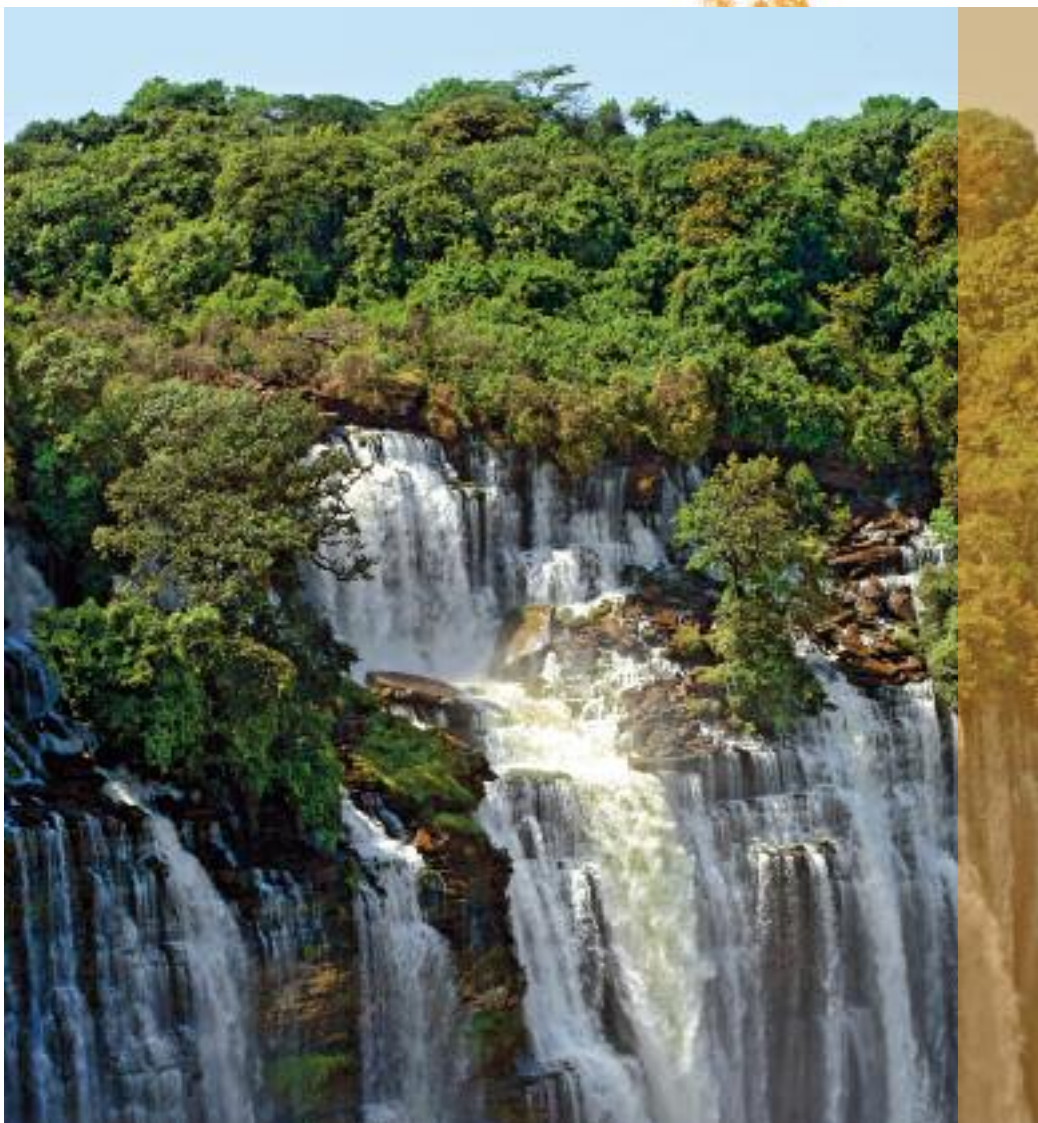
Asuntos materiales para el Grupo Gas Natural identificados en 2007



Apartado	Mejora
El Grupo Gas Natural	Representación gráfica de la actividad del Grupo, su desarrollo estratégico y la generación de valor. Valor económico directo generado (Contribución al desarrollo).
La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural	Detalle de los indicadores clave que conforman el cuadro de mando en materia de responsabilidad corporativa.
Orientación al cliente	Diversificación de los aprovisionamientos.
Medio ambiente	Mejora en la información y en el reporte de indicadores referentes al cambio climático.
Interés por las personas	Reporte sobre las encuestas de clima laboral y la participación de empleados. Comunicación sobre el plan de formación en responsabilidad corporativa.
Seguridad y salud	Accidentalidad en contratistas. Medidas para garantizar la seguridad industrial.
Responsabilidad social	Reporte acerca de las iniciativas alineadas al negocio.
Integridad	Reporte sobre la inclusión del Código de Conducta en el Plan de Formación 2008. Inclusión de un apartado relativo a multas e incumplimientos en el que se reportan las sanciones que ha recibido el Grupo en todas las materias a lo largo del ejercicio 2008.
Proceso de verificación	Ampliación del nivel de revisión en indicadores sobre los que el experto independiente ha realizado trabajo de verificación con un alcance de aseguramiento razonable.

• **Contexto de sostenibilidad.** Debido a la importancia estratégica que reviste la responsabilidad corporativa para el Grupo Gas Natural, el informe ha tratado de analizar el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado. Los apartados de Estrategia y Contribución al desarrollo ahondan específicamente en este aspecto.

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



Calidad de la información divulgada

Del mismo modo, en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 del Grupo Gas Natural se han seguido las recomendaciones para velar por la calidad de la información divulgada.

- **Equilibrio:** el informe refleja aspectos positivos y negativos del desempeño de la compañía en el último año, ayudando de este modo a los lectores a hacer una valoración razonable del desempeño global de la compañía.
- **Comparabilidad:** la información contenida en el informe es consistente. Esto significa que, en función de su disponibilidad, se ha incluido información de años anteriores para poder analizar la evolución en el tiempo de los parámetros más relevantes.
- **Precisión:** toda la información descrita en el informe se presenta de forma precisa y detallada para que los grupos de interés puedan valorar correctamente el desempeño del Grupo.
- **Claridad:** el informe presenta la información de forma que resulte comprensible, accesible y útil para los grupos de interés. Para facilitar su correcta comprensión se utiliza un lenguaje claro y sencillo que evita, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos. Asimismo, se utilizan gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes de la compañía. En la página web del Grupo Gas Natural (www.gasnatural.com) puede consultarse el significado de los términos técnicos que aparecen en este informe.

- **Periodicidad:** El Grupo Gas Natural elabora sus informes de responsabilidad corporativa con una periodicidad anual. Con carácter general, la compañía los publica tan pronto como la información está disponible con el fin de que los grupos de interés puedan tomar decisiones con una información reciente.

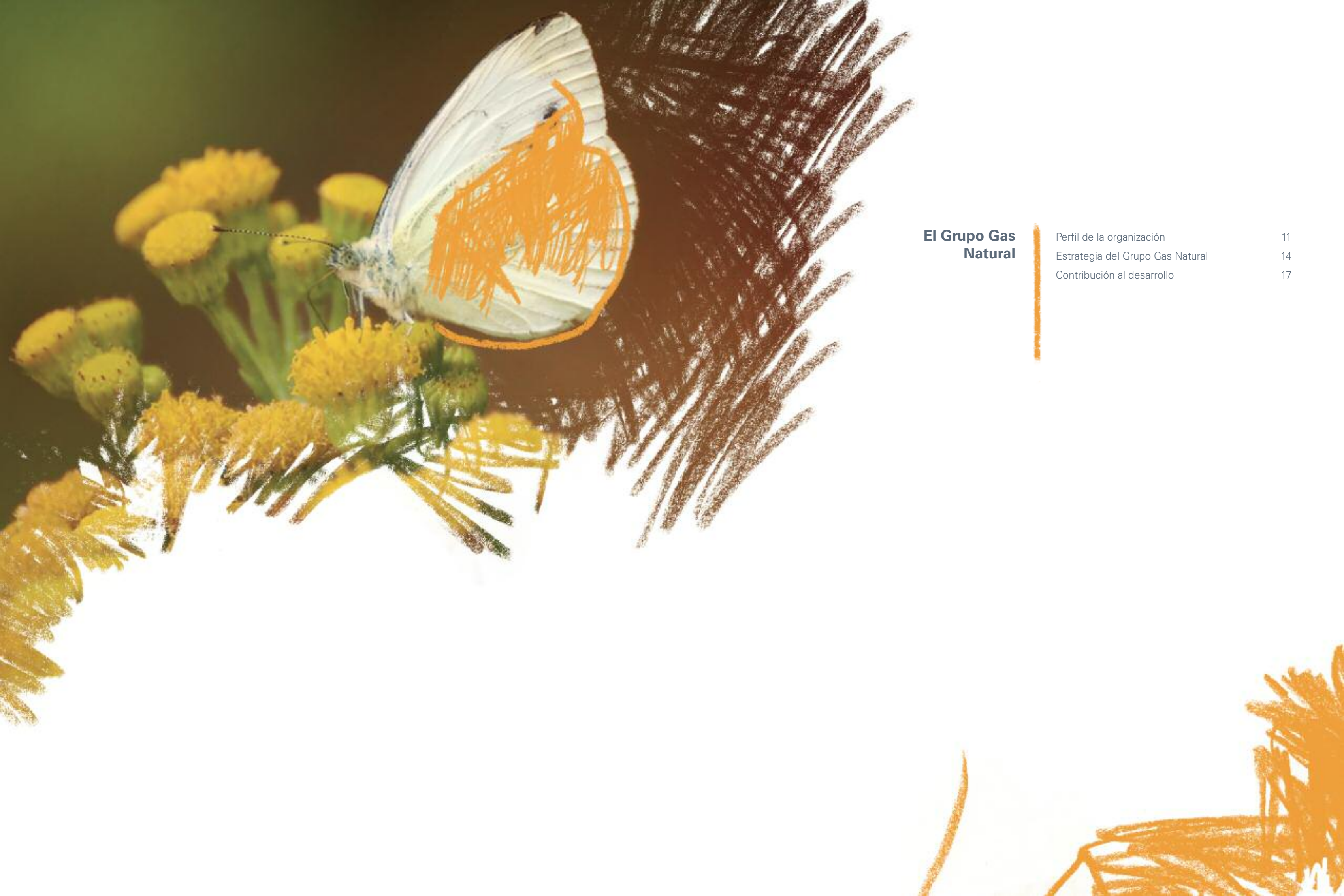
- **Fiabilidad:** la fiabilidad de los datos recogidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 ha sido contrastada por PricewaterhouseCoopers, firma que ha llevado a cabo su verificación. En la elaboración de este informe se han tenido en cuenta los tres principios exigidos por la norma AA1000 de AccountAbility, relacionados con la materialidad o relevancia de los aspectos sobre los que se informa; si son exactos y completos, y si responden a los requerimientos y preocupaciones de los grupos interesados.

Consultas e información adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2008, el Grupo Gas Natural ha publicado el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe de la Comisión de Auditoría y Control correspondientes a 2008, y dispone de una página web (www.gasnatural.com) en la que los usuarios pueden acceder a información actualizada de la compañía. Además la compañía publica informes de responsabilidad corporativa en todas sus filiales latinoamericanas.



Los lectores de este informe pueden dirigir sus dudas, consultas o solicitudes de información adicional a reputacioncorporativa@gasnatural.com.



**El Grupo Gas
Natural**

Perfil de la organización	11
Estrategia del Grupo Gas Natural	14
Contribución al desarrollo	17

Perfil de la organización

El Grupo Gas Natural es una multinacional de servicios energéticos. Comenzó su actividad hace más de 165 años y centra su actividad en el aprovisionamiento, la distribución y la comercialización de gas natural. Es la compañía líder del sector del gas en España y en Latinoamérica y la cuarta compañía del mundo por volumen de gas transportado. El Grupo es asimismo uno de los principales operadores de ciclos combinados del mundo y un operador destacado tanto en la generación y comercialización de electricidad en España, Puerto Rico y México así como en la comercialización de otros productos y servicios energéticos.

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

En la actualidad, el Grupo está presente en doce países y cuenta con más de 11 millones de clientes, la mitad de ellos, aproximadamente, en Latinoamérica. Gas Natural s.d.g., es la sociedad cabecera del Grupo. Sus principales accionistas a 31 de diciembre de 2008 eran:

- Critería CaixaCorp: 37,46%.
- Repsol YPF: 30,847%.
- Suez: 8,837%
- Caixa d'Estalvis de Catalunya: 3,026%.

El Grupo Gas Natural en el mundo

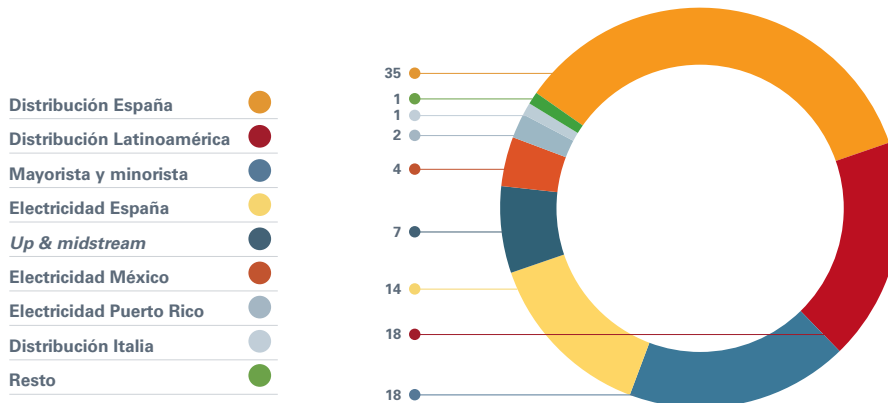


En julio de 2008, el Grupo Gas Natural firmó un acuerdo con la empresa ACS para la adquisición de participación del 15,3% en Unión Fenosa, operación que implica el posterior lanzamiento de una Oferta Pública de Adquisición (OPA), por el resto del capital de dicha compañía. La compra supondrá un avance significativo en el desarrollo del Grupo, y le permitirá acelerar el cumplimiento de un Plan Estratégico 2008-2012, superando ya los objetivos previstos para esa fecha. La adquisición doblará su tamaño, convirtiéndolo en uno de los principales operadores integrados de gas y electricidad, con más de 20 millones de clientes en todo el mundo.

Para obtener una información más detallada sobre las actividades y resultados del Grupo Gas Natural en el ejercicio 2008, consultar el Informe Anual y la página web corporativa www.gasnatural.com

El Grupo está presente en doce países y cuenta con más de 11 millones de clientes, la mitad de ellos, aproximadamente, en Latinoamérica

Contribución del Ebitda por actividades (%) ■



■ Aseguramiento razonable.

Principales magnitudes del Grupo Gas Natural

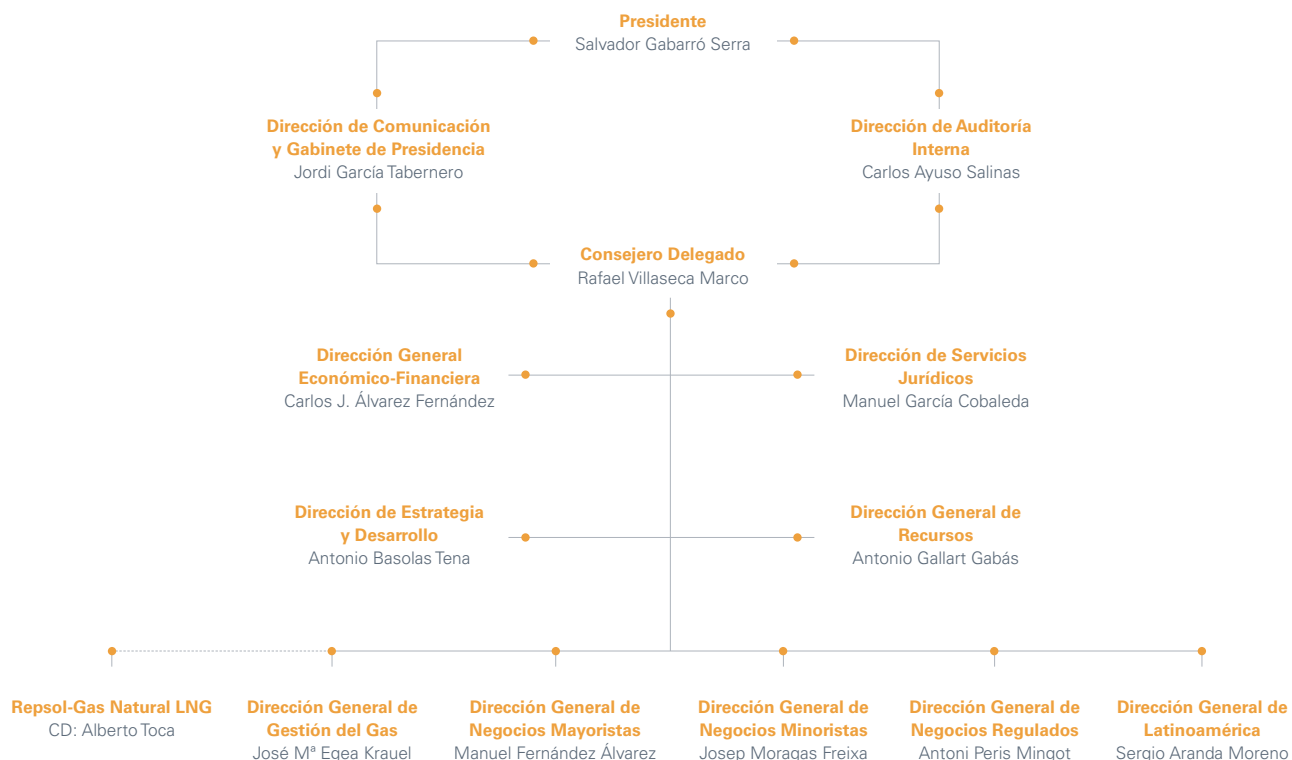
Operaciones	2008	2007	2006
Suministro de gas (GWh)	292.629	292.730	294.451
Transporte de gas/EMPL (GWh)	133.497	124.150	129.499
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.492	11.115	10.662
Red de distribución de gas (km)	115.295	109.759	104.528
Energía eléctrica producida (GWh)	31.451	18.700	19.514
Contratos por cliente España	1,39	1,37	1,43
Personal ■	2008	2007	2006
Número de empleados	6.842	6.699	6.686
Financiero (millones de euros) ■	2008	2007	2006
Importe neto de la cifra de negocios	13.544	10.093	10.348
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	2.564	2.277	1.912
Beneficios de explotación	1.794	1.567	1.263
Inversiones totales	3.697	2.323	1.164
Beneficio atribuible al Grupo	1.057	959	855
Datos por acción (euros por acción)	2008	2007	2006
Cotización a 31 de diciembre	19,29	40,02	29,99
Beneficio	2,36	2,14	1,91

■ Aseguramiento razonable.



Organigrama del Grupo Gas Natural

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



Estrategia del Grupo Gas Natural

El pasado ejercicio supuso el comienzo del nuevo Plan Estratégico 2008-2012, que sustituye al vigente durante el periodo 2004-2008. En lo que se refiere al plan anterior, cabe destacar el elevado nivel de cumplimiento de los objetivos que se establecían en términos de Ebitda, beneficio neto y *pay-out*.

Plan Estratégico 2008-2012

Tiene como objetivo principal consolidar al Grupo como gran operador mundial de gas y electricidad, integrado verticalmente a lo largo de toda la cadena energética de valor.

Se apoya en las siguientes líneas maestras:

- **La consolidación de su posición en España, Italia y Latinoamérica.**

Fundamentada en el mantenimiento del liderazgo en distribución de gas; en el suministro de un gas competitivo y flexible, basado en la multiplicidad de fuentes y vías de acceso; en el desarrollo de un modelo integrado de generación y comercialización en el negocio eléctrico; en el mantenimiento de su posición de liderazgo en el mercado de productos y servicios energéticos; y, por último, en un enfoque basado en el crecimiento orgánico y también en los negocios complementarios con la actividad gasista.

- **La integración vertical en *upstream* & *midstream*.**

El objetivo es aumentar la disponibilidad de gas en condiciones flexibles y competitivas. La diversificación y fortalecimiento de la disponibilidad de gas requiere contar con diversas fuentes de suministro y con activos *upstream* & *midstream* que permitan un dominio de ese segmento de mercado.

- **La exportación del modelo español a otros mercados.**

El Grupo Gas Natural ha desarrollado un modelo de negocio basado en la operación internacional de gas natural y de gas natural licuado (GNL), la convergencia de gas y electricidad y un elevado *know how* en el negocio *downstream*.

- **Posicionamiento en energías renovables.**

La compañía pretende conseguir un posicionamiento adecuado en energías renovables y de alta eficiencia, con el desarrollo de parques eólicos y energías renovables complementarias con la cadena gasista, como el biogás, la biomasa o la solar térmica, y buscará alcanzar una posición de liderazgo en la cogeneración de alto rendimiento.

- **El énfasis continuado en la eficiencia.**

El Grupo es uno de los operadores más eficientes a nivel mundial, con ratios de puntos de suministro por empleado superiores a los de otros grandes operadores internacionales. Este ratio creciente constituye uno de los pilares de la ventaja competitiva de la compañía en el que continuará centrando su esfuerzo.

Principios de soporte al Plan Estratégico

El Grupo Gas Natural ha definido cuatro principios de actuación que deben ayudar a reforzar la organización y su cultura para la consecución de los ambiciosos objetivos perseguidos:

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



Grado de consecución de los objetivos planteados en el Plan Estratégico 2008-2012

La evolución de los negocios del Grupo en el año 2008 superó los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2008-2012 para las principales magnitudes financieras. Sin embargo, el acontecimiento más importante del año fue el acuerdo firmado con ACS el 30 de julio de 2008 para la compra de su participación del 45,3% en Unión Fenosa. La compañía aseguró además la financiación necesaria para la adquisición del porcentaje restante, una vez aprobada la operación por las autoridades competentes.

La compra de Unión Fenosa implicará un avance significativo en el desarrollo del Grupo y le permitirá anticipar el cumplimiento del Plan Estratégico en un solo año, superando los retos y objetivos fijados para el año 2012.

El proceso de integración permitirá doblar la dimensión del Grupo, y lo situará como una de las tres primeras utilities españolas y una de las mayores de Europa. Alcanzará los 20 millones de clientes de los cuales 9 millones estarán en España. Asimismo, consolidará su papel como uno de los principales operadores mundiales de GNL y de ciclos combinados de gas.

La integración en 2009 dotará al Grupo de la masa crítica necesaria para avanzar de forma sólida y con mayores garantías de éxito en un entorno económico adverso, consolidando su presencia en los mercados eléctricos y gasistas de España y América Latina, expandiendo de manera notable su negocio de *up & midstream*, y generando importantes eficiencias operativas y financieras.

En particular, la operación reforzará la posición del Grupo como primer operador de la cuenca atlántica en el mercado de GNL. Unión Fenosa aportará activos clave

al negocio de *up & midstream*, como sus participaciones en las plantas de regasificación de Sagunto (42,5%) y Reganosa (21,5%), y su participación en las de licuefacción de Damietta (80%), en Egipto, y Qalhat (7,3%), en Omán.

Asimismo, Unión Fenosa añadirá una cartera de aprovisionamiento de gas de 6,5 bcm a los más de 25 bcm del Grupo, y dos buques a la flota actual de once metaneros gestionados por Repsol-Gas Natural LNG, Stream.

En el negocio eléctrico, Unión Fenosa cuenta con cerca de 12.000 MW de capacidad instalada, lo que convertirá a la nueva sociedad en la tercera *utility* de la Península Ibérica y en una de las mayores de Europa. En conjunto, sumando la potencia instalada, la nueva sociedad dispondrá de 18.200 MW de potencia instalada en todo el mundo.

La combinación del negocio eléctrico de ambas compañías dará como resultado un mix de generación equilibrado y competitivo, en el que las centrales de ciclo combinado de gas seguirán jugando un papel clave gracias al aprovisionamiento de gas en condiciones competitivas. La nueva sociedad será uno de los principales operadores de ciclos combinados del mundo.

El proceso de integración con Unión Fenosa permitirá doblar la dimensión del Grupo, y lo situará como una de las tres primeras *utilities* españolas y una de las mayores de Europa

Una vez culminada la adquisición, el Grupo elaborará un nuevo Plan Estratégico que sentará las bases del posicionamiento y retos de la nueva compañía en el futuro.

Actividades del Grupo Gas Natural



Exploración, producción
y aprovisionamiento
de gas

Transporte de gas

Distribución de gas

Comercialización de gas,
electricidad y otros
servicios

Generación de
electricidad



Contribución al desarrollo

Las compañías del sector de la energía se enfrentan a dos retos fundamentales. Por un lado, deben satisfacer la creciente demanda de energía que las sociedades modernas necesitan para su desarrollo. Por otro, la progresiva preocupación social por la protección del medio ambiente convierte la búsqueda de fuentes de energías más limpias en un imperativo. Dadas sus características, el gas natural es una fuente de energía con una posición privilegiada para dar respuesta a los dos desafíos energéticos anteriores.

El Grupo Gas Natural tiene presente este doble reto. Entiende que su principal contribución al desarrollo y al bienestar reside en cooperar en el abastecimiento energético de un modo que resulte sostenible, eficiente y seguro. De este modo, la función social primordial del Grupo reside en desarrollar su actividad de distribución y comercialización de gas; el combustible fósil más limpio, eficiente y con reservas probadas que, dadas sus características, está llamado a ser una fuente de energía clave en este siglo.

La energía fósil más limpia

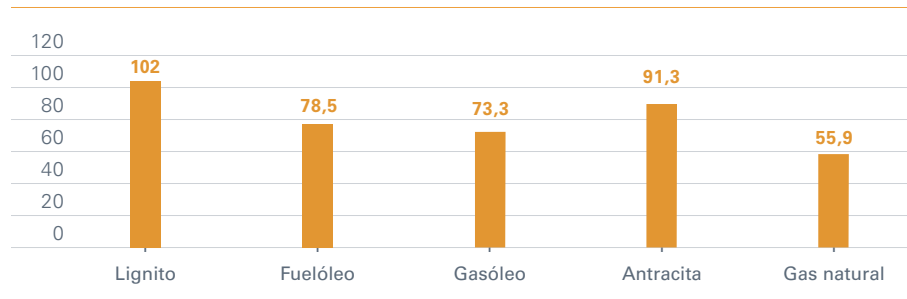
La composición química del gas natural lo convierte en el combustible fósil menos agresivo con el medio ambiente. Emite, en su combustión, de un 40 a un 45% menos CO₂ que el carbón y entre un 20 y un 30% menos que el petróleo. Es, por lo tanto, una de las mejores soluciones

energéticas frente a los efectos del cambio climático y hace posible avanzar en el cumplimiento de los objetivos fijados por el Protocolo de Kioto y los que se puedan alcanzar en la cumbre de Copenhague.

Además, las emisiones de NOx del gas natural son considerablemente inferiores a las del carbón y a las de los productos derivados del petróleo. Sus emisiones de SO₂, partículas sólidas y cenizas son prácticamente nulas. Estas características resaltan las ventajas del gas natural a la hora de afrontar problemas tales como la acidificación de atmósferas y lluvias ácidas, la destrucción del ozono estratosférico o la contaminación de origen particular o fotoquímico de las atmósferas urbanas.

La composición química del gas natural lo convierte en el combustible fósil menos agresivo con el medio ambiente. Emite, en su combustión, de un 40 a un 45% menos CO₂ que el carbón y entre un 20 y un 30% menos que el petróleo

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



Fuente: IPCC-Eurogas.

Una energía abundante

Las reservas probadas de gas natural se sitúan alrededor de 182 billones de m³, y se estabilizan en su trayectoria ascendente iniciada hace tres décadas. Actualmente, las reservas superan en un 16% a las reconocidas en 2000 y en un 90% a las estimadas hace 20 años. Los datos disponibles permiten afirmar que con el

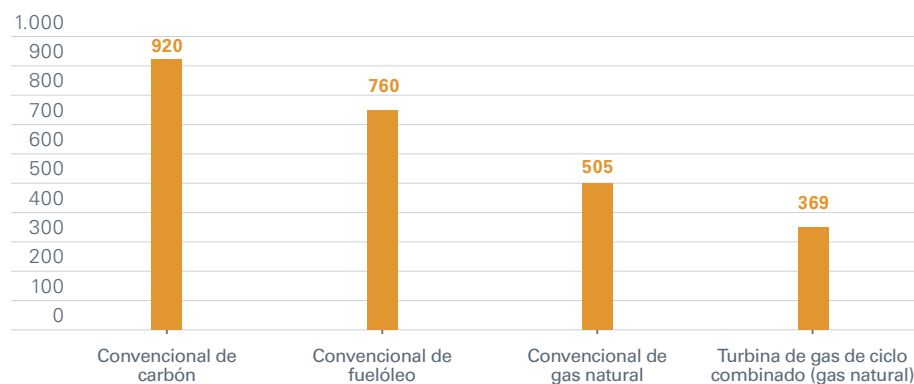
volumen actual de reservas se podrá afrontar durante más de seis décadas la demanda mundial prevista de gas natural.

Una energía eficiente

La utilización del gas natural lleva asociadas tecnologías de alto rendimiento. Este factor, unido a sus

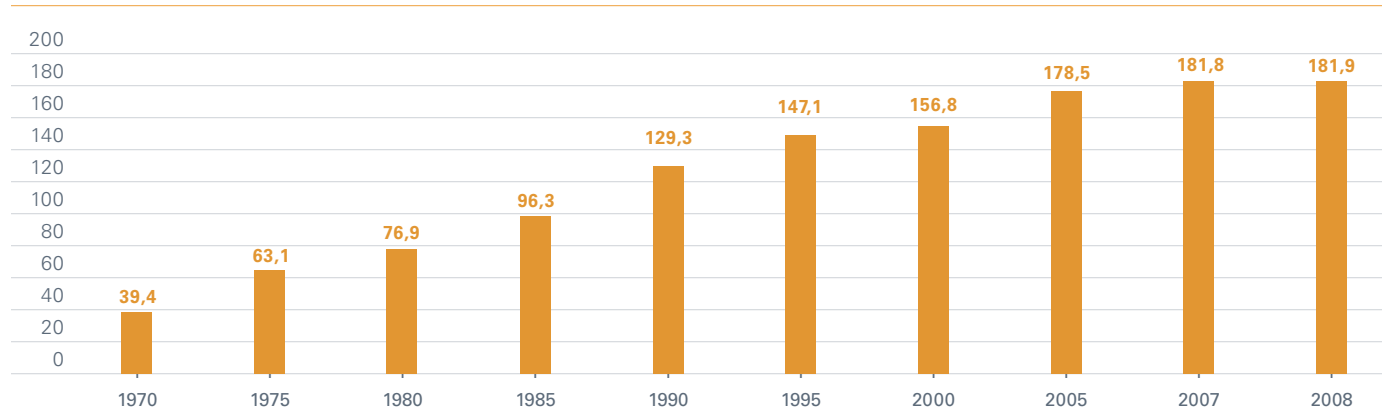
propias características, le permite ofrecer un balance energético mejor que el del resto de los combustibles fósiles. Así, la mayor eficiencia de las centrales de ciclo combinado de gas natural, que supera en un 20% a las térmicas convencionales, y la de los procesos de cogeneración, en los que se llega a rendimientos próximos al 80%, hacen del gas natural el combustible ideal para la producción de energía eléctrica. De este modo, las ventajas del gas natural en eficiencia producen efectos ambientales positivos en términos de reducción de emisiones, dado que para conseguir la misma cantidad de energía, se necesita quemar menos cantidad de gas natural que el resto de combustibles fósiles.

Emisiones de CO₂ por tecnología (kg/MWhe)



Fuente: Estudio de impacto ambiental de la central de ciclo combinado de gas natural en Arrúbal (La Rioja). 2002.

Evolución de las reservas mundiales probadas de gas natural (miles de millones de m³) ⁽¹⁾



(1) Datos referidos a principio de cada año
Fuente: SEDIGAS. Anuario del gas 2009.

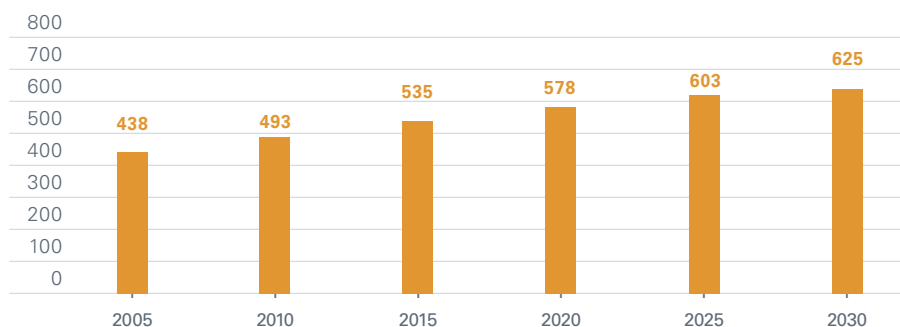
Una energía de uso creciente y con gran potencial de aplicaciones

Según las estimaciones disponibles, en el año 2030 el gas natural será la energía que habrá experimentado un mayor aumento de la demanda en todo el mundo. En España, el gas natural representa hoy más del 21% de la demanda total de energía primaria. No obstante, posee un gran potencial de crecimiento, debido a su uso creciente en todos los sectores, a la progresiva extensión de la red de gasoductos y a su utilización a los procesos para la generación de energía mediante ciclos combinados y cogeneración, y a su uso como combustible para vehículos.

El Grupo Gas Natural es un activo generador de empleo y riqueza en los países en los que desarrolla su actividad

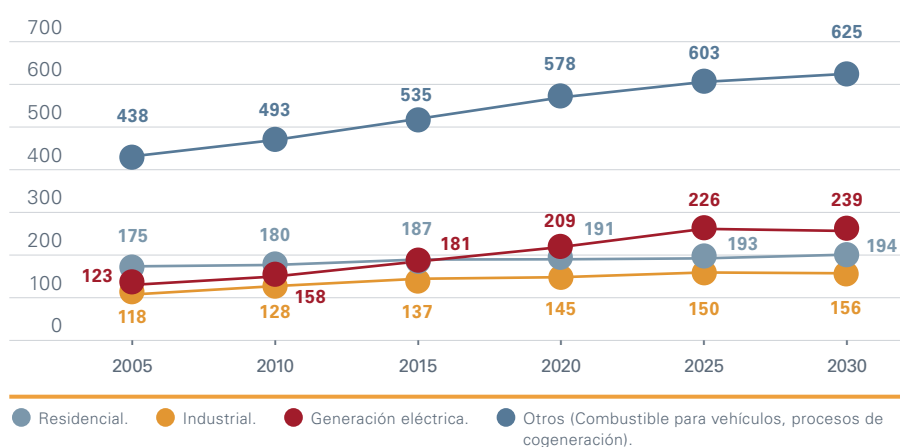
Cabe resaltar que el Grupo Gas Natural es un activo generador de empleo y riqueza en los países en los que desarrolla su actividad. Todo ello gracias al pago de salarios, de impuestos, a las inversiones acometidas o a la creación de valor a lo largo de toda la cadena energética. Asimismo, el Grupo ha diseñado proyectos alineados con su propio negocio y que tienen como objetivo contribuir directamente en el desarrollo de aquellas comunidades donde opera. En este sentido, existen iniciativas en Latinoamérica para facilitar el acceso a la energía, transformar residuos, formar a proveedores e instaladores y reducir la contaminación ambiental en algunos sectores.

Previsión de incremento de la demanda de gas natural en la Unión Europea (Mtep)



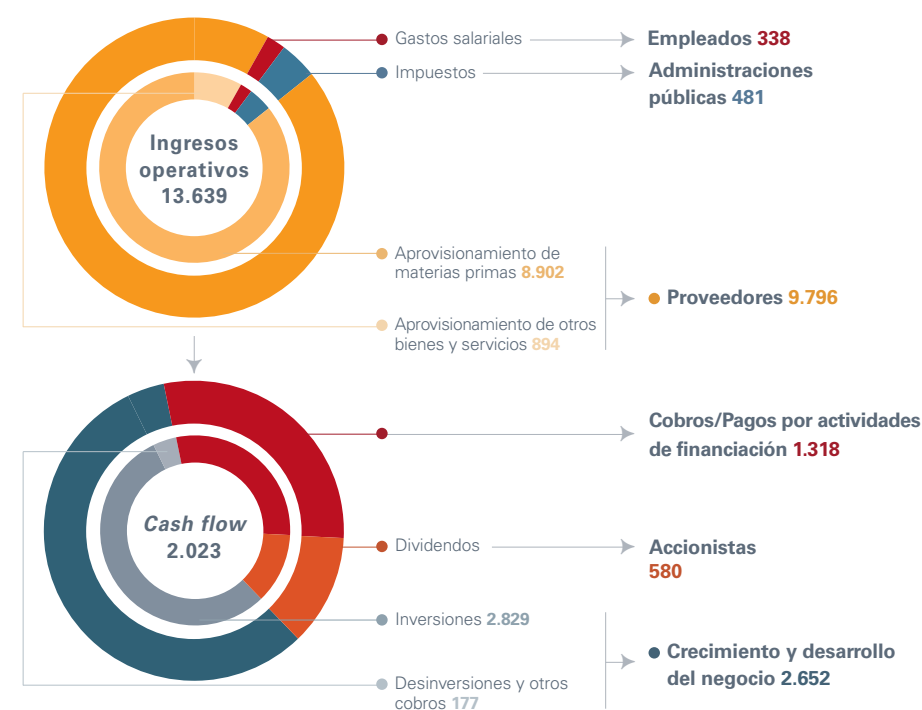
Fuente: EUROGAS. Natural gas demand and supply. Long term outlook to 2030.

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



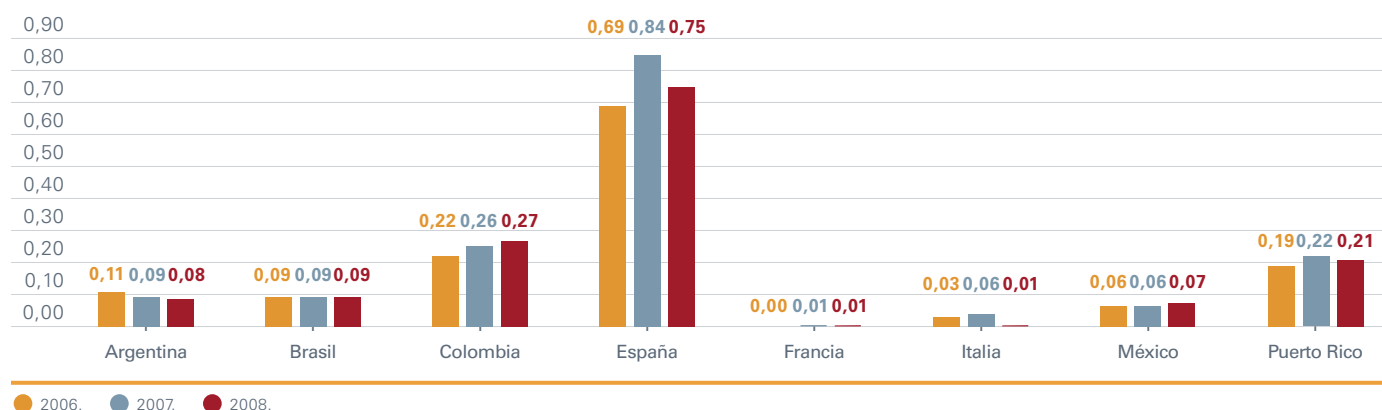
Fuente: EUROGAS. Natural gas demand and supply. Long term outlook to 2030.

Contribución a la sociedad (millones de euros)



■ Aseguramiento razonable.

Contribución al PIB por países (%)



Sustitución de hornos en Ráquira, Colombia.

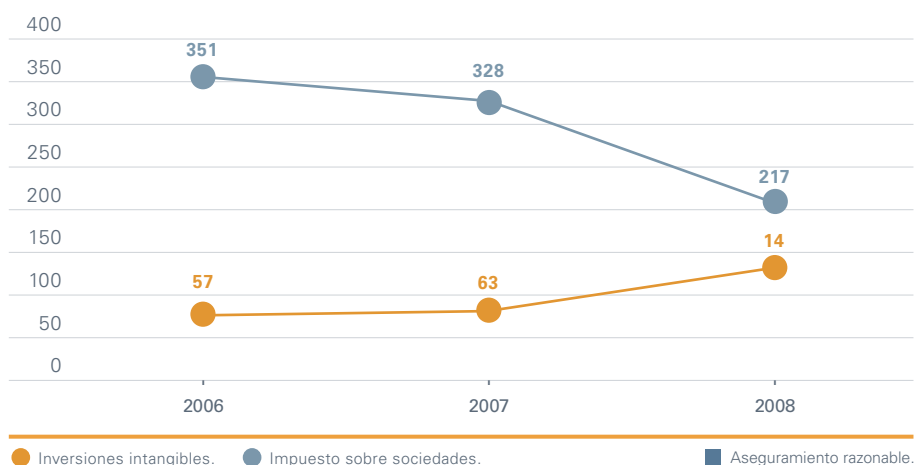


En el municipio de Ráquira, en Colombia, de aproximadamente 13.000 habitantes, la mayoría de los habitantes vive de la alfarería, la minería y la tejeduría. Estas actividades constituyen una fuente de atracción turística a la zona, aunque la carencia de una infraestructura de servicios de calidad hace que los posibles visitantes no se detengan el tiempo deseado. Al problema de la falta de infraestructura se une otro derivado de los métodos artesanales utilizados: la contaminación ambiental.

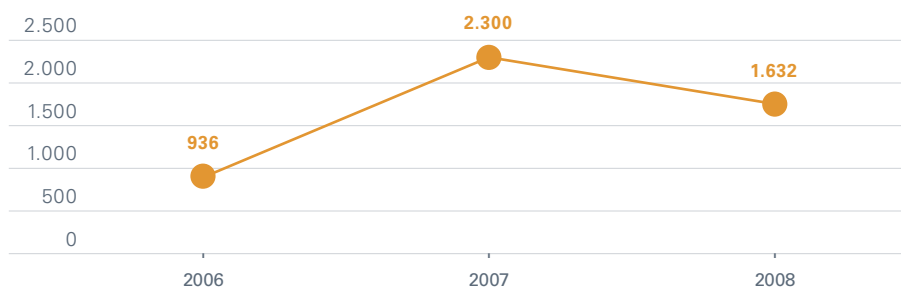
La elaboración de cerámica requiere elevadas temperaturas que se consiguen, fundamentalmente, con la quema de carbón y madera. La principal consecuencia ambiental del uso de estos combustibles es la generación de partículas sólidas que quedan en suspensión y que, con el paso del tiempo, pueden provocar lluvia ácida, causando graves daños a plantas, animales y personas.

Existe una prohibición municipal que impide la instalación de nuevos hornos y limita las quemas en los ya existentes. Por este motivo, y con el fin de mejorar las condiciones laborales y de vida de los habitantes del municipio, el Grupo Gas Natural realizó en 2003 una prueba piloto para estudiar la viabilidad de la conversión de los tradicionales hornos de leña y carbón por otros más modernos que utilizan gas natural como fuente de energía. El resultado fue tan positivo que ya se ha realizado la conversión de seis de estos hornos.

Aportación a la sociedad (millones de euros)



Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)





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

Indicadores clave de responsabilidad corporativa	22
Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa	24
El gobierno de la responsabilidad corporativa	27
Diálogo con los grupos de interés	30
Cómo leer el Informe de Responsabilidad Corporativa	33

Indicadores clave de responsabilidad corporativa

Orientación al cliente	2008	2007	2006
Porcentaje de clientes satisfechos			
España (%)	87,5	88,7	87,2
Latinoamérica (%)	88	87	-
Italia (%)	87,5	84	81,4
Proveedores con los que existen contratos en vigor	4.608	4.274	4.561
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	1.632	2.300	936
Compromiso con los resultados	2008	2007	2006
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	13.544	10.093	10.348
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de euros)	2.564	2.277	1.912
Inversiones totales (millones de euros)	3.697	2.323	1.164
Beneficio neto (millones de euros)	1.057	959,4	854,5
Dividendo (millones de euros)	573,2	510,7	438,8
Evolución de la calificación del Grupo Gas Natural en DJSI	76	73	70
Medio ambiente	2008	2007	2006
Generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) (t CO ₂)	12.625.374,36	8.221.125,99	8.859.000,11
Emisiones de GEI/ importe neto cifra de negocios (t CO ₂ /millón de euros)	932,17	814,54	856,11
Consumo de energía (TJ)	238.491,93	138.428,56	144.825,59
Generación de residuos (t)	1.188.242,26*	7.792,02	4.809,81
Residuos peligrosos (%)	0,20*	42,07	35,79
Consumo de agua (Dm ³)	18.028,63	14.939,58	14.852,21
Interés por las personas	2008	2007	2006
Índice de la plantilla. Número de empleados	6.842	6.699	6.686
Hombres/Mujeres (%)	69/31	68/32	69/31
Mujeres en puestos directivos (%)	18,9	17,7	16,5
Gastos de personal (millones de euros)	338	308	277
Horas de formación por empleado	44,52	40,62	41,11
Inversión en formación anual (euros)	3.480.300	3.397.500	3.193.605

* Variación debida al cambio de metodología. Para más información ver el compromiso con el medio ambiente.

Seguridad y salud	2008	2007	2006
Accidentes con baja	85	77	94
Días perdidos	1.668	1.644	2.430
Víctimas mortales	0	0	2
Índice de frecuencia	6,26	5,85	7,28
Índice de gravedad	0,12	0,12	0,19
Índice de incidencia	12,25	11,53	14,05
Tasa de absentismo	1,94	2,23	2,4
Responsabilidad social	2008	2007	2006
Evolución de la aportación del Grupo Gas Natural (millones de euros)	16,8	16,1	13
Integridad	2008	2007	2006
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código de Conducta	22	22	23
Número de comunicaciones por cada 200 empleados	0,64	0,66	0,92
Origen geográfico de las comunicaciones:			
Argentina (%)	5	5	13
Brasil (%)	0	5	4
Colombia (%)	0	23	4
España (%)	40	44	75
Italia (%)	5	0	0
México (%)	50	23	4
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones	46	42	60
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	35	28	ND

Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa

La responsabilidad corporativa está integrada en la estrategia del Grupo Gas Natural. La política de la compañía en esta materia formaliza y hace visibles los compromisos adquiridos con los grupos de interés concurrentes.

Medio ambiente

Desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, contribuyendo al desarrollo económico, ambiental y social, tanto a corto como a largo plazo. En el respeto al entorno actuamos más allá de la adaptación continua a la normativa vigente. En áreas en las que no exista legislación aplicable, tenemos en cuenta las normas internacionales y la tendencia legislativa en la planificación de las actuaciones que puedan tener un impacto ambiental significativo.

- Nuestros principios:**
- Combatir los efectos del cambio climático, minimizando el impacto de nuestras actividades.
 - Incorporar los criterios ambientales a la gestión del negocio, procurando la máxima eficiencia.
 - Transmitir, a lo largo de toda la cadena de valor, los procedimientos aplicables y asegurar su cumplimiento.
 - Preservar la biodiversidad en aquellos espacios naturales donde se desarrollan nuestras operaciones.
 - Impulsar la mejora continua mediante la evaluación del Sistema de Gestión Ambiental, e informar interna y externamente sobre el desempeño.

Orientación al cliente

Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y ser capaces de darles una respuesta inmediata y eficaz.

- Nuestros principios:**
- Construir relaciones de confianza a través de un trato cercano y accesible.
 - Escuchar sus opiniones para poder anticiparnos a sus necesidades.
 - Trabajar, a lo largo de toda nuestra cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.

Compromiso con los resultados

Elaboramos planes, señalamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de las finalidades de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la asunción del nivel de incertidumbre mínimo necesario para alcanzar dichos objetivos.

- Nuestros principios:**
- Trabajar para obtener de forma sostenida una rentabilidad adecuada a las expectativas del mercado.
 - Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo, para afianzar nuestra credibilidad y reputación.

Interés por las personas

Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en nuestras organizaciones.

- Nuestros principios:**
- Proporcionar a nuestros empleados oportunidades de desarrollo profesional adecuados a sus competencias.
 - Promover un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
 - Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
 - Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

Seguridad y salud

Impulsamos políticas para el desarrollo de una cultura de prevención que garantice las condiciones de seguridad y salud en toda la cadena de valor.

- Nuestros principios:**
- Garantizar que la seguridad es una responsabilidad asumida colectivamente.
 - Formar e informar adecuadamente, como elemento clave de prevención.
 - Integrar en todas las actividades y decisiones la acción preventiva, asegurando la mejora continua.
 - Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.

Responsabilidad social

Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de manera que incremente la credibilidad y prestigio de nuestro Grupo.

- Nuestros principios:**
- Integración positiva en la sociedad de los países donde desarrollamos nuestra actividad, respetando la cultura, las normas y el entorno.
 - Generar valor a través del desarrollo de nuestra propia actividad y con la creación de alianzas con la comunidad local en todos los países donde estamos presentes.
 - Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

Integridad

Insistir en que todas las personas que conforman el Grupo Gas Natural actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos de conducta profesional que impulsa el Grupo contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad hacia nuestra empresa.

- Nuestros principios:**
- Rechazar la corrupción y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos.
 - Apoyar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
 - Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

El Grupo Gas Natural entiende la responsabilidad corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés. La adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden para la compañía; es imprescindible para la generación de valor y para velar por la sostenibilidad de la compañía en el largo plazo.

Históricamente, la compañía ha establecido compromisos para reforzar y estrechar las relaciones con cada uno de sus grupos de interés. Durante 2008, el Grupo Gas Natural formalizó su posición y sus compromisos con la definición de una nueva Política de Responsabilidad Corporativa. Tiene como base la Misión, Visión y Valores de la compañía y está alineada con los compromisos definidos en el Plan Estratégico 2008-2012.

La política, cuya aprobación vino precedida de un intenso proceso de evaluación y consultas internas, es la manifestación de un sistema de gestión de la responsabilidad corporativa que engloba a todo el Grupo. Además, y de acuerdo a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, fue aprobada por el Consejo de Administración, que asumió la supervisión periódica de su cumplimiento.

Durante 2008, el Grupo Gas Natural formalizó su posición y sus compromisos con la definición de una nueva Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural recoge los siete compromisos asumidos por la compañía en la materia. Son los siguientes:

- Orientación al cliente.
- Compromiso con los resultados.
- Medio ambiente.
- Interés por las personas.
- Seguridad y salud.
- Responsabilidad social.
- Integridad.

Los contenidos de este Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 han sido estructurados de acuerdo a los compromisos anteriores.

La compañía ha desarrollado un cuadro de mando específico para dar seguimiento a la Política de Responsabilidad Corporativa, reportar su grado de cumplimiento y fijar objetivos en la materia. Los indicadores, que son reportados en los distintos capítulos de este Informe de Responsabilidad Corporativa, fueron definidos mediante una metodología 360°, que tomó en cuenta criterios internos y externos de valoración de la responsabilidad corporativa, y en base a RepTrak, metodología utilizada por el Grupo para la medición de la reputación.

Los indicadores cubren todas las áreas relevantes, tienen un histórico de tres años y permiten informar a los diferentes órganos de gobierno y dirección acerca de los resultados de las actuaciones desarrolladas, detectar las acciones de mejora y definir nuevos objetivos.

En lo que se refiere a la divulgación de la Política de Responsabilidad Corporativa, cabe resaltar que la comunicación interna corresponde al Comité de Responsabilidad Corporativa y a la Comisión del Código de Conducta.

La comunicación hacia el exterior se centra principalmente en la publicación de informes, la presentación de información en distintos soportes y la participación de la compañía en foros o grupos de trabajo.

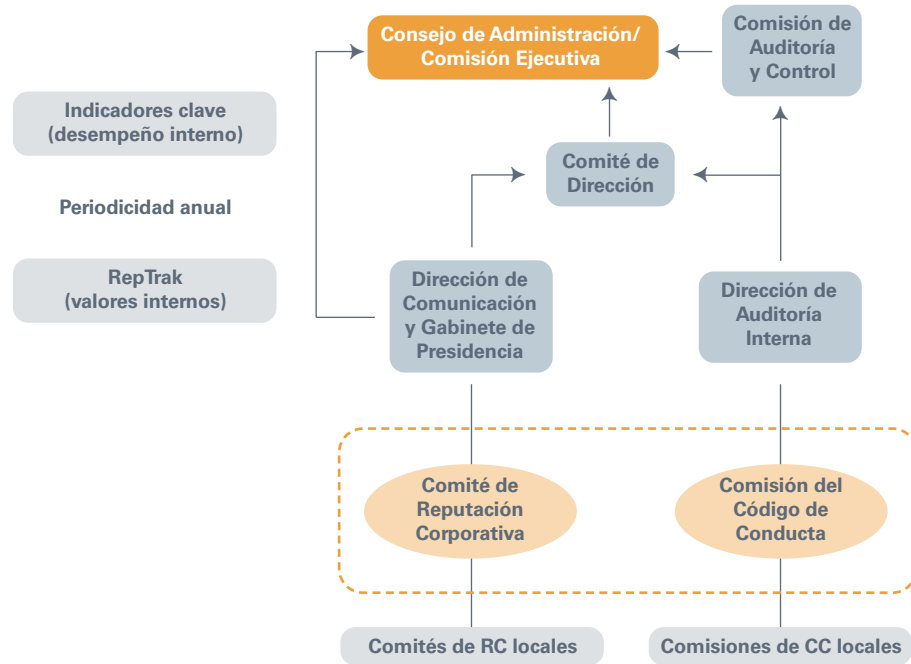
La responsabilidad corporativa está integrada en la estrategia corporativa aprobada por el Consejo de Administración del Grupo Gas Natural

Gestión estratégica de la responsabilidad corporativa en el Grupo Gas Natural



Plan de comunicación interno

26



El gobierno de la responsabilidad corporativa

Hitos 2008

Aprobación de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa y elaboración de un manual de indicadores relevantes.

Diseño de un Comité de Reputación Corporativa Latinoamérica, para el impulso de estas cuestiones a través de la acción coordinada de los comités locales.

Extensión de la metodología RepTrak a México. Incremento en un 81 % de los asesoramientos internos prestados en responsabilidad corporativa.

Retos 2009

Rediseñar el apartado web de responsabilidad corporativa en consonancia con la nueva política del Grupo.

Aprobar y poner en funcionamiento el Comité de Reputación Corporativa Latinoamérica, formado por los *country managers* de cada uno de los países.

Estudiar la aplicación de los resultados RepTrak con otros estudios de monitorización de la opinión realizados a diferentes grupos de interés.

Órganos de gobierno

La responsabilidad corporativa está integrada en la estrategia corporativa aprobada por el Consejo de Administración del Grupo Gas Natural, y es aplicada en toda la organización por mandato de los máximos órganos de gobierno responsables.

Asimismo, la compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión del Código de Conducta, con importantes atribuciones en la materia.

El Comité de Reputación Corporativa es el órgano encargado del desarrollo de las políticas y procedimientos en responsabilidad corporativa, de la coordinación de los informes de la compañía en la materia y de la supervisión del proceso de verificación por un tercero independiente. Reporta al Comité de Dirección que a su vez informa al Consejo de Administración.

Comisión del Código de Conducta

Su cometido es contribuir a la efectiva implantación del Código de Conducta en todo el Grupo.

La Comisión está presidida por Auditoría Interna y cuenta con representación de unidades directamente implicadas en el seguimiento del Código de Conducta.

Comité de Reputación Corporativa

Constituido por representantes de algunas de las direcciones directamente implicadas en la gestión de estas cuestiones. Está presidido por la Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia.

Funciones del Comité de Reputación Corporativa

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

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

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

Funciones de la Comisión del Código de Conducta

Fomentar la difusión y conocimiento del Código de Conducta.

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

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

Composición Comisiones Locales (1)

Argentina - Brasil - México - Colombia - Italia

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

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

Estructura de gobierno de la responsabilidad corporativa en el Grupo Gas Natural



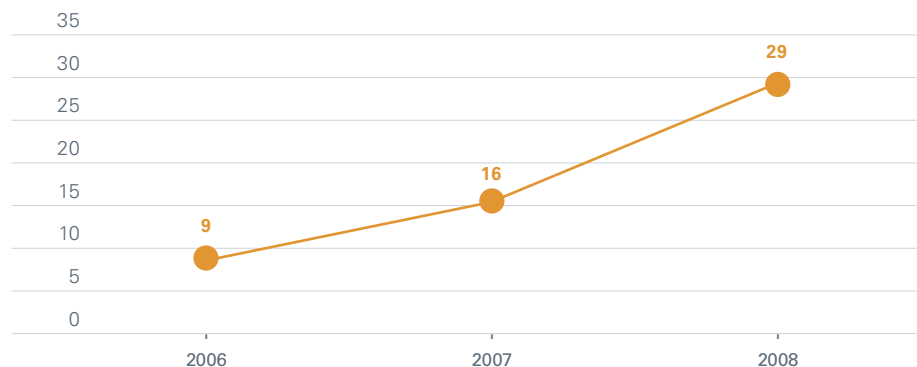
Reporta al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

Para más información, ver el apartado dedicado al Código de Conducta en el capítulo de Integridad.

Asesoramiento interno en responsabilidad corporativa

En 2008, continuaron las actividades para el asesoramiento interno de las áreas y filiales de la compañía. Tienen por objeto, desde la filosofía de la mejora continua, fortalecer las prácticas de gestión de la

Asesoramientos internos de la Subdirección de Reputación Corporativa



responsabilidad corporativa en el Grupo. Se nutre del diálogo con los grupos de interés y las valoraciones que realizan terceros sobre la actividad de la compañía, como los índices de inversión responsable, analistas sociales y *trackings* en materia de reputación e imagen.

La Subdirección de Reputación Corporativa es la encargada de ofrecer este asesoramiento personalizado a todas las unidades que así lo solicitan. El servicio se estructura en cuatro ejes:

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

En 2008, se prestaron 29 servicios de asesoramiento interno a ocho direcciones distintas, nueve más que en 2007.

1. Análisis
2. Identificación



4. Reporting
3. Plan de mejora

RepTrak

Esta herramienta tiene una especial importancia en la gestión de la responsabilidad corporativa en el Grupo Gas Natural. Desarrollado por el Foro de Reputación Corporativa y el Reputation Institute, el modelo RepTrak proporciona información sistemática sobre la reputación de la compañía.

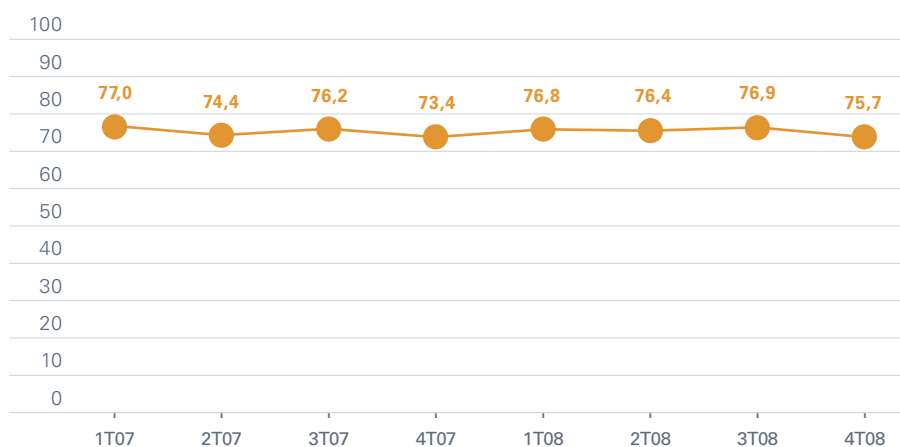
La metodología incluye una medición de la reputación emocional (RepTrak Pulse) en función de la estima, admiración, confianza e impresión generados por el Grupo Gas Natural entre la sociedad. También evalúa 26 atributos agrupados

alrededor de siete dimensiones: gobierno, trabajo, innovación, oferta, finanzas, liderazgo y ciudadanía que constituyen el análisis racional sobre la reputación de la compañía (RepTrak Index).

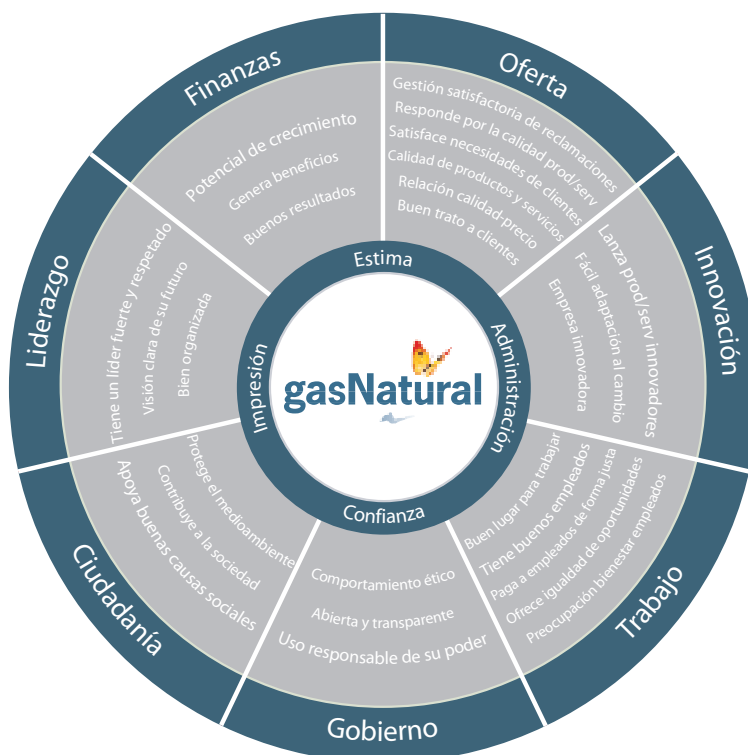
El modelo permite la evaluación continua y facilita aplicar medidas concretas para mejorar el desempeño de la compañía en las dimensiones clave de la reputación.

El Grupo comenzó a utilizar esta herramienta en 2007. Forma parte tanto de los análisis utilizados por el Comité de Reputación Corporativa como de la metodología del asesoramiento interno. En 2008, coincidiendo con el lanzamiento de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa, y dado que ofrece información relevante acerca de su percepción pública, la compañía acordó elevar anualmente al Consejo de Administración los resultados de RepTrak.

RepTrak Pulse: la reputación corporativa del Grupo Gas Natural entre la sociedad



Metodología RepTrak





Diálogo con los grupos de interés

El Grupo Gas Natural es consciente de la importancia que la confianza social tiene para el desarrollo de sus actividades. Entiende que el diálogo con los grupos de interés es crítico para, principalmente, conocer sus inquietudes, anticiparse a sus expectativas, prever riesgos o identificar nuevas oportunidades de negocio.

Las acciones de diálogo del Grupo Gas Natural se dividen en:

- **Acciones de consulta.** Son bidireccionales: la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido. Las conclusiones son consideradas en la mejora y adecuación de procesos de la compañía y, en particular, en la selección de los contenidos de los informes de responsabilidad corporativa.

- **Acciones divulgativas.** Son unidireccionales: el Grupo transmite información a sus grupos de interés.

A continuación se describen las principales acciones de diálogo desarrolladas por el Grupo Gas Natural, en 2008.



Acciones de consulta

Clientes

Encuestas a clientes para valorar, la satisfacción sobre los diferentes servicios de la compañía, así como para identificar necesidades y expectativas.

Sondeo a clientes y no clientes para medir la imagen de las principales empresas energéticas y adaptar los mensajes de marca y gama de producto a las preferencias de clientes actuales y potenciales.

Estudios para conocer los principales inconvenientes para la instalación de gas natural en nuevos hogares.

Rediseño, en México, del canal de comunicación “Cartas al presidente”. Permite recabar comentarios y sugerencias de los clientes.

Accionistas/Inversores

Contacto con las principales firmas de análisis bursátil para la elaboración de informes de percepción de mercado y estimaciones de resultados.

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

Atención continúa a las solicitudes de información de los analistas y consultas a la Unidad de Relación con los Inversores.

Empleados

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

Grupos de trabajo con empleados para validar y determinar las preguntas de la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso.

Encuesta de Clima Laboral y Compromiso en todas las empresas del Grupo Gas Natural.

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

Encuesta para el estudio de factores de riesgo psicosocial.

Grupos de trabajo para la evaluación de la sensibilización al riesgo.

Lanzamiento del proyecto de comunicación de sugerencias/incidencias de seguridad y salud a través de NaturalNet, la intranet del Grupo.

Proveedores

Reuniones con empresas colaboradoras para conocer sus inquietudes y encontrar soluciones para agilizar procesos.

En Brasil, auditorías a proveedores con el objetivo de orientarlos hacia una mejor gestión.

Grupos de trabajo, en Argentina, con representantes de los principales grupos de interés de la compañía para conocer su opinión sobre los informes de responsabilidad corporativa.

Sociedad

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

Atención a 30 organizaciones e instituciones de diferente índole para la edición de publicaciones, índices y *rankings* del sector energético y responsabilidad corporativa.



Acciones divulgativas

Clientes

Publicación en NaturalNet de los resultados de las mediciones de satisfacción del cliente unificadas en el ámbito Latinoamérica.

Presentación, en colaboración con la Junta de Andalucía y la Agencia Andaluza de la Energía, de la Guía Técnica Solar.

Creación en la web y en la *newsletter* de sendos espacios específicos destinados a la difusión de consejos sobre el uso eficiente de energía.

Reuniones con organismos y con representantes de los consumidores para informar acerca de la última fase de la liberalización del gas.

Campañas informativas, en México, sobre ahorro de gas.

Campañas institucionales de sensibilización, en Argentina, para prevención de accidentes y para el uso racional de la energía.

Accionistas/ Inversores

Retransmisión vía Internet de las presentaciones trimestrales de resultados.

Presentaciones específicas realizadas por la alta dirección del Grupo.

Multiconferencia celebrada tras el acuerdo alcanzado con ACS para la adquisición de su participación en Unión Fenosa.

Empleados

Envío de píldoras informativas sobre las nuevas funcionalidades/espacios en NaturalNet, la intranet del Grupo.

Anticipo de campañas comerciales y anuncios publicitarios a empleados de España antes de su difusión en los medios de comunicación.

Lanzamiento del proyecto de edición de la revista en materia de seguridad, salud y medio ambiente, que se distribuirá entre los empleados.

Publicación de la encuesta de percepción del Servicio de Prevención Mancomunado.

Publicación de los datos de siniestralidad del Grupo en NaturalNet.

Publicación de las Fichas de Prevención en NaturalNet.

Información electrónica a los trabajadores sobre el Plan de Emergencia de su centro de trabajo.

Proveedores

Difusión de las políticas de calidad y medio ambiente del Grupo Gas Natural.

Distribución del Código de Conducta del Grupo Gas Natural en Argentina, Brasil, México y Marruecos.

Presentación en España del documento de buenas prácticas ambientales en la construcción de redes de gas en polietileno y acero y en la dirección facultativa de obras.

Difusión y explicación de la ley de subcontratación.

Sociedad

Promoción del diálogo entre empresas, ONG, universidades y escuelas de negocios en cuestiones relacionadas con la responsabilidad corporativa. Las acciones fueron realizadas en colaboración con, entre otras, ASEPAM, la Fundación Carolina, ESADE, Ramon Llull o las comisiones de Responsabilidad Social Corporativa de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, CEOE y de Fomento del Trabajo. Asimismo, se celebraron reuniones con diversas asociaciones de defensa de los consumidores, como FACUA, UCA, UCE, CECU u OCUC, entre otras.

El Grupo Gas Natural analiza junto a representantes de los consumidores la liberalización del mercado.



El pasado 1 de julio de 2008, culminó el proceso de liberalización del sector gasista en España. Con tal motivo, empleados del Grupo Gas Natural se reunieron en Barcelona con representantes de las oficinas municipales de información al consumidor y de las asociaciones de consumidores de Cataluña para analizar la nueva normativa.

Durante el encuentro, la compañía puso énfasis en su voluntad de evitar cualquier tipo de inconveniente para los clientes como consecuencia de la liberalización. En esta nueva etapa, la calidad del servicio prestado a los clientes se convierte en un objetivo clave para la diferenciación del Grupo.

También se valoraron las actuaciones de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente, creada con el fin de mejorar y agilizar las respuestas a las consultas que llegan a las oficinas municipales de información al consumidor y a las asociaciones de consumidores. En este sentido, cabe resaltar que la compañía se reúne periódicamente con representantes de los consumidores para conocer directamente sus inquietudes y necesidades.



Cómo leer el Informe de Responsabilidad Corporativa

El Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural ofrece información clara y fiable sobre el modo en el que la compañía responde a sus principales retos en responsabilidad corporativa.

Los contenidos del documento se han estructurado alrededor de los compromisos definidos en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural, aprobada en 2008. Los

capítulos tienen una estructura homogénea para agilizar su lectura y para que la búsqueda de información resulte más rápida y sencilla. Aunque la organización de la información puede variar ligeramente en función del asunto abordado, los capítulos tienen algunos elementos comunes.



Introducción

Presenta tanto la posición del Grupo como los principios que se recogen en su Política de Responsabilidad Corporativa.



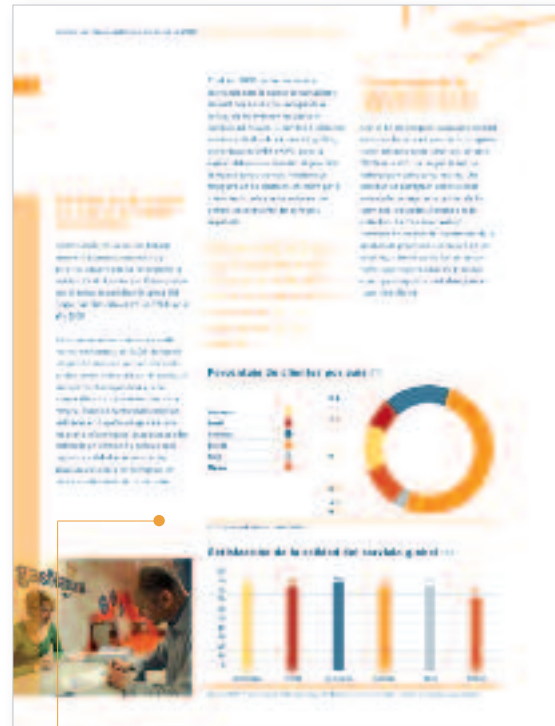
Principios, Principales indicadores y Acciones relevantes

Recoge los principios que se recogen en la política de Responsabilidad Corporativa, así como los indicadores fijados por la compañía para informar del desempeño del compromiso en cuestión, las acciones realizadas y los objetivos para el siguiente ejercicio.



Capítulo

Información detallada del compromiso en apartados que ordenan la información y facilitan su comprensión.



Tablas y gráficos

Permiten al lector, de manera sencilla, valorar tendencias y establecer conclusiones sobre el desempeño de la compañía.



Casos de estudio

Descripción pormenorizada de aquellas actividades, desarrolladas durante el año, que el Grupo entiende son especialmente significativas por novedosas o por constituir un ejemplo destacable del enfoque de gestión.



Soportes de información

En ocasiones, para ampliar la información se remite al lector a otros soportes. Puede tratarse del *website* de la compañía o de informes previamente publicados.



**Compromisos de
responsabilidad
corporativa**

Orientación al cliente	36
Compromiso con los resultados	47
Medio ambiente	53
Interés por las personas	71
Seguridad y salud	85
Responsabilidad social	93
Integridad	101



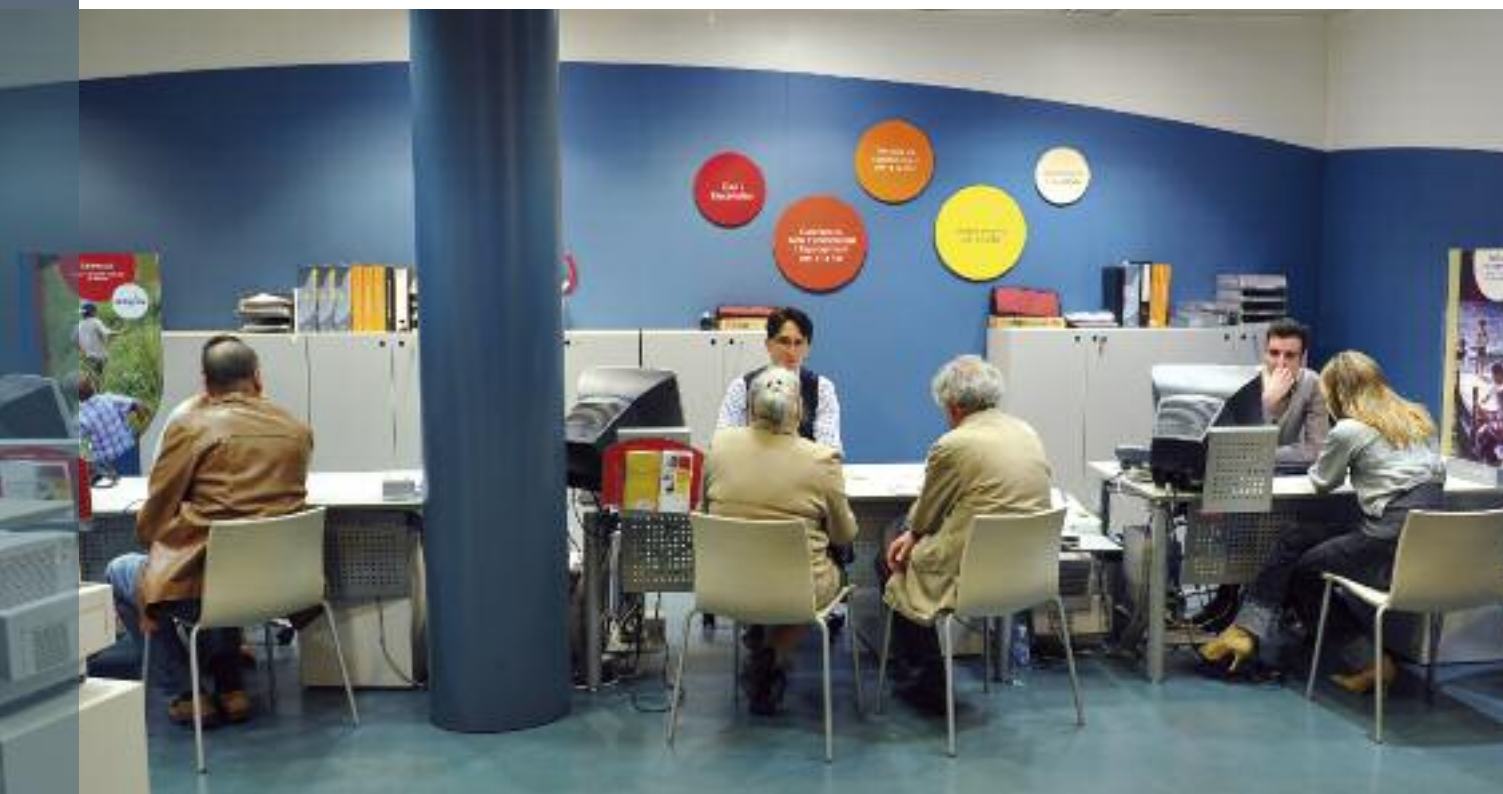
Orientación al cliente

El Grupo Gas Natural entiende que su principal función social es contribuir al abastecimiento de energía en aquellos países donde tiene presencia, proporcionando un suministro eficiente, sostenible y seguro, que cumpla las expectativas de sus clientes en términos de calidad, servicio y seguridad.

La compañía sitúa al cliente en el eje central de su estrategia de negocio y dedica esfuerzos y recursos a alcanzar su máximo grado de satisfacción. En este sentido, trabaja para la mejora continua de sus operaciones y procesos, con el objetivo de ofrecer un servicio que se ajuste cada vez mejor a las necesidades específicas de sus distintos tipos de clientes.

La extensión de una cultura de orientación al cliente integra a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras para que también contribuyan a la calidad y la seguridad en el servicio. De esta manera, el esfuerzo de la compañía se centra en ofrecer al cliente la mejor atención en todo momento.

Para conocer a sus clientes, el Grupo Gas Natural ha establecido canales de comunicación eficientes y que buscan la excelencia en la resolución de sus peticiones e incidencias.



Principios de actuación responsable

Con los clientes

La orientación al cliente es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural, y se concreta en los siguientes principios:

- Construir relaciones de confianza a través de un trato cercano y accesible.
- Escuchar sus opiniones para poder anticiparse a sus necesidades.
- Trabajar, a lo largo de toda la cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de sus productos y servicios.

Principales indicadores (*)

	2008	2007	2006
Porcentaje de clientes satisfechos			
España (%)	87,5	88,7	87,2
Italia (%)	87,5	84	81,4
Latinoamérica (%)	87,8	87	ND
Proveedores con los que existen contratos en vigor	4.608	4.274	4.561
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	1.632	2.300	936

(*) Indicadores clave definidos por el Grupo para el seguimiento de su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2008	Acciones realizadas 2008	Acciones previstas 2009
Consolidación de la metodología Lean Seis Sigma para la mejora de la calidad de las áreas de negocio y proyectos de mejora.	Elaboración del nuevo Manual de Calidad del Grupo Gas Natural, para la sustitución de aquellos en vigor en cada país.	Identificación de los principales factores de satisfacción entre las empresas energéticas españolas, para impulsar la calidad de servicio.
Asegurar que el concepto Eficiencia Energética impregne todas nuestras comunicaciones y acciones.	Fomento de la eficiencia y el ahorro energético con el resultado, entre otros, de la publicación de la Guía Técnica Solar.	Inclusión del concepto de Eficiencia Energética en las comunicaciones y acciones con clientes.
Difusión entre los clientes de información en materia de seguridad y acerca del nuevo canal para el reporte de quejas y reclamaciones.	Difusión a todos los clientes de consejos y pautas de actuación en caso de detectar olor a gas y edición del DVD "Gas sin peGas" para difundir una cultura de uso responsable del gas natural.	Plan de comunicación personalizado basado en marketing directo <i>via online y offline</i> atendiendo a las necesidades del cliente.
Incorporación progresiva de nuevos proveedores al Portal del Proveedor, desarrollo de sus funcionalidades e implantación de las mismas en las filiales del Grupo. (*)	Desarrollo de las funcionalidades de compras del Portal del Proveedor así como la implantación de mejoras detectadas.	Consolidación de las funcionalidades desarrolladas en 2008 e incorporación de nuevos proveedores en el uso de aquellas implantadas.

Grado de cumplimiento: alto ■ medio ■ bajo ■

(*) Alta incorporación de proveedores y desarrollo de funcionalidades. No se ha extendido a las filiales del Grupo.

Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio

Durante 2008, el Grupo Gas Natural desarrolló numerosos proyectos y acciones encaminadas a incrementar la satisfacción de los clientes. Cabe resaltar que el índice de satisfacción global del Grupo Gas Natural alcanzó un 87,6% en el año 2008.

En lo que se refiere a las acciones de mejora implantadas en 2008, destaca la integración de todas las mediciones de calidad de las filiales latinoamericanas, lo que permite homogeneizar y hacer comparables los datos obtenidos en la materia. También destacan las mejoras realizadas en España y Argentina para mejorar la eficiencia de los procesos y las realizadas en Colombia y México para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente y en formación del personal relacionado en dicha tarea.

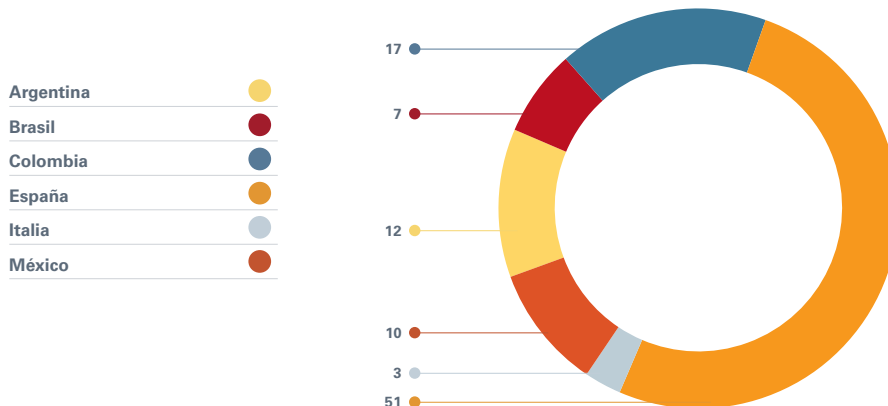
En el año 2008, se ha renovado la tecnología para la lectura de contadores domésticos en campo, recogiendo el testigo de los avances realizados en Gas Natural México. El cambio a teléfonos móviles (dotados de cámara fotográfica, comunicación GPRS y GPS) eleva la calidad del servicio prestado al garantizar la lectura de los clientes mediante la fotografía de su contador, así como por el tratamiento de las reclamaciones con certero conocimiento del consumo registrado.

Durante 2008, el Grupo Gas Natural desarrolló numerosos proyectos y acciones encaminadas a incrementar la satisfacción de los clientes

Compromiso de la organización con los objetivos de calidad

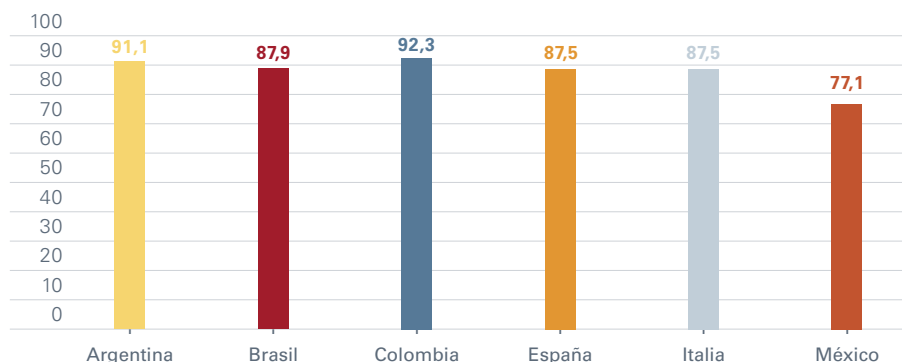
Con el fin de asegurar la máxima calidad en todas las actuaciones de la compañía, tanto internas como externas, durante 2008 se midió, por segunda vez, la satisfacción del cliente interno. Del proceso se extrajeron conclusiones orientadas a mejorar la calidad de los servicios prestados al mencionado colectivo. La formación estuvo centrada en resaltar la importancia de la gestión de procesos y la mejora de los mismos, intensificando los esfuerzos tanto para responsables de procesos como para expertos metodológicos en Lean Seis Sigma.

Porcentaje de clientes por país (*)



(*) Número de clientes (en miles): 11.458.

Satisfacción de la calidad del servicio global (%)



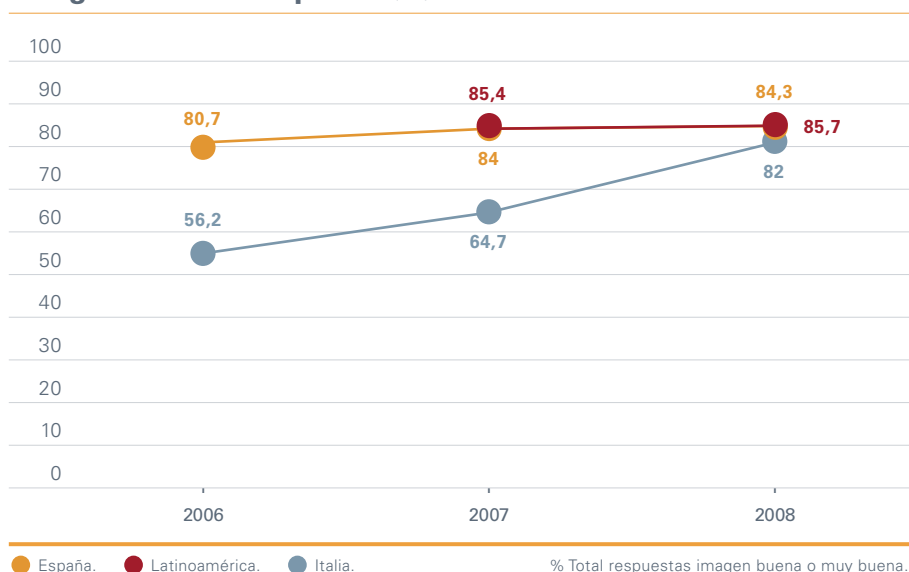
Durante 2008, el Grupo avanzó en la homogeneización de los sistemas de medición utilizados en España y Latinoamérica.



Asimismo, con el fin de facilitar una correcta comprensión de la documentación relativa a calidad, en 2008 se agruparon en un solo documento todos los manuales de calidad vigentes en los distintos países donde opera el Grupo Gas Natural.

En el área internacional se realizaron esfuerzos para alinear la clasificación de los indicadores de calidad con los establecidos por el Grupo, especialmente en Italia y Brasil. Asimismo, en Colombia y México se extendió la evaluación a nuevas áreas y se establecieron planes de mejora en base a los resultados obtenidos.

Imagen de la compañía (%)



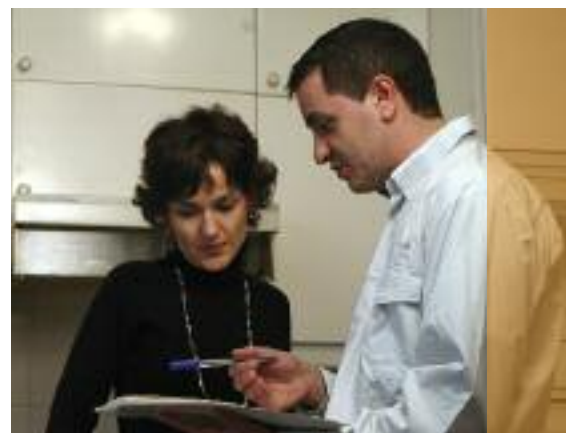
Avance en la gestión de la calidad

Durante 2008, prosiguió la integración de la gestión de la calidad en el modelo de negocio del Grupo. En este sentido, cabe destacar la obtención de la certificación de calidad y medio ambiente de la central de ciclo combinado de Arrúbal (La Rioja, España).

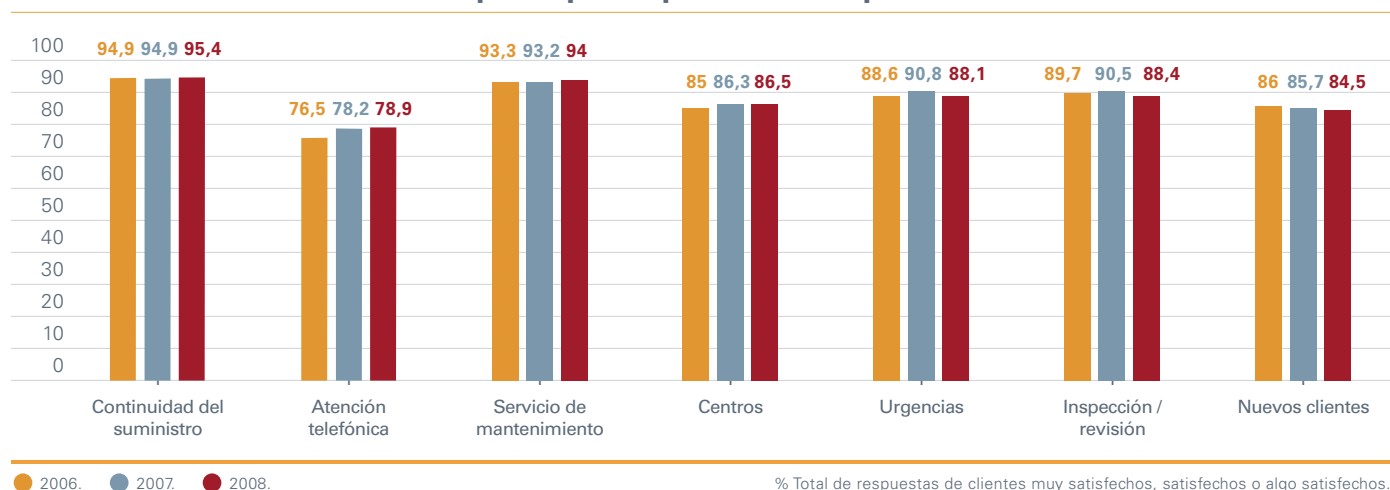
En Italia, se acometió la autoevaluación según el modelo EFQM, tras lo que se definieron puntos fuertes y áreas de mejora. Los resultados se integraron en el plan LICEO (Liderazgo, Innovación, Cambio/Calidad/Crecimiento, Eficiencia/Eficacia, Oportunidad).

Asimismo, dentro de las certificaciones de calidad para la sociedad Gas Natural Vendita Italia, se certificaron los procesos de gestión energética.

En Latinoamérica, en el marco de las gestiones de aseguramiento y control de calidad en las áreas clave del negocio, se superaron las auditorías para renovar las certificaciones ISO correspondientes y se recibieron nuevas para certificaciones procesos de calidad y medio ambiente.



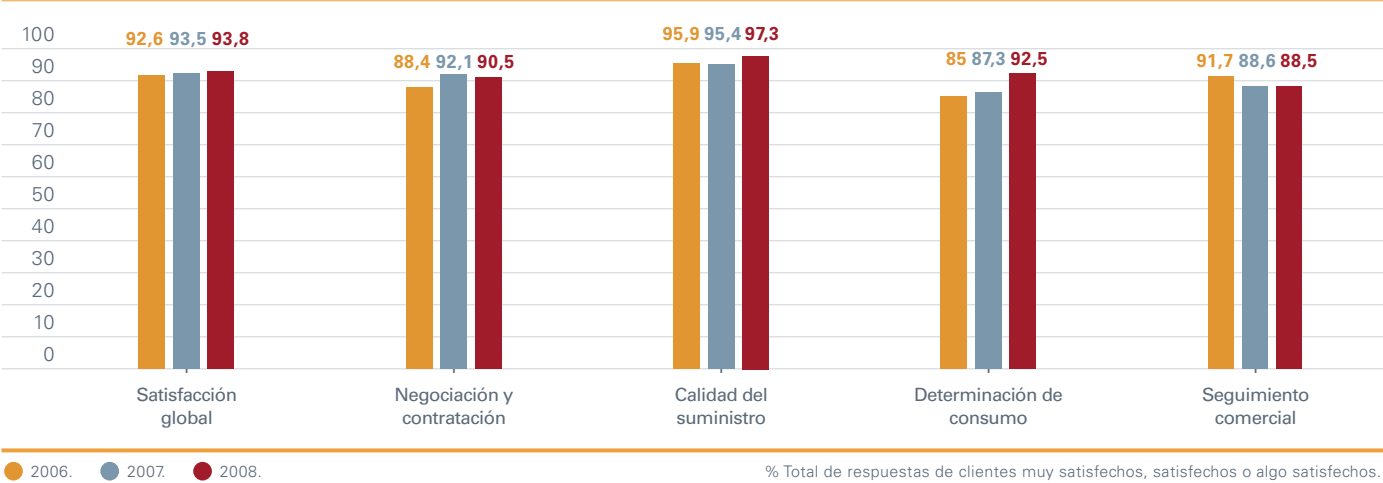
Índice de satisfacción de los principales procesos. España (%)



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

	Argentina	Brasil	Colombia	Italia	México
Continuidad del suministro	93,3	94,6	92,8	97,9	85,0
Facturación y cobro	88,9	87,3	87,6	83,2	73,5
Atención telefónica	80,8	76,0	66,5	85,8	63,9
Centros	84,5	86,6	79,5	83,8	68,3
Urgencias	88,5	83,0	82,3	95,8	73,7

Índice de satisfacción. Clientes industriales. España (%)



Implicación de la cadena de valor en el compromiso con la calidad

En 2008, se consolidó en España la utilización del Modelo Q, que permite gestionar la calidad de los servicios prestados por proveedores y reducir los costes de la no-calidad fruto de sus actuaciones. El análisis se tiene en cuenta en las adjudicaciones y en el diseño de las penalizaciones. De la misma manera, la información acerca de la no calidad es utilizada por el proyecto Asigna como parámetro de decisión en la asignación de cargas de trabajo. Todo ello permite conocer qué proveedores son más eficientes y ofrecen un mejor servicio.

El Modelo Q permite, en definitiva, una mayor eficiencia y un incremento de la calidad del servicio prestado a los clientes. En este sentido, la compañía ha implantado un cuadro de mando del

modelo como ayuda al diagnóstico y seguimiento directo de los costes y objetivos fijados.

En Colombia se inició un proyecto de desarrollo de proveedores. Se determinó un perfil ideal que sirvió para hacer un diagnóstico y proponer acciones de mejora a cinco de ellos.

En Brasil, se realizaron auditorías técnicas a los proveedores para identificar oportunidades de mejora y mitigar posibles riesgos en cuanto a la calidad y seguridad de las actividades contratadas.

La satisfacción del cliente industrial, una prioridad



La compañía realizó, en 2008, una encuesta *online* para conocer el grado de satisfacción de sus clientes industriales. Cabe destacar que el 95% de los participantes se muestra satisfecho con la calidad y el servicio proporcionado por el Grupo Gas Natural. Por su parte, el 93,9% está satisfecho, en términos globales, con la compañía y un 90,5% muestra su conformidad con el proceso de negociación y contratación. Asimismo, un 95% de los encuestados recomendaría el Grupo a otras empresas de su sector.

Por su parte, un 97% de los encuestados valoraron positivamente la imagen global de la compañía. Los resultados de la encuesta en lo que se refiere a la información de la web y el funcionamiento de la Oficina Virtual fueron, de igual modo, muy positivos.

Los encuestados fueron incentivados a participar en una iniciativa solidaria: por cada encuesta completada se entregó un donativo a la Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad. Como resultado fueron recaudados alrededor de 4.500 euros.

Durante 2008 se realizaron distintos análisis destinados a conocer las expectativas, preferencias y nivel de satisfacción de los clientes actuales, para así adecuar la gama y características de los productos y servicios ofrecidos.

En este sentido, y en un contexto de promoción y desarrollo de las Empresas de Servicios Energéticos, el Grupo ofrece a más de 1.500 clientes un servicio de gestión energética integrada.

En 2008, se desarrollaron también importantes avances en la implantación del gas natural como combustible para vehículos

En 2008, se desarrollaron también importantes avances en la implantación del gas natural como combustible para vehículos. En la ciudad de Valencia se inauguró la primera estación de servicio público destinada a dar servicio a la flota de vehículos de recogida de basuras y de uso profesional, como taxis y flotas de empresa. Cabe destacar asimismo, la ampliación del convenio con el Ayuntamiento de Barcelona en virtud del cual la flota de autobuses urbanos, que funcionan con gas natural, se incrementará en 45 unidades, a lo largo de 2009.

Oferta de una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades de los clientes

Durante 2008, el Grupo mantuvo su liderazgo en el mercado con una gama de tarifas de gas natural segmentadas, pensadas para ofrecer a cada cliente la opción más adecuada a sus necesidades.

Las principales tarifas ofertadas fueron las siguientes:

- Gas Mini, para usuarios de bajo consumo.
- Gas Básica, para consumidores sin calefacción.
- Gas Óptima, para clientes con calefacción.

- Gas Familia, para hogares con un elevado consumo de gas.
- Gas Negocio, para pequeños negocios con elevados consumos.

La gama de tarifas se completa con el Plan Ahorro *Online*, dirigido a clientes que desean hacer sus gestiones a través de Internet (Oficina Virtual, factura *online* o comunicación con la compañía vía e-mail). El objetivo de este plan es, además de minimizar el impacto medioambiental, ganar en comodidad y ahorrar en la factura, dado que al cliente que lo contrata se le aplica un descuento. Asimismo, durante 2008, se realizaron pruebas piloto de ofertas de alta de gas con su correspondiente equipamiento para facilitar el acceso a nuevos clientes. Si las pruebas resultan satisfactorias se prevé su extensión generalizada en 2009.

Indicadores generales de clientes

	Argentina	Brasil	Colombia	España	Italia	México	Total	Variación % 07-08
Ventas actividad de gas (GWh)	71.964	75.866	16.719	270.042	2.933	43.857	481.381	6,22
Renovación de la red (km)	0,2	48,1	6,7	33	-	48,8	136,8	27,60
Red de distribución (km)	22.360	5.881	17.052	48.578	5.518	15.903	115.292	5,04
Incremento respecto a 31/12/2007 (km)	505	246	497	3.149	743	393	5.533	5,92
Inspecciones reglamentarias	0	0	391.043	1.329.877	-	22.260	1.743.180	7,24
Reseguimiento de red (km)	12.624,9	3.790,5	4.216,2	22.217	2.679	14.493	60.020,6	2,96
Renovación de acometidas (km)	15.035	1.458	0	3.898	2	5.096	25.489	29,37
Número de llamadas al Servicio de Atención Telefónica	1.353.053	874.306	1.831.971	7.397.159	432.559	1.105.245	12.994.293	6,66

Indicadores de clientes. España

	2008	2007	2006
Nuevos municipios suministrados	55	69	56
Nº de contratos de electricidad	125.439	127.689	305.621
Nº de visitas preventivas de mantenimiento	1.222.216	1.081.056	1.159.168

Comunicación efectiva con los clientes

Una comunicación fluida con los clientes es vital para detectar sus prioridades y anticiparse a sus necesidades.

Los canales de comunicación establecidos por el Grupo Gas Natural tienen como objetivo atender a los clientes, conocer sus necesidades, escuchar y atender sus reclamaciones y establecer relaciones de confianza. Las principales acciones desarrolladas en este ámbito a lo largo de 2008 fueron las siguientes:

- Adaptación de los procesos de comunicación del Grupo al nuevo marco regulatorio.
- Mejora de la eficiencia en la resolución de las solicitudes, incluyendo en las mismas una fecha de compromiso.
- Implantación de la digitalización para la custodia de documentos.
- Adopción de mejoras en la navegabilidad de la Oficina Virtual.

En cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el Grupo pone los medios para velar que todas las comunicaciones con clientes tengan lugar bajo los principios de confidencialidad y seguridad de la información. La compañía revisa periódicamente, a través del Comité de Protección de Datos, el cumplimiento de la LOPD y su correcta implantación en todas las filiales.

Durante el primer semestre de 2008, el esfuerzo en materia de comunicación con clientes en España se orientó a asegurar una información transparente sobre la liberalización del mercado y los cambios del marco regulatorio. Durante el segundo semestre, los esfuerzos estuvieron orientados al traspaso de clientes a los comercializadores de referencia, según marca la nueva Ley.

Ratios de Atención al Cliente. España

	2008	2007	2006
Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente (%)	95,5	95	ND
Nivel de satisfacción del cliente con el Servicio de Atención Telefónica (%)	78,9	78,2	76,2
Tiempo medio de resolución de solicitudes (días)	7,0	7,9	8,4
Llamadas atendidas antes de 10 segundos (%)	89,7	90	81

Indicadores del sitio web del Grupo Gas Natural (en miles)

	2008	2007	2006
Nº de clientes registrados al final de año	587,8	490	400
Nº de transacciones <i>online</i> en la Oficina Virtual	6.431	2.650	2.300
Nº de altas de cliente en factura <i>online</i>	60,5	ND	ND



Llevando el gas natural a un número creciente de hogares. Extensión del suministro en Andalucía, Castilla-La Mancha y Galicia.



Durante el año 2008, el Grupo Gas Natural extendió su red de suministro en España para favorecer el acceso al gas natural a un mayor número de municipios.

En Andalucía, donde cuenta ya con 3.733 km de red de distribución y más de 339.000 clientes, la compañía continuó su expansión con la instalación de redes de distribución en los municipios sevillanos de Espartinas y Palomares del Río, incrementando así en 48 km la red de suministro y dando servicio a 2.900 nuevas familias.

En Galicia, se presentó el proyecto de gasificación en el municipio de Cee, donde la compañía ha instalado una planta de gas natural licuado. Se integra dentro del Plan Energías II de la Xunta de Galicia y del Convenio de la tercera fase del Plan de Gasificación de la Comunidad Autónoma de Galicia, con una inversión prevista de 19 millones de euros.

En Castilla-La Mancha, comunidad donde cuenta con más de 190.000 hogares en 48 municipios, la compañía continuó en 2008 la expansión de la red de suministro, mediante la inversión de 23 millones de euros en la instalación de redes que darán servicio a catorce nuevas poblaciones.

En México, se amplió en un año la mayoría de los contratos con proveedores con el fin de dar continuidad al buen servicio prestado en 2008. También se están implantando mejoras en relación con los proveedores de las sociedades eléctricas adquiridas por el Grupo Gas Natural en México en 2008 a través de contratos de duración predeterminada.

Las tres sociedades que el Grupo posee en Brasil iniciaron compras conjuntas, lo que ha supuesto una reducción del número de proveedores. Los mejores son seleccionados a través del concurso marco de canalización (MECOM) e instaladoras. En Marruecos, en 2008, se firmaron seis contratos, cinco de ellos del tipo 1+1+1.

Relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores

El Grupo Gas Natural es consciente de que el mantenimiento de relaciones de confianza y a largo plazo con sus proveedores es vital para garantizar la calidad del servicio. La compañía promueve una política de contratación que genera relaciones comerciales estables y duraderas con sus proveedores y que, al mismo tiempo, suscita competencia entre ellos. Con ello pretende, en beneficio último de los clientes, la mejor eficiencia posible.

En España, se mantuvieron los contratos de canalización, de Instalación Receptora Comunitaria (IRC), de Contratista de Distribución Integral (CDI) y de mantenimiento, que aseguran la prestación de servicios durante un máximo de cinco años a un total de 61 proveedores, siempre que se mantengan los estándares de calidad y servicio exigidos.

También desde España se participó en el Grupo de Trabajo, coordinado por la Red Española del Pacto Mundial, para editar la Guía de Implantación "La empresa y

su cadena de suministro: una alternativa de gestión." El objetivo principal de esta publicación es ayudar a las empresas a gestionar su cadena de suministro de forma más responsable, con el fin de generar un beneficio sostenible en todas las áreas y actividades del negocio.

En Italia, gracias al contrato marco de canalización y mantenimiento, se aseguró la prestación de servicios a un total de 20 proveedores durante un máximo de cinco años (3+1+1).

En cuanto a la extensión del Código de Conducta entre proveedores, destaca la introducción, en las cláusulas generales de contratación de obras y servicios, diversas cuestiones relacionadas con el mismo. Durante el ejercicio se enviaron cartas informativas a los principales proveedores en México, Marruecos y Argentina, en las que se resaltaba el alcance y la importancia del código.

Indicadores de proveedores

	2008	2007	2006
Contratos mercantiles (vigentes a fin de ejercicio)	780*	1.215	1.321
Nº total de acuerdos con instaladores	667	712	884
Instaladores con centro de atención al cliente	212	198	216
Instaladores colaboradores sin centro de atención al cliente	455	514	668

*Datos de España





Formación en la cadena de valor

El Grupo Gas Natural entiende que la formación a los proveedores ayuda a mejorar su rendimiento, incrementa la calidad de productos y servicios y repercute en la reducción de costes.

En este sentido, en Argentina se impartieron cursos de formación técnica y/o comercial a contratistas de obras y a los encargados de implantar el contrato Marco de Utilización. Asimismo, se realizaron encuestas a proveedores seleccionados a fin de establecer una programación de formación gratuita.

En España, a través del Centro de Formación de la Energía de la Fundación Gas Natural, se desarrollaron distintos programas formativos en los que participaron un total de 2.629 empleados de proveedores del Grupo. Se constituyó, también en España, la sociedad de certificación CONAIF-SEDIGAS Certificación S.L., para examinar a agentes especializados en mantenimiento y reparación de aparatos. En 2009, está prevista la obtención del certificado ENAC (Entidad Nacional de Acreditación que cuenta con un mecanismo independiente, riguroso y global para garantizar la confianza y credibilidad de los Organismos de Evaluación).

En Colombia se inició el programa “Desarrollo de proveedores”, con el objetivo de formar a proveedores competitivos, socialmente responsables y alineados con los valores, políticas y objetivos del Grupo. En la misma línea, México diseñó un plan de acción de mejora de actividades críticas detectadas en las auditorías.

En Brasil, se desarrolló un programa de formación con el objetivo de mejorar la cualificación de los proveedores de servicios. Se impartieron 81 cursos, en los que 2.570 personas recibieron formación.

Establecimiento de mecanismos objetivos de selección

El proceso de selección de proveedores del Grupo Gas Natural está regido por los siguientes principios:

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

La Norma General de Adjudicación y Contratación del Grupo se basa en los cinco principios anteriores y busca seleccionar a los proveedores más adecuados para cada tipo de actividad, con el objetivo último de maximizar la calidad ofrecida al cliente.

Para el Grupo Gas Natural existen tres requisitos imperativos como paso previo a la contratación de un proveedor:

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

Durante 2008, y como parte del proyecto Asigna, se puso en funcionamiento la herramienta de asignación de obras de Madrid y Cataluña. Esta herramienta refuerza la correcta selección de cargas de trabajo en las obras adjudicadas y pendientes de asignar a los proveedores, facilitando de este modo información sobre su rendimiento y capacidad, entre otros conceptos.

También en España, se consolidó la utilización del ya mencionado Modelo Q, que permite gestionar la calidad asociada a los proveedores.

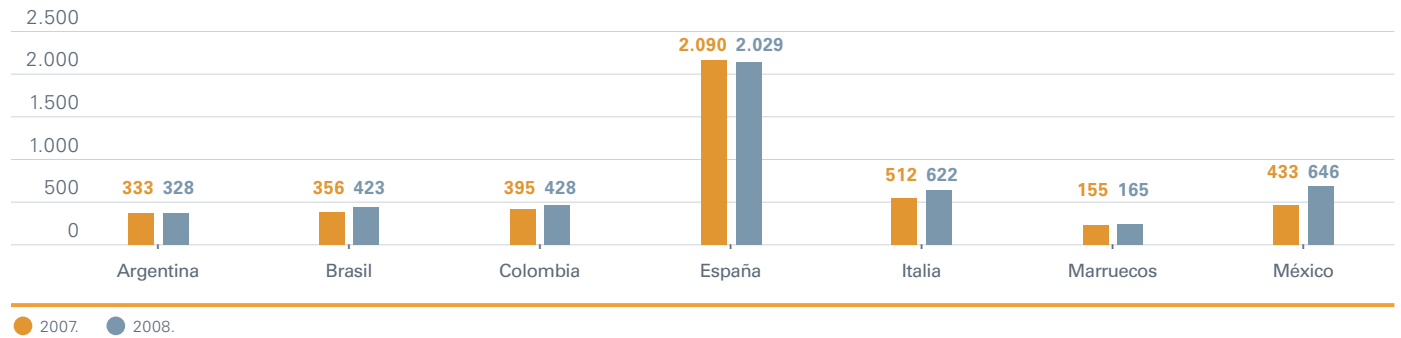
En lo que se refiere al Portal del Proveedor, en 2008, se han implantado las siguientes funcionalidades:

- Gestión de ofertas.
- Publicación y aceptación de pedidos.
- Intercambio de documentación asociada a pedidos.
- Aceptación de normativa técnica asociada a contratos.

Se han ido incorporando a este canal los proveedores relevantes del Grupo y se ha efectuado un seguimiento para asegurar la fluidez de esta herramienta de trabajo.

De acuerdo con los compromisos establecidos, y con el fin de contribuir al desarrollo de las comunidades locales y de los países en los que opera, el Grupo Gas Natural promueve la contratación de proveedores locales.

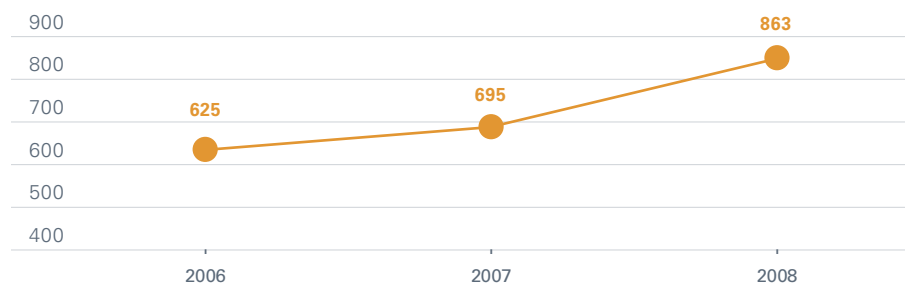
Proveedores con los que existen contratos en vigor



Proveedores con certificaciones de calidad y medio ambiente

	Argentina	Brasil	Colombia	España	Italia	Marruecos	México	Total	Variación % 07-08
Proveedores que disponen de la certificación ISO 9001:2000	27	39	ND	154	103	46	20	389	(1,27)
Proveedores que disponen de la certificación ISO 14001:2000	0	6	ND	37	26	8	2	79	79,55

Empresas inscritas en el Portal del Proveedor



Refuerzo de los canales. Lanzamiento del nuevo Portal del Proveedor y nueva Oficina Virtual para clientes



Dentro del proceso de mejora continua del Grupo Gas Natural, a lo largo del año 2008 se puso en funcionamiento el nuevo Portal del Proveedor y se renovó la Oficina Virtual para clientes.

El portal ofrece ventajas en términos de gestión y de eficiencia para el Grupo Gas Natural y para sus proveedores. Amplía y agiliza los procesos de compra, de acreditación, de seguimiento de la calidad aportada y de facturación.

La Oficina Virtual del Grupo Gas Natural, puesta en marcha en 2002, tiene el objetivo de que los clientes puedan gestionar los principales servicios a través de Internet. Ha permitido mejorar la calidad del servicio a los clientes y ha supuesto un ahorro en papel equivalente a más de tres millones de facturas. Las mejoras implantadas en 2008 ofrecen una navegación mucho más intuitiva, con un diseño atractivo y práctico que permite un acceso más rápido a la información. El objetivo es proporcionar funcionalidad, agilidad y sencillez al servicio. Con el fin de acercar y dar a conocer a los clientes las novedades y mejoras de la Oficina Virtual, la compañía puso en marcha la campaña "Todavía más fácil".

Estas iniciativas se enmarcan dentro del objetivo de promocionar el canal *online* a lo largo de toda la cadena de valor. La compañía entiende que se trata de un procedimiento de comunicación más sostenible desde el punto de vista ambiental y con un coste menor para los usuarios.



Seguridad y diversidad en el abastecimiento

La garantía de un suministro regular de gas es imprescindible para prestar un servicio de calidad y para el cumplimiento de la función social del Grupo. Los suministradores, pieza clave e indispensable en el proceso, deben proveer de gas de un modo continuo y estable. La compañía cuenta con una amplia cartera de suministradores, todos ellos de primer nivel, que dotan de fiabilidad al suministro energético que ofrece a sus clientes.

El aprovisionamiento de gas natural puede realizarse en estado gaseoso a través de gasoductos o a través de buques de transporte de gas natural licuado (GNL). En 2008, el 47% del aprovisionamiento del Grupo se produjo a través de gasoductos, mientras que el 53% restante fue en forma de GNL.

El *mix* de suministro del Grupo Gas Natural está optimizado desde el punto de vista de su sensibilidad a los riesgos de interrupción y tiene el objetivo último de asegurar la continuidad en el abastecimiento.

La relación con los suministradores se articula sobre contratos estables y a largo plazo. De este modo, el Grupo se asegura un suministro regular de gas y los suministradores pueden disponer de un flujo continuo de ingresos, algo

indispensable para llevar a cabo las cuantiosas inversiones necesarias en el sector energético.

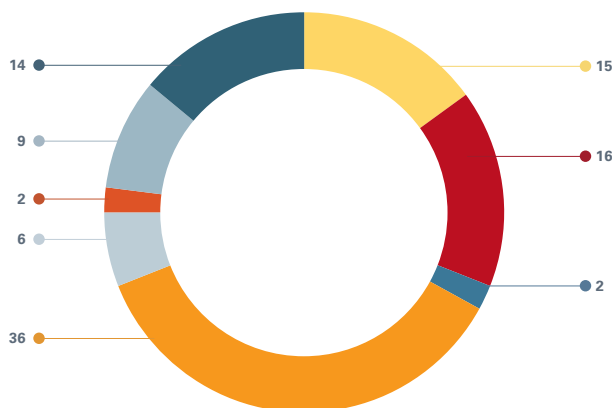
Cuando el Grupo Gas Natural firma un contrato con uno de sus suministradores se establece una relación entre ambos que va más allá de las entregas de gas pactadas. Con el fin de dar el mejor servicio posible a sus clientes, la compañía y sus suministradores mantienen contactos periódicos, estableciendo conjuntamente medidas de mejora.

Todos los contratos establecidos por el Grupo Gas Natural se adecúan a lo establecido en las Normas de Gestión Técnica del Sistema. Estas normas, publicadas por el Ministerio de Industria y Energía del Gobierno de España, constituyen un marco de obligado cumplimiento para todos los operadores en el mercado gasista español.

El *mix* de suministro del Grupo Gas Natural está optimizado desde el punto de vista de su sensibilidad a los riesgos de interrupción y tiene el objetivo último de asegurar la continuidad en el abastecimiento.

Diversificación de las fuentes de suministro (%)

Trinidad y Tobago	●
Nigeria	●
Libia	●
Argelia	●
Otros (GNL)	●
Otros (GNL) (1)	●
Noruega	●
Qatar	●



(1) Incluidas compras netas en Francia.
El aprovisionamiento total en 2008 ascendió a 288.908 GWh.



Compromiso con los resultados

El Grupo Gas Natural está comprometido con la creación de valor para todos sus grupos de interés. Entiende que su concurso, colaboración y cooperación resultan imprescindibles para la consecución de los objetivos de negocio plasmados en el Plan Estratégico de la compañía.

En su proyecto de futuro, el Grupo busca alcanzar una rentabilidad creciente y sostenida, tomando como punto de partida los principios de responsabilidad, eficiencia y transparencia. Este compromiso ha llevado al Grupo Gas Natural a asumir prácticas destacadas en materia de transparencia informativa, estableciendo avanzados canales de comunicación con el objetivo

de que los mercados puedan, en todo momento, formarse una imagen completa, objetiva y veraz del desempeño y perspectivas de la compañía.

El modelo de negocio del Grupo, basado en asegurar un crecimiento sostenido desde estrictos criterios sociales y ambientales, se ha visto reconocido por los principales índices de inversión socialmente responsable. De esta manera, la compañía ha sido capaz de ganarse la confianza de aquellos inversores que entienden que las prácticas avanzadas en responsabilidad corporativa constituyen un buen indicador de la calidad de gestión y gobierno de una compañía.



Principios de actuación responsable

Con los accionistas e inversores

La orientación a los resultados es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural, y se concreta en los siguientes principios:

- Trabajar para obtener de forma sostenida una rentabilidad adecuada a las expectativas del mercado.
- Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo, para afianzar su credibilidad y reputación.

Principales indicadores

	2008	2007	2006
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	13.544	10.093	10.348
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de euros)	2.564	2.277	1.912
Inversiones totales (millones de euros)	3.697	2.323	1.164
Beneficio neto (millones de euros)	1.057	959,4	854,5
Dividendo (millones de euros)	573,2	521,3	438,8
Evolución de la calificación del Grupo Gas Natural en DJSI(*)	76	73	70

(*) Indicador clave definido por el Grupo para el seguimiento de su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Acciones relevantes (*)

Acciones propuestas 2008	Acciones realizadas 2008	Acciones previstas 2009
Pay-out en el año 2008 de 52-55%. Nuevo objetivo para el período 2008-2012: 55-60%.	Pay-out 2008: 54,2%.	Realizar <i>roadshows</i> para la comunicación/divulgación a la comunidad inversora de la nueva dimensión del Grupo tras la adquisición de Unión Fenosa, así como los nuevos objetivos y los retos de futuro.
Consolidación del esfuerzo realizado dentro del programa de visitas a inversores e introducción en las presentaciones de otros temas de interés.	Incremento del número de reuniones con accionistas e inversores (mantenidas 180 reuniones más que el ejercicio anterior).	Mantener reuniones con analistas bursátiles al objeto de revisar los modelos de valoración del Grupo tras la adquisición de Unión Fenosa.
Mejora de la valoración de las áreas que tienen una puntuación sectorial baja en los índices de inversión socialmente responsable (DJSI y FTSE4Good).	Introducción de mejoras estratégicas en las áreas con calificaciones más bajas de DJSI, obteniendo una mejora del 60% de las mismas.	Continuar los asesoramientos para mejorar la gestión y reducir el número de áreas alejadas de las puntuaciones sectoriales más altas.
Alcanzar un Ebitda de 2.500 millones de euros en 2008 y de 3.900 en 2012.	Ebitda alcanzado de 2.564 millones de euros. Firma del acuerdo con ACS para la compra de su participación del 45,3% en Unión Fenosa.	Elaboración de un Nuevo Plan Estratégico para establecer las bases del posicionamiento y retos de la nueva compañía en el futuro.

Grado de cumplimiento: alto ■ medio ■ bajo ■

(*) La estructura del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 está definida sobre los compromisos de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo. Por esta razón, y dado que esta edición del Informe cuenta con una nueva estructura, no aparecen cuatro acciones propuestas para 2008.

Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

Proporcionar una rentabilidad creciente y sostenida es uno de los principales objetivos del Grupo. Durante 2008, el Grupo Gas Natural continuó su proceso de consolidación y expansión, tanto en España como internacionalmente. El crecimiento vino impulsado, principalmente, por la generación eléctrica y por la actividad de distribución en Latinoamérica.

En España, la generación de electricidad con ciclos combinados se incrementó en un 7% con respecto al ejercicio anterior. Destaca el proceso de toma de control de las cinco centrales de ciclo combinado adquiridas en México.

Cabe destacar también un aumento del 6,9% de la red de distribución de gas en España respecto al ejercicio anterior, y la ampliación del suministro a 55 nuevos municipios. En Latinoamérica la red de distribución se amplió en 1.641 km, un 2,8%, y las ventas crecieron un 16,2% más que en 2007. En Italia, la red de distribución de la compañía alcanza ya los 184 municipios.

Las inversiones totales del Grupo Gas Natural ascendieron a 3.697 millones de euros, destinadas fundamentalmente a financiar la adquisición del 14,7% de Unión Fenosa realizada en el ejercicio 2008. En julio de 2008, la compañía acordó la compra del 45,3% de la eléctrica y anunció el lanzamiento de una OPA por el 100% que se prevé completar en 2009.

El beneficio neto del Grupo mantuvo en 2008 su crecimiento de dos dígitos, a pesar de la elevada volatilidad de los precios energéticos y de los mercados financieros y de divisas. De este modo, el beneficio neto en el año 2008 creció un 10,2%, situándose en los 1.057 millones de euros.

Por su parte, el Ebitda alcanzó 2.564 millones de euros, lo que supone un incremento del 12,6% sobre el de 2007. La explicación de este importante crecimiento reside en la generación eléctrica y las actividades de distribución, que se impulsaron especialmente en Latinoamérica.

En cuanto a la evolución bursátil, las acciones del Grupo Gas Natural cerraron el ejercicio a 19,29 euros. Esto supone una caída del 51,8% con respecto al cierre del año anterior. Esta caída se

produjo en paralelo a la del resto de valores negociados en la Bolsa española. La cotización de todos ellos se ha visto afectada por la situación actual de los mercados financieros.

La compañía destinó 573,2 millones de euros en 2008 al reparto de dividendos, un 12,3% más que el ejercicio previo. Estas cifras implican un *pay-out* del 54,2% y una rentabilidad del 6,6% tomando como referencia el cierre de 31 de diciembre de 2008. La capitalización, por su parte, ascendió a 8.638 millones de euros, lo que convierte al Grupo Gas Natural en una de las mayores compañías españolas por capitalización y uno de los valores más atractivos, sólidos y seguros del índice Ibex 35, de la Bolsa española y de los mercados financieros latinoamericanos.

Nuevos escenarios en la relación con inversores y accionistas: Asia



El Grupo Gas Natural organiza de forma periódica *roadshows* o rondas de visitas a inversores institucionales en las principales capitales financieras del mundo. El objetivo es captar la atención de los mercados acerca de temas que resultan de actualidad para la compañía. Durante 2008, representantes del equipo directivo de la compañía y de la Unidad de Relación con Inversores organizaron reuniones en Boston, Frankfurt, Londres, Nueva York y París.

Adicionalmente se desarrolló, por primera vez en la historia de la compañía, un *roadshow* en Asia, con reuniones celebradas en las ciudades de Tokio, Hong Kong, Sidney y Singapur. Las presentaciones se centraron en los resultados de la compañía en el primer trimestre de 2008 y la evolución experimentada en el ejercicio. También fueron discutidas las perspectivas de la compañía y el desarrollo del Plan Estratégico 2008-2012.

Accionistas e inversores (*) (%)

Críteria CaixaCorp

RepsolYPF

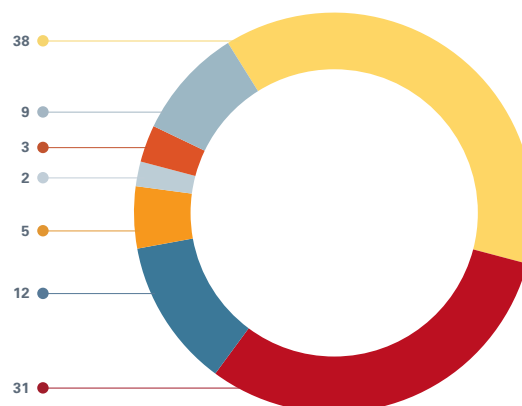
Inversores Institucionales Internacionales

Accionistas minoritarios

Inversores institucionales internacionales españoles

Caixa d'Estalvis de Catalunya

Suez



(*) A 31 de diciembre de 2008.

Indicadores de estadísticas bursátiles

	2008	2007	2006
Nº de accionistas (en miles)	27	32	40
Cotización a 31/12 (euros)	19,29	40,02	29,99
Beneficio por acción (euros)	2,36	2,14	1,91
Relación cotización-beneficio	8,2	18,7	15,7
Capital Social (nº de acciones)	447.776.028	447.776.028	447.776.028
Capitalización bursátil (millones de euros)	8.638	17.920	13.429

Ratios financieros

	2008	2007	2006
ROACE ⁽¹⁾	17,9	17,7	14,50
ROE ⁽²⁾	17,0	16,4	15,40
Endeudamiento ⁽³⁾	42,2	36,5	33,99
Ebitda/Resultado financiero neto	9,7x	10,1x	7,2x
Deuda neta/Ebitda	1,9x	1,6x	1,6x
PER	8,2x	18,7x	15,7x

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

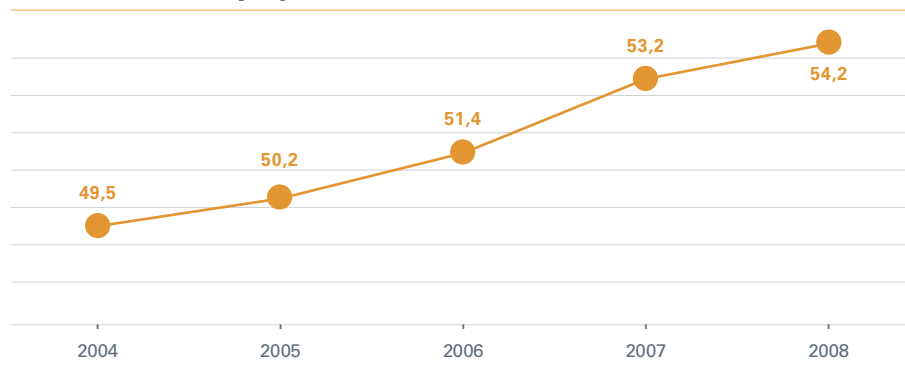
(2) Beneficio después de impuestos/patrimonio.

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

Índice de beneficios (millones de euros)

	2008	% 2008/2007
Beneficio neto del Grupo Gas Natural	1.057	10,2

Evolución del *pay-out* (%)



Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

La transparencia informativa constituye la base del compromiso del Grupo Gas Natural con accionistas, inversores y con los mercados.

De esta manera, y con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a sus accionistas e inversores, la compañía tiene establecidos procedimientos específicos de comunicación. Cabe destacar los siguientes:

- **Relación con inversores.** El Grupo facilita información homogénea a inversores institucionales y minoristas, velando por los principios de igualdad de trato y de difusión simultánea de la

información. La Oficina de Atención al Accionista presta servicio continuado a los accionistas minoritarios.

- **Programa de comunicación con analistas financieros e inversores institucionales.** Tiene como objetivo generar relaciones de confianza entre la compañía y los mencionados colectivos, dando a conocer, de un modo riguroso y transparente, la situación y perspectivas del Grupo.

• **Web corporativa.** Un apartado específico con información dirigida a accionistas e inversores incluye, entre otros, datos económicos y de gestión, los resultados de los últimos cinco años y otros datos de interés. Se encuentra la documentación exigida por la Ley de Transparencia y sus normas de desarrollo. Cabe destacar el lanzamiento de la herramienta denominada “calculadora financiera” que permite conocer en tiempo real indicadores relevantes.

La transparencia informativa constituye la base del compromiso del Grupo Gas Natural con accionistas, inversores y con los mercados

Es importante el esfuerzo de la compañía para reforzar otras vías de comunicación con sus inversores y accionistas:

- Reuniones, desarrolladas en cualquier lugar del mundo, para informar acerca de las perspectivas de la compañía o con respecto a acontecimientos relevantes.
- Participación en conferencias y seminarios de interés.
- Envío regular de información de interés a aquellos analistas e inversores que hacen un seguimiento más cercano del Grupo.

Indicadores de canales de comunicación

	2008	2007	2006
Reuniones con accionistas e inversores	320	140	200
Reuniones con analistas	10	35	34

- Posibilidad de ejercer el voto electrónico en las Juntas Generales de Accionistas de Gas Natural SDG, S.A.

Se realizaron, también en 2008, dos estudios de identificación accionarial para conocer el inversor tipo de la compañía y focalizar las actuaciones para atraer a aquellos inversores que, por sus características, resultan más propicios.

Presencia en los índices de inversión socialmente responsables

Inversores socialmente responsables son aquellos que añaden otros criterios de índole social, ambiental o ética a los parámetros financieros tradicionales. Su creciente importancia tiene que ver con la percepción de que la integridad, la responsabilidad y la transparencia son buenos indicadores acerca de la calidad de la gestión y de las prácticas de gobierno de las compañías cotizadas. Desde este punto de vista, los inversores socialmente responsables entienden que invertir en valores que destacan en los conceptos anteriores genera mayor confianza y puede proporcionar una prima adicional de rentabilidad sostenida en el tiempo.

En 2008, el Grupo Gas Natural mantuvo su presencia en los índices de inversión socialmente responsable de mejor reputación en el ámbito internacional: Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good.

Destaca la presencia de la compañía en el nuevo índice de inversión FTSE4Good Ibex, cuyo lanzamiento se produjo en 2008

En lo que se refiere al Dow Jones Sustainability World Index, el Grupo mejoró la calificación obtenida alrededor de un 4%. Destaca la sobresaliente evaluación recibida en materia de gestión de riesgos, integridad y códigos de conducta, gestión de las relaciones con clientes, biodiversidad, y transparencia informativa, entre otros. Asimismo, la compañía fue incluida, en 2008, en el selectivo índice europeo DJSI STOXX, a pesar del endurecimiento de las condiciones para el sector *utilities*.

Por su parte, y por séptimo año consecutivo, el Grupo Gas Natural fue incluido en el índice FTSE4Good, lo que supone otro reconocimiento a sus avanzadas prácticas de gestión en cuestiones sociales, ambientales y de orden ético.

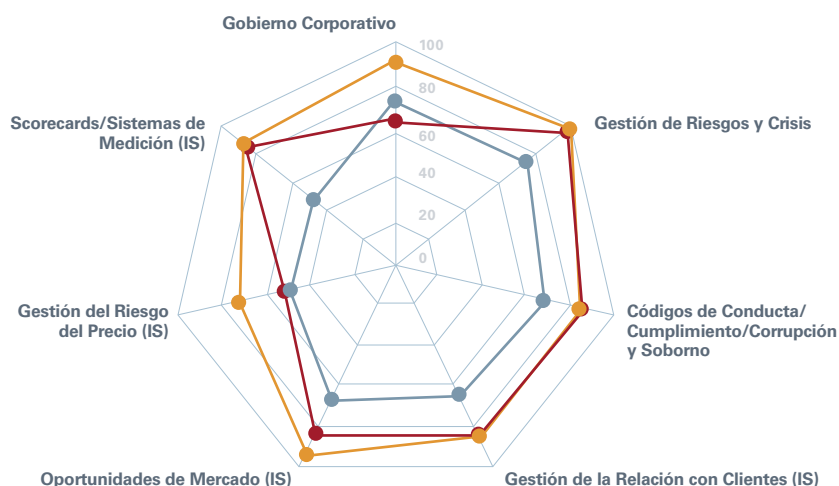
Del mismo modo, destaca la presencia de la compañía en el nuevo índice de inversión FTSE4Good Ibex, cuyo lanzamiento se produjo en 2008.

El Grupo Gas Natural forma parte también de otros índices de inversión socialmente responsable como el EPCI Ethical Index Euro y está incluida en el Universo de Inversión Ética de Triodos Bank. Es especialmente reseñable la presencia de la compañía en el KLD Climate Change 100 Index, un índice compuesto por las

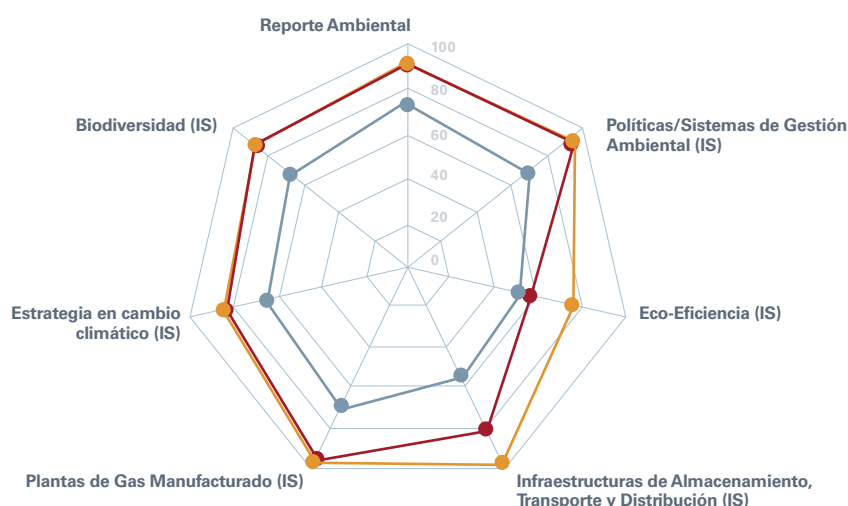


Evaluación del Grupo Gas Natural en DJSI

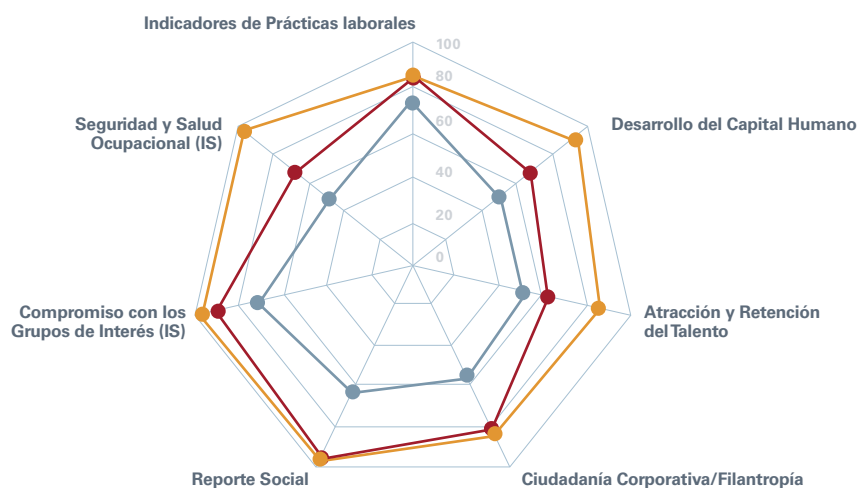
Económica



Ambiental



Social



● Gas Natural. ● Media del sector. ● Máxima puntuación del sector. (IS) Apartado específico para el sector.

100 compañías que, a juicio de sus promotores, demuestran un mayor potencial para contribuir a mitigar, en el corto y largo plazo, las causas del cambio climático.

La presencia del Grupo Gas Natural en los índices de inversión anteriores constituye un importante reconocimiento al modelo de negocio y de gestión de la compañía, así como a sus esfuerzos en materias de responsabilidad corporativa y de transparencia informativa.

El Grupo Gas Natural, en el nuevo FTSE4Good Ibex



El Grupo Gas Natural se encuentra entre las 27 empresas españolas que forman parte del nuevo índice FTSE4Good Ibex, presentado el pasado mes de abril de 2008. Se trata del primer índice bursátil de inversión socialmente responsable dirigido específicamente al mercado español. Las compañías constituyentes deben acreditar buenas prácticas en las distintas dimensiones de la sostenibilidad.

El universo de las sociedades cotizadas elegibles para este nuevo índice está formado por, aproximadamente, el 85% de las empresas que cotizan en el mercado continuo español, de acuerdo a criterios de liquidez y *free float*.

La metodología y criterios de transparencia del FTSE4Good Ibex se basan en los estándares generales del FTSE4Good Index Series. Están, por lo tanto, relacionados con la gestión de riesgos en la cadena de aprovisionamiento, con la gestión ambiental y el enfoque de las compañías en materia de cambio climático, con las relaciones con los grupos de interés y con la defensa de los derechos humanos, entre otros.

La creación de este nuevo índice es una respuesta a la demanda de inversores que desean invertir y conocer a aquellas empresas con prácticas de negocio responsables, identificadas gracias a criterios de inclusión transparentes y desarrollados con el consenso de distintos grupos de interés.

Medio ambiente

A lo largo de 2008, el Grupo Gas Natural continuó adoptando medidas para hacer compatible el indispensable desarrollo energético con la protección del medio ambiente y, en particular, con la mitigación de los efectos del cambio climático.

Esta forma de entender el desarrollo del negocio se implementa a través de un riguroso control ambiental de todas las actividades y operaciones.

- Actividades de exploración y extracción de gas.
- Actividades de transporte y distribución de gas.
- Generación de energía eléctrica.
- Actividades de gestión y soporte del Grupo.

En 2008, algunos indicadores ambientales han variado significativamente en valor absoluto respecto del ejercicio anterior. Esto es debido a la incorporación al Grupo de cinco centrales de ciclo combinado adquiridas en México. Como ya se indicó en el anterior informe, estas nuevas centrales no se tomaron en consideración en la elaboración de las previsiones de 2008. No obstante, cabe señalar que los ratios e indicadores relativos continúan la tendencia positiva de ejercicios anteriores, como consecuencia del importante esfuerzo de optimización energética realizado por la compañía.



Principios de actuación responsable

Con el medio ambiente

El medio ambiente es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural, y se concreta en los siguientes principios:

- Combatir el cambio climático minimizando el impacto de las actividades.
- Incorporar los criterios ambientales a la gestión del negocio procurando la máxima eficiencia.
- Transmitir a lo largo de toda la cadena de valor los procedimientos aplicables y asegurar su cumplimiento.
- Preservar la biodiversidad en aquellos espacios naturales donde se desarrollan las operaciones.
- Impulsar la mejora continua mediante la evaluación del Sistema de Gestión Ambiental e informar interna y externamente sobre el desempeño.

Principales indicadores (*)

	2008	2007	2006
Generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) (t CO ₂)	12.625.379,36	8.221.125,99	8.859.000,11
Emisiones de GEI/ importe neto cifra de negocios (t CO ₂ /millón de euros)	932,16	814,54	856,11
Consumo de energía (TJ)	238.491,93	138.428,56	144.825,59
Generación de residuos (t)	1.188.242,26 (**)	7.792,02	4.809,81
Generación de residuos (% peligrosos)	0,20	42,07	35,79
Generación de residuos (m ³)	-	639.187,20	-
Consumo de agua (miles de m ³)	18.028,63	14.939,58	14.852,21

(*) Con excepción de los escombros de obras, son indicadores clave definidos por el Grupo para el seguimiento de su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

(**) En 2008, el Grupo Gas Natural modificó su metodología de cálculo de residuos. Desde este ejercicio, todos ellos se contabilizan en peso. Este cambio metodológico explica el importante incremento en las toneladas de residuos generados.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2008	Acciones realizadas 2008	Acciones previstas 2009
Registro de ocho proyectos MDL (Colombia, México y Brasil) con un potencial total de reducción de emisiones de 300.000 t de CO ₂ /año.	Acreditación por Naciones Unidas de dos proyectos MDL de la compañía (Sombilla y Quimvale), generadores de 48.000 nuevos derechos de emisión.	Avanzar en la ejecución de los proyectos MDL registrados por el Grupo en Colombia, México y Brasil para conseguir la acreditación por Naciones Unidas de nuevos derechos de emisión en 2009.
Eliminación de 7.500 focos emisores en el período 2006-2008 en México para la disminución de las emisiones de CH ₄ por fugas en redes.	Eliminación de un total de 58.855 fugas en el trienio 2006-2008, frente a las 7.500 inicialmente planificadas.	Controlar y reducir el residuo peligroso generado en lavados de offline de las turbinas de gas de las centrales de ciclo combinado.
Difusión de la viabilidad técnica, económica y ambiental del binomio solar-gas para la refrigeración de edificios.	Difusión en diferentes foros y actos, de la viabilidad del binomio solar-gas, como solución eficiente y respetuosa con el medio ambiente, para cumplir con las directrices del nuevo Código Técnico de Edificación.	Desarrollar el Programa Carbono Neutral, cuantificando emisiones de GEI en centros de trabajo, con objeto de realizar compensaciones voluntarias. Implementación inicial en Colombia.
Fomento de la utilización de GNC en los vehículos bi-fuel (gasolina-gas natural).	Incorporación de 80 vehículos bi-fuel a la flota del Grupo en España. Construcción de una nueva estación de carga de GNC a partir de GNL que garantiza ahorros de consumo eléctrico del 90%.	Extender a nuevos contratistas la adhesión voluntaria al documento "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para construcción de redes y gasoductos" y realizar seguimiento de las acciones adoptadas por los adheridos en 2008.

Grado de cumplimiento: alto ■ medio ■ bajo ■

Medidas para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

El Grupo Gas Natural es consciente de los riesgos que entraña el cambio climático. Por ello, mantiene el compromiso de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero ocasionadas por sus actividades.

Prueba de este compromiso es la adhesión, en octubre de 2008, al programa "Caring for Climate: The Business Leadership Platform", plataforma integrada por dirigentes empresariales que participan en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Su objetivo es avanzar en la lucha contra el cambio climático a través de la mejora de la eficiencia y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Entre las acciones llevadas a cabo por el Grupo en la materia destacan las siguientes:

Reducción de las emisiones de metano en las redes

Las emisiones de metano se producen en las operaciones de exploración, transporte y distribución de gas. En 2008, ascendieron a 1,37 millones de toneladas de CO₂ eq, de las que 0,46 millones se produjeron en España. En los dos últimos años, gracias a una adecuada gestión de las redes, la compañía ha logrado reducir las emisiones por GJ en un 69,36%. Globalmente, las emisiones de CH₄ por GJ de gas gestionado alcanzaron un valor de 0,27 kg de CO₂ eq/GJ.

El empleo de mejores materiales y el establecimiento de un plan integral de vigilancia y renovación de canalizaciones han permitido a la compañía reducir sus emisiones de CH₄ por unidad de longitud de red un 31,76% con respecto a 2003.

Con el objetivo de mantener la tendencia de reducción de emisiones de CH₄, el Grupo planificó en 2008 nuevas pruebas de campo; en esta ocasión, en Brasil. Su finalidad fue mejorar y actualizar el método de cálculo para determinar las emisiones de CH₄ a la atmósfera, considerando las singularidades y las características de las redes y presiones de suministro en los distintos países donde opera.

Uso de las mejores tecnologías disponibles y potenciación de energías menos contaminantes

El empleo de fuentes de energía menos intensivas en carbono y la utilización de las mejores tecnologías disponibles son dos pilares básicos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Por tal razón, el Plan Estratégico 2008-2012 del Grupo Gas Natural potencia la generación de energía

eléctrica en centrales de ciclo combinado o cogeneración con gas natural como fuente de energía primaria.

El Grupo cuenta con 6.484 MW instalados en plantas de ciclo combinado, lo que le convierte en uno de los principales operadores del mundo. Asimismo, la compañía apuesta por la generación eléctrica a partir de fuentes renovables. Este es el caso de la energía eólica, donde el Grupo cuenta con 363 MW instalados en 21 parques eólicos.

Globalmente, con el *mix* de generación de energía eléctrica descrito previamente, el factor de emisión del Grupo es de 0,096 t CO₂/GJe, valor ligeramente inferior al de años anteriores.

El Grupo cuenta con 6.104 MW instalados en plantas de ciclo combinado, lo que le convierte en uno de los principales operadores del mundo

Fomento del uso del gas natural

La actual demanda energética mundial hace indispensable el empleo de combustibles fósiles para la generación de energía eléctrica. Entre ellos, el gas natural es el que menos CO₂ emite: un 41% menos que el carbón y un 28% menos que el fuelóleo. Por eso, es una energía idónea para complementar a las renovables, reducir las emisiones de efecto invernadero y mitigar los efectos del cambio climático.

Pérdidas por transporte y distribución

(% de gas natural fugado sobre el total)

	2008	2007	2006
Transporte	0,0017	0,0018	0,0011
Distribución	0,2604	0,1944	0,3540

El Grupo cuenta con el servicio de “Gestión energética”, una línea de negocio que desarrolla soluciones energéticas, para la gestión y explotación de instalaciones de calefacción centralizada de clientes. Durante 2008, sus instalaciones evitaron la emisión de 128.413 t de CO₂.

Asimismo, la compañía colaboró con numerosas comunidades de vecinos para transformar instalaciones centralizadas de carbón y fuelóleo por otras de gas natural, lo que supuso un ahorro de 84.755 t de CO₂.

El gas natural comprimido puede emplearse en vehículos a motor como sustituto del gasóleo o gasolina. Ofrece ahorros superiores al 28% y reduce las emisiones de NO_x, CO₂ y partículas sólidas en suspensión en un 80%, 20% y 100%, respectivamente, lo que supone reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y mejorar la calidad del aire. En este sentido, cabe destacar la adhesión del Grupo Gas Natural al Foro pro Clima Madrid, iniciativa que fomenta el empleo de gas natural en flotas de vehículos de reparto.

El Grupo Gas Natural es pionero en la introducción del gas natural como combustible para automoción en España. Actualmente, más de 1.600 vehículos públicos repostan este combustible en 40 estaciones de carga en ciudades como Madrid, Barcelona, Salamanca, Burgos, Sevilla o Valencia. La compañía, a través de “gn auto”, ofrece la gestión completa de proyectos de construcción de estaciones para el suministro de gas natural comprimido.

En 2008, se inauguró la primera estación de uso público. También se alcanzaron acuerdos para el estudio de la instalación de surtidores en estaciones de servicio convencionales y se suscribieron convenios con diferentes ayuntamientos para la sustitución de flotas de vehículos de gasóleo por gas natural. Este reemplazo ha evitado la

emisión de 938 t de CO₂eq en el periodo 2004-2008.

Control de las emisiones de las actividades de gestión y soporte

Durante 2008, las emisiones de CO₂ de los vehículos de flota (fuentes móviles) del Grupo sumaron un total de 9.443,52 t. En España, dichas emisiones se redujeron hasta 4.318,94 t, lo que supone un ratio de emisión de 0,78 t de CO₂/mil clientes. El descenso puede atribuirse a la renovación del parque de vehículos y a la introducción de automóviles bi-fuel (gas natural-gasolina). En la actualidad, el Grupo cuenta con 80 unidades de este tipo en España.

Las emisiones de fuentes fijas en centros de trabajo en España se incrementaron en 2008 un 36,66% con respecto al ejercicio anterior. Por su parte, el incremento interanual de las emisiones indirectas ascendió al 0,66%.

El notable incremento de las emisiones de fuentes fijas, en 2008, se debe a la puesta en funcionamiento de equipos humidificadores en la sede del Grupo.

La compañía realiza esfuerzos por racionalizar el consumo energético mediante la sustitución de los equipos menos eficientes, a través de la adopción de buenas prácticas y controlando los consumos de electricidad, agua y gas mediante sistemas monitorizados.

El Grupo potencia el empleo de la videoconferencia para reducir las emisiones de CO₂ generadas como consecuencia de los desplazamientos de empleados a otros centros de trabajo del Grupo. En 2008, se celebraron 4.380 videoconferencias, frente a las 678 de 2007.



Cumplimiento de la legislación sobre comercio de derechos de emisión

El Grupo Gas Natural emplea todos los mecanismos a su alcance para hacer efectivo su compromiso de reducción de emisiones. A finales de 2008, el Grupo tenía en proceso ocho proyectos dentro del programa de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL). Naciones Unidas acreditó en 2008 dos de ellos (Sombrilla y Quimvale), generadores de 48.000 derechos de emisión. Asimismo, avanzaron notablemente los trabajos de la red de captación del biogás en el relleno sanitario del vertedero Doña Juana, donde la compañía espera obtener, en 2009, 340.000 derechos de emisión acreditados.

Continuaron también las aportaciones al "Community Development Carbon Fund", dependiente del Banco Mundial, y al "Spanish Carbon Fund", promovido por el Ministerio de Medio Ambiente de España. Adicionalmente, el Grupo participa en el "Multilateral Carbon Credit Fund".

El cambio climático post-Kioto

El Grupo Gas Natural es consciente de que el cambio climático es un asunto cuya trascendencia excede a la de los compromisos alcanzados en el Protocolo de Kioto y al que, por lo tanto, deberá seguir haciendo frente tras su vencimiento en 2012. La compañía entiende que las principales áreas de actuación en el escenario post-Kioto son las siguientes:

- Investigar sobre nuevas fuentes de energía y tecnologías de captura y confinamiento de CO₂.
- Fomentar las energías renovables.
- Apostar por la gestión forestal sostenible: forestación y reforestación.
- Impulsar la reducción de las emisiones en el transporte.
- Promover la transferencia de tecnologías y procedimientos ambientalmente más avanzados a los países en desarrollo.
- Cooperar en proyectos de investigación para reducir la incertidumbre relacionada con los efectos del cambio climático.

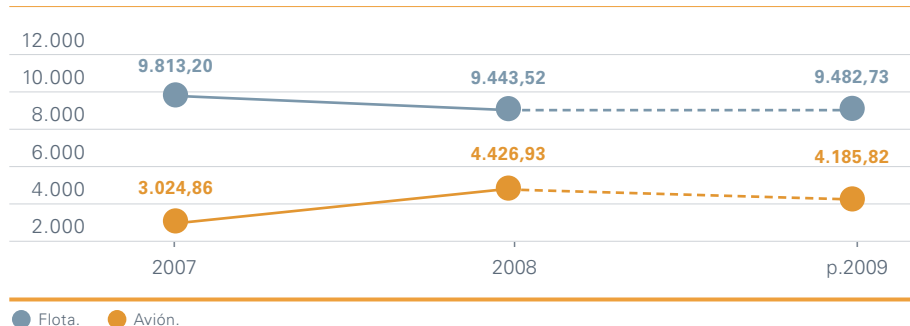
- Facilitar el conocimiento y el acceso público a la información sobre esta materia.

El Grupo Gas Natural es consciente de que el cambio climático es un asunto cuya trascendencia excede a la de los compromisos alcanzados en el Protocolo de Kioto

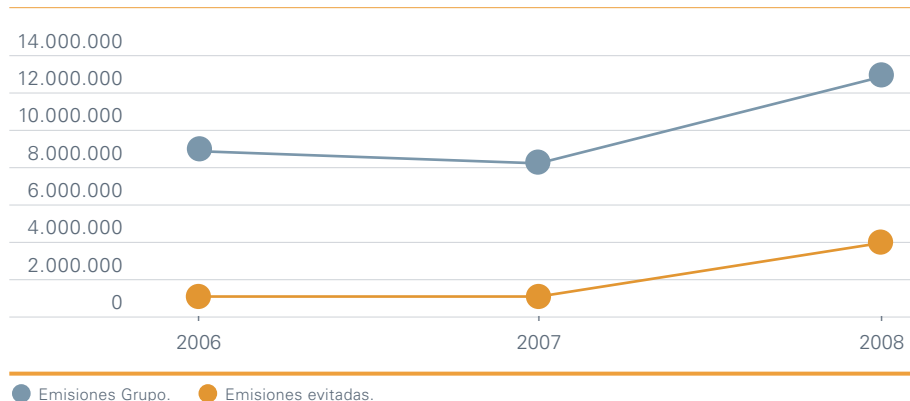
Indicadores de generación de emisiones Gases de Efecto Invernadero (GEI)

	p. 2009	2008	2007
Fuentes fijas (t CO ₂)	12.633.221,51	11.228.382,34	6.910.910,02
Fuentes indirectas (t CO ₂)	20.962,90	20.494,15	19.974,08
Fuentes móviles (t CO ₂) (Flota de vehículos)	9.482,73	9.443,52	9.813,20
Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	1.374.524,99	1.367.054,35	1.280.428,69
Total	14.038.192,13	12.625.374,36	8.221.125,99

Otras emisiones indirectas GEI (t CO₂ eq)



Huella climática del Grupo Gas Natural (t CO₂)



Iniciativas para reducir emisiones GEI

Iniciativa	Reducción alcanzada (t CO ₂ eq)
Distribución: renovación de los materiales con mayor índice de emisión.	841
Tecnología: tratamiento y aprovechamiento energético del biogás del Relleno Sanitario Doña Juana de Bogotá (Colombia).	340.000
Tecnología: Proyecto Sombrilla. Sustitución de fuelóleo por gas en hornos, calderas, cuartos de secado y otros equipamientos de ocho plantas industriales localizadas en Bogotá (Colombia).	38.000
Tecnología: Proyecto Quimvale. Sustitución de fuelóleo por gas natural en la caldera de secado de una industria de carbonato cálcico en Rio de Janeiro (Brasil).	10.000
Gestión energética: transformación de salas de calderas con combustibles como gasóleo, propano o carbón por instalaciones de gas natural.	128.413
Francia: celebración de la mitad de las reuniones en modo videoconferencia.	5
Brasil: sustitución de viajes no prioritarios por videoconferencias.	244

Racionalización del consumo energético

La racionalización del consumo energético es una de las prioridades del Grupo Gas Natural. La compañía supervisa y somete todos sus procesos a estrictos controles en la materia.

Las principales fuentes de consumo energético del Grupo son:

- Actividades de exploración.
- Sistema de transporte y distribución de gas.
- Generación eléctrica.
- Servicios de gestión y soporte (centros de trabajo y flota).

Balance eléctrico anual

	Sistema peninsular		Sistema extrapeninsulares		Total nacional	
	GWh	%08/07	GWh	%08/07	GWh	%08/07
Hidráulica	21.175	(19,6)	0	-	21.175	(19,6)
Nuclear	58.756	6,6	-	-	58.756	6,6
Carbón	46.364	(35,5)	3.380	5,8	49.726	(33,7)
Fuel/gas ⁽¹⁾ (²)	2.454	2,4	8.404	(0,5)	10.858	0,1
Ciclo combinado	91.821	34,8	4.184	1,7	96.005	32,9
Régimen ordinario	220.552	(1,5)	15.967	1,3	236.520	(1,3)
(-) Consumos en generación	(8.412)	(3,9)	(868)	(2,8)	(9.280)	(3,8)
Régimen especial	66.536	17,9	807	13,6	67.343	17,9
Eólica	31.102	15,3	405	12,8	31.508	15,3
Resto régimen especial	35.434	20,3	402	14,4	35.836	20,3
Generación neta	278.677	2,6	15.906	2,1	294.583	2,6
(-) Consumos bombeo	(3.494)	(19,7)	-	-	(3.494)	(19,7)
(+) Intercambios internacionales ⁽³⁾	(11.221)	95,1	-	-	(11.221)	95,1
Demanda	263.961	1,0	15.906	2,1	279.868	1,0

Mix de generación español. Fuente: "El Sistema Eléctrico Español. Avance del Informe 2008" de Red Eléctrica de España.

(1) Incluye GICC (Elcogás).

(2) En los sistemas eléctricos de Baleares y Canarias se incluye la generación con grupos auxiliares.

(3) Valor positivo: saldo importador. Valor negativo: saldo exportador.



Búsqueda de una elevada eficiencia en los procesos

En 2008, el Grupo alcanzó una eficiencia del 99,88% en sus actividades de exploración, transporte y distribución, dado que consumió 6.217 TJ para operar 5.055.882 TJ de gas natural.

El Grupo presta especial atención a la mejora de la eficiencia energética en plantas de cogeneración y, en lo que respecta a clientes, a través de los servicios de gestión energética.

La eficiencia global de las operaciones de generación de energía eléctrica fue del 55,24%, cifra ligeramente inferior a la de 2007 como consecuencia de la introducción en el cómputo de las cinco centrales de ciclo combinado adquiridas en México. El rendimiento energético de las operaciones de generación en España fue del 57,51% en 2008, con un consumo de 114.697 TJ de gas natural para producir 65.960 TJe.

Las actividades de generación de la compañía evitaron la emisión a la atmósfera de 3.288.831 t de CO₂, frente a las 761.509 evitadas el año anterior. El cálculo de las emisiones evitadas se realiza tomando en consideración: la cartera de generación eléctrica del Grupo; la producción eléctrica en cada uno de los países donde actúa; los factores de emisión recogidos en el

documento The GHG indicator: UNEP Guidelines for calculating GHG Emissions; y, por último, el factor del *mix* de generación eléctrica del Grupo.

Apuesta por el uso de las energías renovables y las mejores tecnologías

El Grupo Gas Natural es consciente de la importancia del fomento de las energías

renovables y del empleo de las mejores tecnologías para incrementar la eficiencia energética en todos sus procesos. En 2008, la inversión del Grupo en investigación ascendió a 5,89 millones de euros.

En este sentido, además de las centrales de ciclo combinado y los parques eólicos, deben añadirse las siguientes actuaciones:

- Instalación de la primera planta de refrigeración solar de Europa con tecnología de doble efecto, que permite una mayor eficiencia en el aprovechamiento de la energía solar para sistemas de climatización.
- Instalación de la primera planta experimental europea de producción y almacenamiento de hidrógeno. Estudia la idoneidad del hidrógeno como medio de almacenamiento de energía en forma gaseosa, aprovechando el excedente del Parque Eólico Experimental de Sotavento, en Galicia.
- Instalación de una pila de combustible de hidrógeno de 200 kW en la sede del Grupo en Barcelona.
- Proyecto SPHERA de investigación, para la obtención de hidrógeno a partir de recursos renovables (biomasa) o por procedimientos libres de emisiones de CO₂ (descarbonización termo-catalítica del CH₄), y su empleo en generación eléctrica.
- Edición de la Guía Técnica para instalaciones solares térmicas. Se trata de una aplicación informática de libre distribución para el cálculo y dimensionamiento de instalaciones de refrigeración solar.
- Desarrollo de soluciones específicas para el empleo de gas natural como combustible en el sector aeroportuario y para su introducción en el sector pesquero.

Consumo total de energía

	p. 2009	2008	2007
Consumo de energía (TJ)	240.517,84	238.491,93	138.428,56

Consumo directo de energía

	p. 2009	2008	2007
Fuentes no renovables			
Gas natural (TJ)	237.499,71	235.609,94	136.560,30
Combustibles derivados del petróleo (TJ)	422,39	293,86	196,73
Fuentes renovables			
Etanol (litros)	20.319,37	20.319,37	9.509,45

Consumo indirecto de energía

	p. 2009	2008	2007
Fuentes no renovables			
Electricidad (TJ)	2.595,74	2.588,14	1.671,63

Rendimiento energético global (%)

	p. 2009	2008	2007
Rendimiento generación eléctrica:			
Rendimiento energético España	57,38	57,51	57,57
Rendimiento energético Grupo	55,16	55,24	56,28
Rendimiento operación de redes:			
Rendimiento energético España	99,99	99,99	99,99
Rendimiento energético Grupo	99,88	99,88	99,87



A la vanguardia en energía solar. Primera planta de refrigeración solar de Europa



El Grupo Gas Natural, en el marco de su compromiso por la innovación, y en una apuesta clara por el desarrollo de tecnologías más limpias y eficientes, llevó a cabo en 2008 una planta de refrigeración solar con tecnología de doble efecto.

El proyecto, pionero en Europa, tiene como objetivo establecer los parámetros técnicos, económicos y ambientales que permitan el diseño e implantación de sistemas de refrigeración mediante el aprovechamiento de energía solar. Ello permitiría desplazar el consumo de energía eléctrica de la red, reduciendo así las puntas estivales de demanda eléctrica. El proyecto fue desarrollado en colaboración con la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Sevilla, y financiado por la Corporación Tecnológica de Andalucía. En 2009, la previsión de ahorro energético de la planta se estima en 158.700.000 kWh (571,38 GJ). El Grupo también editó en 2008 una Guía Técnica para instalaciones solares térmicas dirigida a promotores y constructores.

Pioneros en nuevas energías. Primera planta experimental de producción y almacenamiento de hidrógeno de Europa



Un acuerdo entre Gas Natural y la Xunta de Galicia permitió inaugurar, en 2008, una planta experimental de producción y almacenamiento de hidrógeno, en el Parque Eólico Experimental Sotavento.

La planta es la primera de sus características y requirió una inversión cercana a 1,7 millones de euros. Tiene como finalidad estudiar la producción y almacenamiento de hidrógeno a partir de la energía excedentaria para mejorar la gestión energética de los parques eólicos. Actualmente, no existen tecnologías disponibles para almacenar energía eléctrica en grandes cantidades, y con esta iniciativa el Grupo Gas Natural pretende ayudar a mejorar la viabilidad técnica y económica de los proyectos de energía eólica.

La instalación experimental construida permite aprovechar el excedente de energía eléctrica producida por el parque eólico en los momentos en los que la generación eléctrica supera la prevista. La planta aprovecha la energía sobrante para producir hidrógeno, que se comprime y se almacena para ser reutilizado en aquellos momentos de poco viento o en los que se quiera satisfacer una mayor demanda.



- Desarrollo de soluciones de poligeneración de alta eficiencia para el sector terciario, y de soluciones energéticas específicas para complejos hoteleros y de ocio.

Control exhaustivo del consumo de energía en los centros de trabajo

El consumo medio de energía en los centros de trabajo del Grupo en España fue de 540,78 kWh/m², ligeramente inferior a los valores establecidos para oficinas de nueva construcción. En el ámbito internacional disminuyó ligeramente con respecto a 2007. En su conjunto, los centros de la compañía consumieron 49,02 GJ/empleado.

En 2008, se potenció el ahorro energético y se consolidó el control en tiempo real de los consumos de gas, electricidad y agua a través de los sistemas de telemedida instalados en 36 centros de trabajo. Otras actuaciones destacadas fueron la difusión de buenas prácticas de ahorro energético,

la instalación de sistemas de detección de presencia, la optimización del alumbrado y climatización, la incorporación de sistemas de reducción de iluminación en horas valle en aparcamientos, la sustitución de monitores por pantallas de LCD y la mejora en los aislamientos térmicos.

Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia (GJ)

	p. 2009	2008	2007
Energía ahorrada	1.431,11	6.074,43	8.555,92

Identificación y minimización de otros impactos ambientales

La atenuación del impacto ambiental de sus actividades es uno de los principales compromisos del Grupo Gas Natural. Se hace patente no sólo en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y en las mejoras en la eficiencia energética, sino también en el control de las emisiones de NO_x y CO, el consumo de recursos y la generación de residuos.

Control de las emisiones de NO_x y CO de todos los procesos

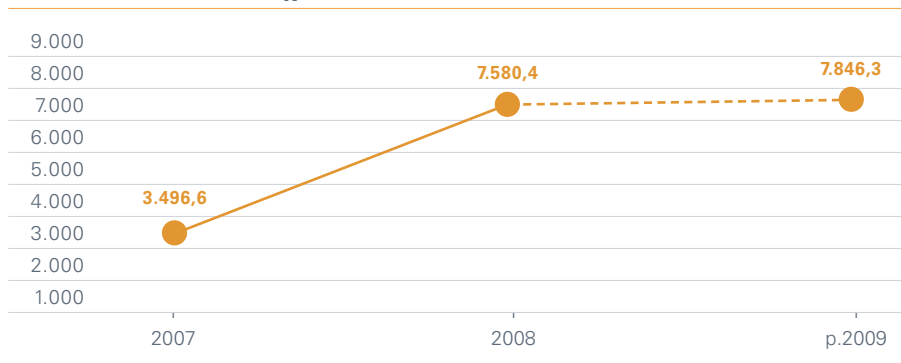
Las plantas de cogeneración y las centrales de ciclo combinado son las principales fuentes de emisión de NO_x y CO del Grupo.

Durante 2008, se emitieron a la atmósfera un total de 1.985,58 t de CO, debidas en su mayor parte a las plantas de cogeneración y a las centrales de ciclo combinado de México. Globalmente, supone un ratio de 14,95 g/GJe, cifra ligeramente superior a la registrada en 2007.

Las emisiones de NO_x del Grupo en 2008 ascendieron a 7.580,36 t, cifra superior a la de 2007 debido a la contabilización de las nuevas plantas de ciclo combinado adquiridas en México y a la variación del factor de concentración en las actividades de transporte en Metragas. Estas emisiones suponen un ratio de 57,19 g de NO_x /GJe generado.

Las emisiones de SO_2 se consideran inapreciables. El gas natural, al carecer de azufre, no genera este compuesto tras su combustión.

Emisiones de NO_x (t)



Reducción del consumo de agua en generación eléctrica

El proceso de generación de energía eléctrica utiliza agua en el sistema de refrigeración y mediante aportes en el proceso.

El consumo global de agua para refrigeración fue de 13.901,06 Dm³ en 2008, mientras que en proceso ascendió a 3.960,87 Dm³. De este último, un 90,82% se devolvió al medio. La diferencia existente entre el valor de consumo y el devuelto al medio se debe a las pérdidas por evaporación de las centrales de ciclo combinado, a su empleo para riego de parcelas circundantes y a su vertido directo a la red de desagües.

Las rigurosas medidas de ahorro implantadas, han permitido que el Grupo mantenga el mismo ratio de consumo de agua por unidad de generación eléctrica en los últimos cinco años.

Adicionalmente, el Grupo genera agua potable, que revierte al exterior como agua sanitaria en Puerto Rico. En 2008, el volumen de agua revertido fue de 854.039,41 m³, un 9,27% más que en 2007.

Control y mejora de la gestión de residuos de proceso

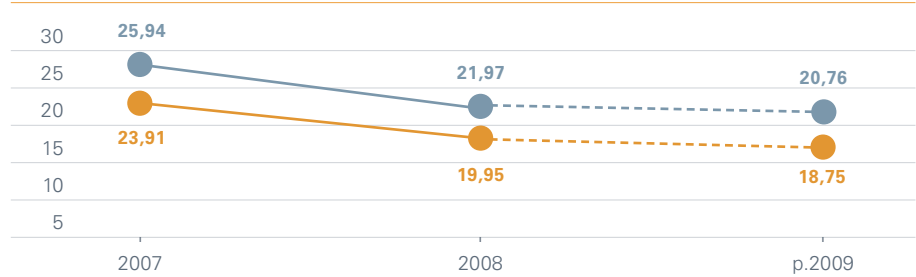
La introducción de mejoras en los sistemas de medida, permitió una mejor recopilación de los datos en las actividades de distribución, centrales de ciclo combinado, plantas de cogeneración y en los parques eólicos.

Durante 2008, se generaron en España 1.183.950,22 t de residuos en las instalaciones mencionadas. Este dato incluye los residuos no peligrosos, en forma de escombros de obras, que el

Captación por fuente (Dm³/año)

	p. 2009	2008	2007
Superficie	18.313,58	17.417,13	14.647,52
Subterránea	454,54	379,07	98,75
Red de abastecimiento	175,22	232,43	193,31
Total	18.943,34	18.028,63	14.939,58

Agua reutilizada y devuelta al medio (%)



● % de agua reutilizada/reciclada sobre el total. ● % de agua devuelta al medio sobre el total.

Consumo de agua (Dm³/año)

	p. 2009	2008	2007
Volumen total de agua	18.943,34	18.028,63	14.939,58
Volumen total de agua reutilizada/reciclada	3.933,35	3.960,87	3.875,94

ejercicio anterior se contabilizó en volumen. La finalidad de aplicar un único método de valoración, en peso, es permitir la comparación de los datos y el cálculo de ratios referidos a volumen de negocio. Únicamente el 0,04% de los residuos generados en 2008 fueron peligrosos.

En 2008, el Grupo generó 1.186.500,42 t de residuos de proceso, debidos esencialmente a movimientos de tierras como consecuencia de obras en la red de distribución, así como a las habituales labores de mantenimiento. De ellos, sólo el 0,20% fueron peligrosos.

Todos los residuos peligrosos generados por las actividades del Grupo son administrados por gestores autorizados, de acuerdo con la normativa vigente en cada país.

En el mismo ejercicio se transportaron 2.363,5 t de residuos peligrosos, lo que supone una reducción del 27,79% con respecto al año anterior.

Generación de residuos

	p. 2009	2008	2007
Generación de residuos (t)	1.187.826,51	1.188.242,26	7.792,02
% residuos peligrosos	0,19	0,20	42,07
Generación de residuos (m ³)	-	-	639.187,20

Iniciativas para reducir impactos ambientales de productos y servicios

Iniciativas en relación con el uso de materiales

Resultados

Plantas de cogeneración (Planta de Hormillos y La Andaya): tratamiento, depuración, secado y/o higienizado de los efluentes procedentes de purín porcino.	Revalorización de un residuo y minimización de productos químicos.
Distribuidoras de México: promoción de la compra de pilas de baja toxicidad y recargables, así como de lámparas fluorescentes libres de mercurio.	Minimización del empleo de materiales peligrosos.
Colombia: proyecto de estudio, impacto, evaluación e implantación de una tecnología que reduzca el papel asociado a los documentos de obra.	Disminución de consumo de papel, tinta, energía y del espacio de archivo.

Iniciativas en relación con el consumo de agua

Resultados

Centrales de Ciclo Combinado: el diseño de la planta de Málaga permite utilizar agua regenerada, procedente de una Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR), para refrigeración y proceso.	Valorizar un recurso escaso que se habría vertido al mar.
Plantas de cogeneración: tratamiento y depurado de los efluentes líquidos procedentes de purín porcino hasta su reutilización como agua para refrigeración, limpieza y riego.	Revalorización de un residuo y minimización del consumo de agua.
Ingeniería: uso de agua de depuradora para el riego de la obra, que evita la dispersión de polvo, en lugar de agua potable en la central de ciclo combinado del Puerto de Barcelona.	Reducción del consumo de agua potable.
Distribuidoras de México: racionalización del consumo de agua en sanitarios. Adicionalmente, y siempre que no afecte los procesos, se utiliza agua tratada.	Reducción del consumo de agua.
Colombia: desarrollo de una aplicación multimedia en la intranet explicando las alternativas existentes para adquirir una mejor conciencia ambiental.	Uso eficiente de los recursos.

Iniciativas en relación con las emisiones

Resultados

Plantas de cogeneración: revisión de los motogeneradores en los escalones de mantenimiento.	Control de la calidad de las emisiones atmosféricas.
Distribuidoras de España: proyectos de sectorización e instalación de válvulas como mejora para disminuir los tiempos de fuga por daños de terceros.	Mejoras ante casos de fugas y reducción de emisiones.
Distribuidoras de España: instalación de paneles solares en equipos.	Reducción de emisiones.
Distribuidoras de México: mantenimiento y monitoreo periódicos de Calderas de Monterrey III, y de las fugas detectadas.	Reducción de emisiones.
Distribuidoras de México: mantenimiento preventivo de vehículos adicional al programa de verificación sistemática de flota.	Control de la calidad de las emisiones atmosféricas.
Colombia: sustitución de carbón por gas natural en la industria ladrillera y aprovechamiento del biogás procedente del relleno de Doña Juana para la sustitución energética del carbón.	Reducción de emisiones.
Argentina: campañas de concienciación y divulgación sobre el buen uso del gas.	Reducción de emisiones y mejora de la eficiencia de los motores de combustión.
Italia: procedimiento para la conversión de la instalación de gestión de climatización en el instituto "Hermanas Capuchinas", mediante sustitución de combustible tradicional por GLP.	Reducción de emisiones.
Marruecos: mejora de la calidad del mantenimiento programado, especialmente las tareas de vigilancia en estaciones y redes de transporte.	Reducción de emisiones.
Brasil: renovación de la red de hierro fundido por polietileno.	Reducción de emisiones de metano.

Iniciativas en relación con los efluentes

Resultados

Plantas de cogeneración: conducción de agua contaminada con aceite a un separador, gestionando el flotante como un residuo peligroso.	Minimización de la contaminación de vertidos.
Distribuidoras de México: utilización de agua tratada en las pruebas de estanquidad y verificación de calidad de agua para el óptimo desarrollo del proceso.	Aprovechamiento de aguas residuales, previo tratamiento.

Iniciativas en relación con el ruido**Resultados**

Distribución: elaboración de un mapa de ruidos a partir de datos de las Estaciones de Regulación y Medida, y reanálisis de los métodos constructivos.

Mitigación del ruido.

Colombia: proyecto de actualización de cumplimiento legal de las estaciones de servicio de "gn auto".

Actualización de requisitos legales, aplicando medidas correctivas.

Iniciativas en relación con los residuos**Resultados**

Plantas de cogeneración: conducción de agua contaminada con aceite a un separador, gestionando el flotante como un residuo peligroso.

Minimización de la contaminación del medio.

Plantas de cogeneración: instalación del sistema de *stripping*, y depósitos fijos para retirada de productos químicos.

Eliminación del uso de contenedores móviles de ciertos productos químicos.

Distribuidoras de España: disminución del volumen de escombros a través del empleo de zanja reducida.

Reducción de escombros de obras en un 75%.

Colombia: desarrollo de un manual de buenas prácticas en obra sobre control ambiental, calidad, salud ocupacional y seguridad industrial.

Mejora de los consumos y aumento de la seguridad.

Colombia: desarrollo de normas para la gestión integral de residuos sólidos y plan de gestión de los peligrosos.

Reducción en la generación de residuos.

Marruecos: control del consumo de productos químicos y reducción de residuos contaminados, aceite usado o combustible.

Reducción en la generación de residuos peligrosos.

Racionalización del consumo de recursos y la generación de residuos en los centros de trabajo

Otras afecciones ambientales de las actividades de gestión y soporte se derivan del consumo de recursos naturales (agua y papel) y de la generación de residuos en centros de trabajo.

El Grupo Gas Natural consumió 151.219,27 m³ de agua sanitaria, procedente en un 94,56% de la red de abastecimiento. Esta cifra es inferior en un 11,34% a la de 2007. Todas las aguas residuales generadas por el Grupo se vierten a la red de alcantarillado público.

El consumo de papel en los centros de trabajo de la compañía ascendió a 232,46 t, 127,71 de las cuales corresponden a España y 104,75 al área internacional. El 97,25% del papel consumido es de carácter ecológico.

En 2008, se consumió un 2,11% menos de papel que en 2007, debido en gran parte a las campañas e iniciativas implementadas para promover el uso de soportes digitales, a las acciones para el envío de información electrónica a clientes y proveedores y a las sugerencias remitidas a los empleados acerca de imprimir correos electrónicos.

Adicionalmente, durante el ejercicio se generaron 1.741,84 t de residuos en los centros de trabajo, 954,12 t en España y 787,72 en el ámbito internacional. Únicamente el 3,92% de los residuos fueron considerados peligrosos. Globalmente, se redujo un 4,93% la generación de residuos en los centros de trabajo.

Materiales utilizados (kg)

	p. 2009	2008	2007
Directos			
Odorizantes (kg)	141.285,57	144.076,77	149.454,83
No renovables			
Aceite (kg)	121.339,37	121.484,87	61.053,19





Preservación de la biodiversidad

El Grupo Gas Natural realiza estudios de impacto ambiental y planes de vigilancia que garanticen el cumplimiento de las medidas preventivas y que minimicen los posibles impactos de los proyectos y procesos que no estén sujetos a evaluaciones de impacto ambiental.

Más allá de las exigencias legales en cuestiones de biodiversidad, el Grupo tiene diseñados procedimientos propios en la materia, dirigidos a la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales, y para el Estudio Arqueológico de Detalle

Residuos peligrosos gestionados

Tipo	Cantidad (kg)	Método de tratamiento
Aceite usado	149.406	Regeneración de aceites minerales.
Aerosoles	420	Tratamiento físico-químico mediante incineración, desgasificación y recuperación de gases, metales o compuestos metálicos.
Aguas residuales	270.794	Tratamiento específico, tratamiento físico-químico o biológico.
Baterías de plomo	3.473	Reciclado o recuperación de metales o compuestos metálicos. Recuperación de plomo por fundición.
Combustible contaminado	7.321	Valorización energética.
Envases contaminados	1.423.630	Recuperación, reutilización y regeneración de envases.
Equipos contaminados o electrónicos	8.940	Reciclaje o donación de equipos electrónicos y recuperación de metales o compuestos metálicos.
Filtros contaminados o usados	9.920	Almacenamiento previo al reciclaje e incineración de residuos no halogenados.
Lámparas y fluorescentes	687	Reciclaje y recuperación de metales.
Lodos y tierras contaminadas	369.292	Deposición final y recuperación de aceite.
Material aislante, contaminante o absorbente.	39.810	Deposición final e Incineración de residuos no halogenados.
Pilas botón	1.390	Recuperación de mercurio y valorización de componentes.
Pinturas y barnices	125	Vertidos en depósitos especialmente diseñados.
Productos químicos orgánicos e inorgánicos	27.845	Incineración, esterilización, triturado y depósito en vertedero autorizado.
Radiografías	1.822	Recuperación de productos fotográficos.
Soluciones acuosas	15.083	Almacenamiento previo a tratamientos específicos e incineración.
Tóner y cartuchos	607	Reciclaje y reutilización.
Trapos contaminados	19.593	Tratamiento por evaporación e incineración de residuos no halogenados.
Otros sin especificar	13.345	Tratamientos varios.
Total	2.363.502	

Residuos no peligrosos gestionados

Tipo	Cantidad (kg)	Método de tratamiento
Aceite usado	16.650	Incineración y reciclaje.
Aguas residuales	140.089	Estabilización y deposición.
Banales	1.184.368.857	Deposición de residuos no especiales en vertedero o relleno sanitario.
Cenizas	2.553	Incineración.
Chatarra	189.793	Reciclaje y recuperación de metales o compuestos metálicos.
Equipos electrónicos	35.867	Selección, descontaminación, triturado y deposición.
Filtros	11.424	Deposición en depósitos industriales de relleno sanitario.
Lámparas y fluorescentes	3.005	Deposición en vertederos de residuos industriales.
Madera	72.541	Reciclaje y reutilización de madera.
Material aislante	3.886	Deposición en depósitos industriales de relleno sanitario.
Material contaminado	5.090	Incineración.
Papel y cartón	758.139	Reciclaje.
Pilas alcalinas	19.083	Entrega en punto limpio y recuperación de baterías, pilas y acumuladores.
Plástico limpio	123.961	Reciclaje.
Tóner, cartuchos o CD	3.566	Reciclaje y reutilización.
Vidrio y lata	643	Almacenamiento en depósito de seguridad y reciclaje.
Otros sin especificar	123.611	Tratamientos varios.
Total	1.185.878.758	

Descripción de terrenos en propiedad, arrendados, gestionados o adyacentes a espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas

Ubicación	Situación	Posición	Tipo de operación	Tamaño (km ²)	Valor de biodiversidad
Sevilla: red de distribución, parque aeronáutico.	Gestionado.	Adyacente.	Distribución.	0,03	Bajo.
La Algaba (Sevilla): antena de suministro.	Gestionado.	Parcialmente.	Distribución.	0,01	Medio.
Hinojos (Huelva).	Arrendado.	Zona de regulación especial del Parque Nacional de Doñana.	Producción/extracción.	0,01	Zona catalogada por la UNESCO como Reserva de la Biosfera y Zona de Especial Protección para las Aves. (Valor Alto).
Aznalcázar (Sevilla).	Arrendado.	Ubicado en el límite del corredor ecológico del río Guadamar. Fuera del parque natural.	Producción/extracción.	0,01	Zona con un uso agrícola intensivo y fauna de sotobosque, donde se identifica el linco (Linx pardinus), especie en peligro de extinción.
Carmona (Sevilla).	Arrendado.	Ubicado fuera del Parque Natural, en terrenos que constituyen la Unidad Hidrogeológica «Altiplanos de Écija».	Producción/extracción.	0,01	El área se puede clasificar como pastizal-matorral con arbolado. Avifauna esteparia incluida en el catálogo andaluz de especies amenazadas y que también están protegidas por normativa nacional y comunitaria.
Bollullos de la Mitación (Sevilla).	Arrendado.	Ubicado en el acuífero del Aljarafe, que constituye la prolongación oriental del sistema acuífero Almonte-Marismas, fuera del Parque Natural.	Producción/extracción.	0,003	Esta zona está fuertemente antropizada con gran desarrollo agrícola, y en ella no se registra ninguna especie del Catálogo Nacional de Especies Amenazadas.
Carmona (Sevilla).	Propiedad/arrendado.	Fuera del Parque Natural.	Oficina/producción/extracción.	0,02	Estepa cerealista, fuertemente antropizada. El área se puede clasificar como pastizal-matorral con arbolado. Avifauna esteparia incluida en el Catálogo Andaluz de especies amenazadas y protegidas por normativa nacional y comunitaria.
Almazán (Soria).	Contrato Administrativo Uso Privativo de Bien de Dominio Público.	Fuera de espacio Natural Protegido. A 1,2 km del margen izquierdo se encuentran las Riberas del Río Duero y afluentes.	Central energética.	0,009	Es una zona húmeda catalogada. No es hábitat de interés comunitario y la instalación ejerce un impacto muy débil y puntual sobre la fauna (ruido, tráfico).
Bahía Guayanilla (Puerto Rico).	Propiedad.	Dentro del espacio.	Terminal y planta.	0,15	Hábitat de dos especies en peligro de extinción.



Las actividades y procesos de la compañía no provocan afección significativa sobre la biodiversidad. Asimismo, la compañía prioriza la utilización de masas de agua que no representan riesgo para los hábitats o ecosistemas cercanos. En ocasiones la captación de agua se realiza en

sistemas considerados como reservas, pero siempre desde el respeto a los límites establecidos por los organismos competentes y sin poner en riesgo su riqueza en biodiversidad.

En 2008, las captaciones de agua en fuentes consideradas como reservas fueron:

Italia:

- Lago Pertusillo, considerado lugar de interés comunitario.

Brasil:

- Río Guando, que abastece al área metropolitana de Río de Janeiro.
- Río Paraíba do Sul.
- Represa de Itupararanga.

Los vertidos del Grupo Gas Natural en 2008 no afectaron a ningún cuerpo o recurso hídrico. Tampoco se vieron afectadas aguas subterráneas, incluyendo las del Valle del Guadalquivir, donde la compañía realiza actividades de extracción e inyección.

Especies en peligro de extinción

Nivel de peligro	Origen	Especie
Peligro crítico.	España.	Lince ibérico y águila imperial ibérica.
En peligro.	Italia. Puerto Rico.	Grifone. Manatí, pelícano, tortuga marina y mero gigante.
Vulnerable.	España.	Avutarda, sauce blanco, chopo blanco aguilucho cenizo, sisón común, alcaraván común, curruca tomillera, ganga ibérica, murciélago, águila real, aguilucho cenizo, halcón peregrino, aguilucho lagunero y halcón naumanni Carrucho y coral acropora palmata.
Casi amenazada.	España.	Fartet, martín pescador, cigüeña negra, tortola y terrera marismeña.
Menor preocupación.	España.	Erizos, conejo, zorro, garceta, mirlo, jarabugo, perdiz, abubilla, ratones y ratas de campo.

Vertidos de aguas residuales

Naturaleza	Destino	Método de tratamiento
Centrales de ciclo combinado de España. Agua tratada de proceso.	Almacenamientos para protección contra incendios, de agua de servicios y de agua desmineralizada de aporte al ciclo agua-vapor y circuito cerrado de refrigeración de componentes.	a) Filtración de arena+desalación por compresión mecánica de vapor+filtro multicapa+desmineralización por lecho mixto+neutralización de efluentes. b) Filtración de arena+desalación por ósmosis inversa+desmineralización por electrodesionización+neutralización de efluentes. c) Clarificación por coagulación-floculación con secado de fangos con filtro prensa+filtración de arena+filtración por carbón activo+desmineralización por resina catiónica+desgasificación+resina aniónica+lecho mixto+neutralización de efluentes.
Central de ciclo combinado de Puerto Rico. Aguas tratadas de proceso.	Ciclo agua-vapor y torre.	Desmineralización para las calderas con resinas catiónicas y aniónicas. Mar: el método de tratamiento es clorinación, dechlorinación, antiespumante, biodispersante y otros agentes químicos para prevenir la formación de escamas en el condensador.
Centrales de ciclo combinado de México. Aguas tratadas de proceso.	Agua cruda: alimentación de los elementos de tratamiento de aguas y almacenamiento de agua contra incendios. Agua industrial: alimentación del puesto de desmineralización y agua contra incendios. Agua desmineralizada: aporte al tanque de condensados del aerocondensador y almacenamiento de agua de reserva. Agua potable: usos sanitarios. La central de Altamira cuenta con torre de enfriamiento de tiro forzado.	Filtro de multimedia (arena/carbón). Ósmosis inversa. Unidades de intercambio iónico. En todas las centrales, salvo Altamira, las aguas se disponen en un "estero" previo para el ajuste del pH y de la temperatura. En la central de Altamira la disposición final del agua se realiza en lagunas de evaporación.
Planta de Cogeneración El Romeral (Sevilla) Aguas tratadas de proceso.	Depuradora.	Agua de formación producida por el pozo con alto contenido salino.
Exploración. Aguas tratadas de proceso.	Depuradora.	Entrega emisario.

Proyectos de reforestación en España, Colombia y México



Las filiales de la compañía en Colombia y México han desarrollado una serie de actividades de siembra y plantación de árboles, orientadas a la recuperación de paisajes y a la mejora de la calidad del aire y agua. Esta experiencia partía de la iniciativa desarrollada en 2007 en España para reforestar los bosques calcinados en Galicia.

En el marco de la campaña “Por un bosque natural. Adopte un árbol”, colaboradores del Grupo en Colombia plantaron 700 árboles en la cuenca alta del río Bogotá. La campaña tenía como objetivo la recuperación de paisajes fluviales naturales, la prevención de avenidas, la reducción de la erosión hídrica y la descontaminación parcial de la principal fuente fluvial de la capital.

En México D.F., una de las ciudades más contaminadas y grandes del mundo, se organizó “Un día de reforestación” en el Parque de la Loma. El objetivo era el fortalecimiento de uno de los pocos pulmones que quedan en la ciudad. Para lograrlo se plantaron en el parque 1.000 árboles de un bosque que recientemente había sufrido diversos incendios forestales.

En 2008, el Grupo Gas Natural realizó 142 estudios de impacto ambiental, un 4,41% más que en 2007. De ellos, 101 tuvieron lugar en España.

Más allá de las exigencias legales en cuestiones de biodiversidad, el Grupo tiene diseñados procedimientos propios en la materia, dirigidos a la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales o para el Estudio Arqueológico de Detalle (paleontología y etnografía).

Se llevaron a cabo recuperaciones paisajísticas en 1.268,64 m². Asimismo, fueron encontrados diversos restos arqueológicos en Gandía, Cartagena y Montmeló (España).

En Colombia se efectuó el seguimiento de los 3.000 m² reforestados con especies autóctonas en la Quebrada San Antonio, en Cogua, y de los 6.000 m² que también fueron replantados en la Quebrada Chucua, en Sopo. Adicionalmente, se reforestaron 9.100 m² en los márgenes del Río Bogotá a su paso por el municipio de Zipaquirá.

En Puerto Rico, EcoEléctrica participa activamente en la protección de corales, flora marina y manatíes de la Bahía Guayanilla. La introducción de novedosas técnicas de transplante de hierbas y corales ha conseguido que el manatí, especie en la lista roja de especies amenazadas de la International Union for the Conservation of Nature (IUCN), alcance niveles de supervivencia sobresalientes.

Incumplimientos y multas de carácter ambiental

En 2008, se registraron en España cuatro sanciones por un valor total de 10.851,14 euros. Asimismo, el Grupo tiene otros siete expedientes sancionadores, con procesos de recurso, pendientes de

resolución. En el ámbito internacional, no se registraron sanciones ni expedientes sancionadores.

En lo referente a pequeñas incidencias ambientales, en España se produjeron 514 no conformidades durante 2008. Estuvieron relacionadas, entre otros, con la protección de pasos de peatones y tráfico, con el apilado de materiales y tierra, con la segregación de residuos, con derrames de aceite y con la reposición de pavimentos y zonas ajardinadas. En todos los casos, las incidencias fueron consideradas leves y se resolvieron con la limpieza del suelo y la corrección del defecto en origen. En el área internacional se registraron 28 incidencias menores.

Derrames significativos

Material	Volumen	Impacto
España: derrames de aceites en el suelo.	92 incidencias.	Derrames de aceite por el suelo, corregidos sin impactos.
Brasil y Colombia: derrames de odorizantes.	Tres incidencias.	Limpieza y recogida del odorizante con el kit de derrames in-situ, sin impactos.
Puerto Rico: descarga de espuma a la bahía de Guayanilla.	Dos descargas de espuma.	Sin repercusiones ni consecuencias.

Incumplimientos de la normativa ambiental (euros)

	2008	2007	2006
Multas o sanciones (euros)	10.851,14	8.092,00	6.669,37



Fomento de los sistemas de gestión ambiental en la cadena de valor

Avance en la implantación de sistemas de gestión ambiental según estándares internacionales

La mayoría de sociedades que forman parte del Grupo Gas Natural están certificadas según la norma UNE-EN ISO 14001. Las actividades objeto de los sistemas de gestión están reglamentadas en los manuales y procedimientos generales de medio ambiente internos.

La certificación UNE-EN ISO 14001 engloba a Gas Natural SDG, S.A., sociedad matriz del Grupo, a once empresas distribuidoras de gas en España, a tres empresas comercializadoras de energía, a Metragaz y a Gas Natural México y su sociedad comercializadora. Se han incorporado también las certificaciones de las cinco centrales de ciclo combinado de México.

En 2008, se certificó la central de ciclo combinado de Arrúbal (La Rioja), y se avanzó en el proceso de certificación de Gas Natural Soluciones. Adicionalmente se han iniciado los procesos de certificación de la central de ciclo combinado de Sant Adrià de Besòs, Barcelona, así como de otras líneas de negocio del Grupo.

En 2008, el 75% de los principales contratistas y empresas colaboradoras se adhirieron voluntariamente a las “Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para construcción de redes de distribución”

Implicación de los proveedores y clientes en el uso racional de la energía

El compromiso del Grupo Gas Natural con la sostenibilidad se extiende también a lo largo de su cadena de valor. En las relaciones con contratistas o empresas colaboradoras externas, los empleados del Grupo transmiten los principios de su política ambiental y exigen el cumplimiento de los procedimientos y requisitos aplicables.

En 2008, el 75% de los principales contratistas y empresas colaboradoras se adhirieron voluntariamente a las “Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para construcción de redes de distribución”

La implicación de los clientes en el uso responsable de la energía es uno de los objetivos del Grupo Gas Natural. Para alcanzarlo se desarrollan campañas y jornadas, englobadas bajo la iniciativa “Compromiso natural”. En 2008, coincidiendo con el año mundial del agua, se puso en marcha una campaña dirigida a los clientes para concienciar sobre la importancia del uso eficiente del agua.

Promoción de la eficiencia y del ahorro energético en el sector residencial

En 2008, el Grupo Gas Natural continuó trabajando en la implantación del sistema de teledemanda para la gestión de la demanda en España.

El sistema de teledemanda permite conocer con detalle los patrones de consumo de 1.550 clientes en diferentes ciudades. Ello mejora la eficacia de las herramientas utilizadas para realizar la predicción de la demanda diaria de gas natural, y la eficiencia de la gestión de las infraestructuras gasistas de nuestro país.

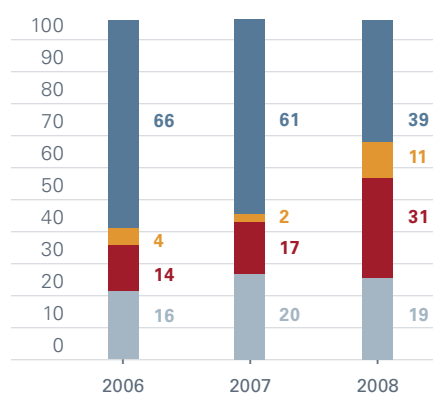
Adicionalmente, la compañía continuó el despliegue de diferentes tecnologías de teledemanda por radio en poblaciones en las que se inició el suministro de gas. Esta actuación supuso la instalación de sistemas de teledemanda en algo más de 1.000 nuevos clientes en diferentes poblaciones.

Desembolsos ambientales

En 2008, el Grupo Gas Natural destinó 56,58 millones de euros a sus actividades de gestión ambiental. Este importe permitió financiar actividades como: estudios de impacto ambiental; planes de vigilancia ambiental y gestión de residuos; proyectos de reducción de emisiones;

renovación de redes y flotas de vehículos; reforestación y recuperación de territorios; y mejoras en la eficiencia de diferentes procesos del Grupo.

Inversiones y gastos de protección del medio ambiente (%)



- Inversiones en renovación de redes y acometidas.
- Inversiones en centrales de ciclo combinado.
- Otras inversiones ambientales.
- Gastos ambientales.

Total en 2006: 42.033.079,04 euros.

Total en 2007: 32.609.805,58 euros.

Total en 2008: 56.578.419,24 euros. ■

■ Aseguramiento razonable.

Identificación y evaluación de impactos ambientales

El Grupo Gas Natural tiene establecida una metodología para la identificación y evaluación de los impactos ambientales asociados a los procesos, centros de trabajo y parque móvil. Tiene por objeto determinar cuáles tienen un impacto más significativo sobre el medio ambiente para poder establecer un control sobre los mismos.

Los criterios en que se basa la evaluación son los siguientes:

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

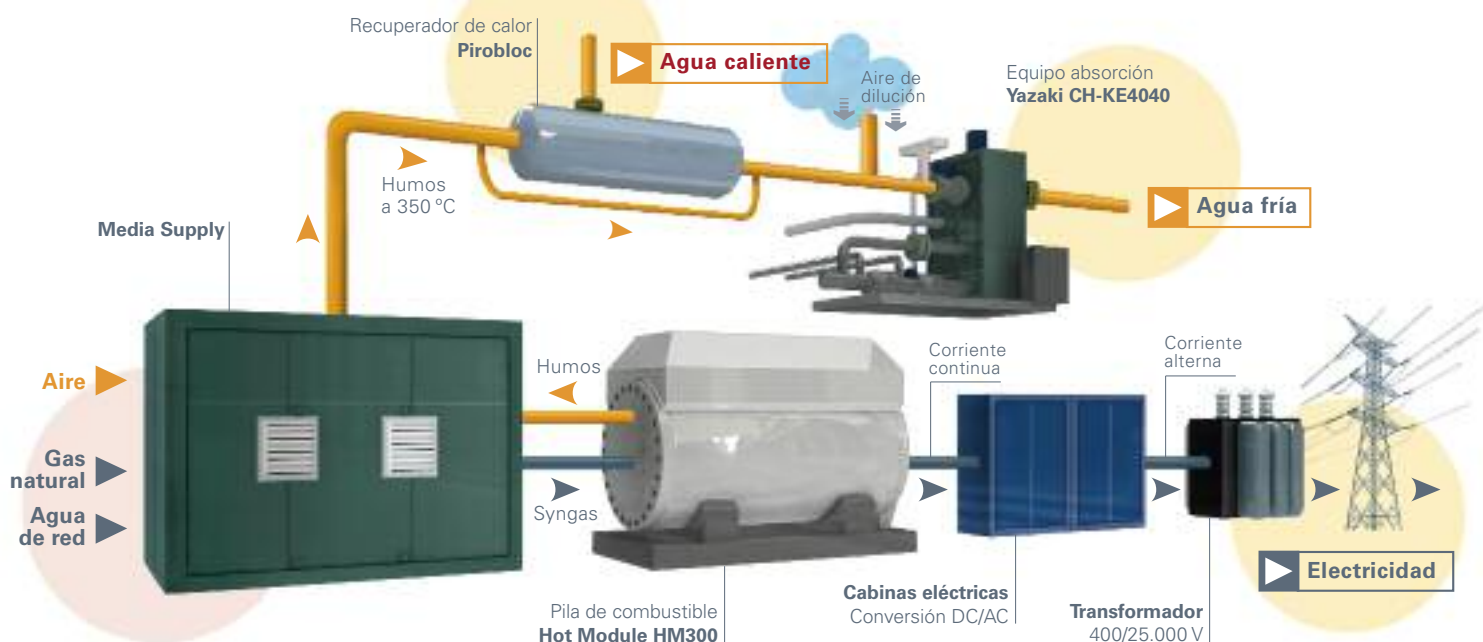
Para la evaluación de aspectos ambientales en situaciones potenciales de emergencia se tienen en cuenta dos factores:

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

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

La metodología, que permite integrar el principio de precaución en la gestión de las actividades, se revisa periódicamente, como mínimo cada tres años. Asimismo, es examinada siempre que, entre otros, se produzcan cambios en las actividades, instalaciones o uso de las mismas o en la legislación o normativa aplicables.

Instalación de cogeneración con pila de combustible



Interés por las personas

El Grupo Gas Natural está formado por 6.842 personas con un proyecto común que desarrollan su actividad en nueve países: Argentina, Brasil, Colombia, España, Francia, Italia, Marruecos, México y Puerto Rico.

La estrategia de recursos humanos de la compañía parte de la declaración de Misión, Visión y Valores. Se concreta en los siguientes propósitos:

- Promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional.
- Propiciar la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y género.

El desarrollo directivo y la gestión del talento son retos de referencia para el Grupo, con el objetivo de crear oportunidades de crecimiento, generar compromiso y atraer talento.

En el contexto actual es necesario que la función de recursos humanos sea flexible, adaptable y con capacidad de impulsar cambios. Debe, asimismo, dar una respuesta rápida y eficiente a las necesidades y prioridades del negocio.

Durante el año 2008, se ha reorganizado la función de recursos humanos con la figura de *business partners* para cada línea de negocio. Éstos actúan como asesores y gestores de aquellos asuntos de recursos humanos relevantes para los empleados y responsables de negocio.



Principios de actuación responsable

Con los empleados

El interés por las personas es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural, y se concreta en los siguientes principios:

- Proporcionar a sus empleados oportunidades de desarrollo profesional adecuados a sus competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
- Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

Principales indicadores (*)

	2008	2007	2006
Índice de la plantilla. N° de empleados	6.842	6.699	6.686
Hombres/Mujeres (%)	69/31	68/32	69/31
Mujeres en puestos directivos (%)	18,9	17,7	16,5
Gastos de personal (millones de euros)	338	308	277
Horas de formación por empleado	44,52	40,62	41,11
Inversión en formación anual (euros)	3.480.300	3.397.500	3.193.605

(*) Indicadores clave definidos por el Grupo para el seguimiento de su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2008	Acciones realizadas 2008	Acciones previstas 2009
Puesta en marcha del nuevo Plan de Acogida en España y lanzamiento internacional del procedimiento base.	Homogeneización del Procedimiento General del Plan de Acogida de nuevos empleados en todos los países.	Implementación de herramientas <i>online</i> para el seguimiento de los planes de acogida del Grupo y análisis de resultados.
Encuesta de Clima Laboral y Compromiso a nivel de Grupo.	Aplicación y lanzamiento en todo el Grupo de la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso.	Análisis de resultados y definición de planes de acción para todo el Grupo. Seguimiento de los compromisos.
Mejora de la coordinación internacional de los canales de comunicación existentes y relanzamiento con nuevas funcionalidades.	Acciones de coordinación internacional para el lanzamiento internacional simultáneo de la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso, y procedimiento común del Plan de Acogida, como más destacables.	Comunicación de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso.
Incremento de la utilización de NaturalNet a través de nuevas funcionalidades.	Mantenimiento del canal "Opina", para recibir y resolver dudas, sugerencias y opiniones de los empleados.	Optimización de los canales de comunicación interna en NaturalNet, para reforzar la participación de empleados y los canales ascendentes de información.

Grado de cumplimiento: alto ■ medio ■ bajo ■

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

La igualdad de oportunidades, garantizar la diversidad y ofrecer una carrera profesional atractiva, forman parte del compromiso del Grupo Gas Natural hacia sus empleados.

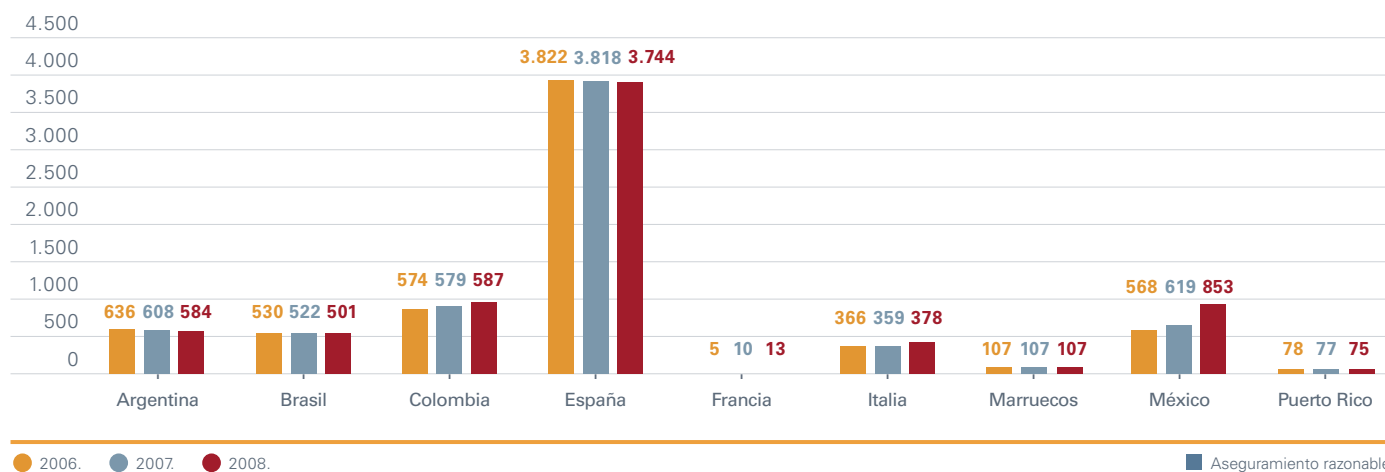
La compañía rechaza la discriminación por motivo de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, ascendencia nacional o discapacidad. Este compromiso se extiende a los procesos de selección y promoción, basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual. En este sentido, la compañía mantiene el objetivo de definir Planes de Igualdad a través de las comisiones recogidas en los principales convenios colectivos vigentes.

El compromiso con la igualdad de oportunidades y la integración social va más allá del cumplimiento del marco legal establecido. El Grupo promueve la contratación de personas discapacitadas y facilita su acceso al mercado laboral, ofreciendo un entorno de trabajo para un desarrollo en igualdad de condiciones.

En este sentido, uno de los objetivos del Grupo Gas Natural es que las personas con algún tipo de minusvalía alcancen el 2% de la plantilla. Para ello se recurre a las políticas de compra responsable, con proveedores que emplean a personas con discapacidad, y la contratación directa de personas con algún tipo de minusvalía. En Italia y Brasil, el objetivo ya está cumplido y alcanza el 5% y el 3% del total de la plantilla, respectivamente.

En otras filiales también se están realizando esfuerzos dirigidos a promover la integración de personas con algún tipo de discapacidad. En España hay establecidos convenios de colaboración con el Comité Paralímpico Español y la Fundación Adecco. Asimismo, se realizó una donación de 6.000 euros a la Fundación Catalana Síndrome de Down.

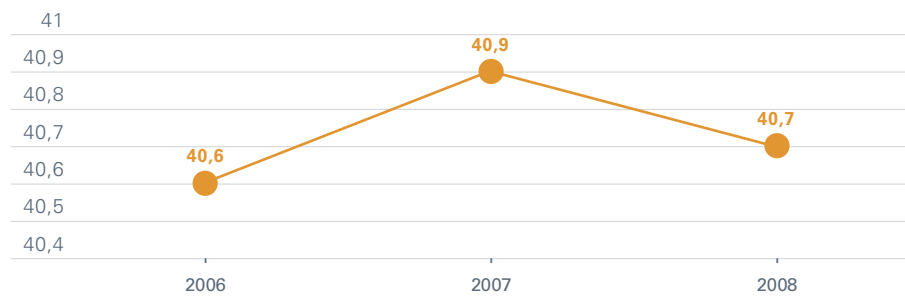
Índice de plantilla. N° de empleados ■



En 2008, se ha firmado un convenio con la Generalitat de Cataluña para favorecer la integración laboral de mujeres en situación de violencia de género, comprometiéndose a la contratación de las candidatas que presente la conselleria correspondiente, según condiciones y perfiles acordados.

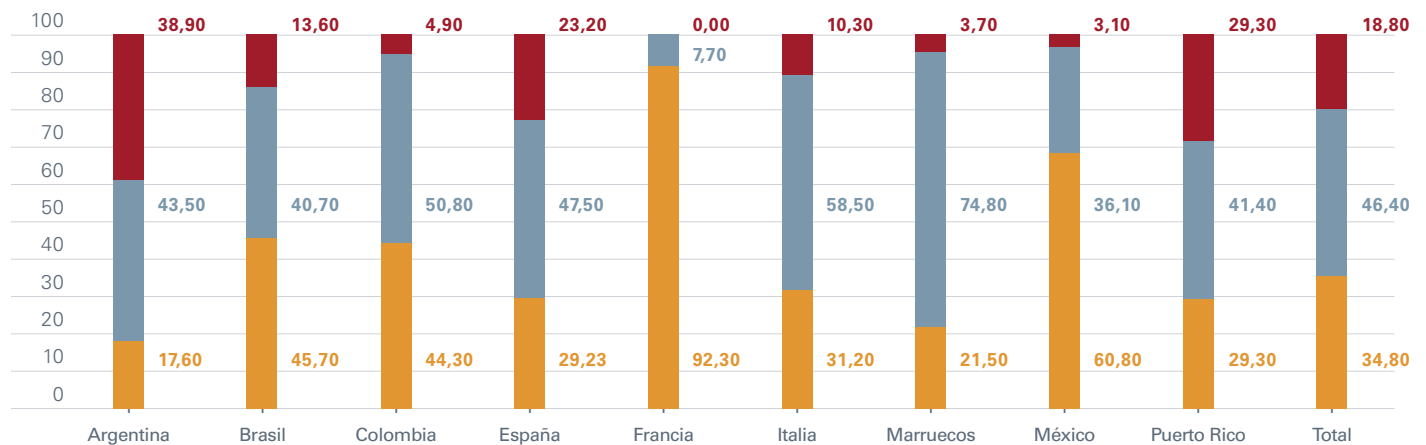
El Grupo Gas Natural entiende también que el enraizamiento local y la sensibilidad hacia las particularidades de cada territorio son asuntos críticos para el éxito de la compañía. Esta percepción se traduce en la contratación directa de empleados y directivos locales

Edad media de la plantilla (%) ■



■ Aseguramiento razonable.

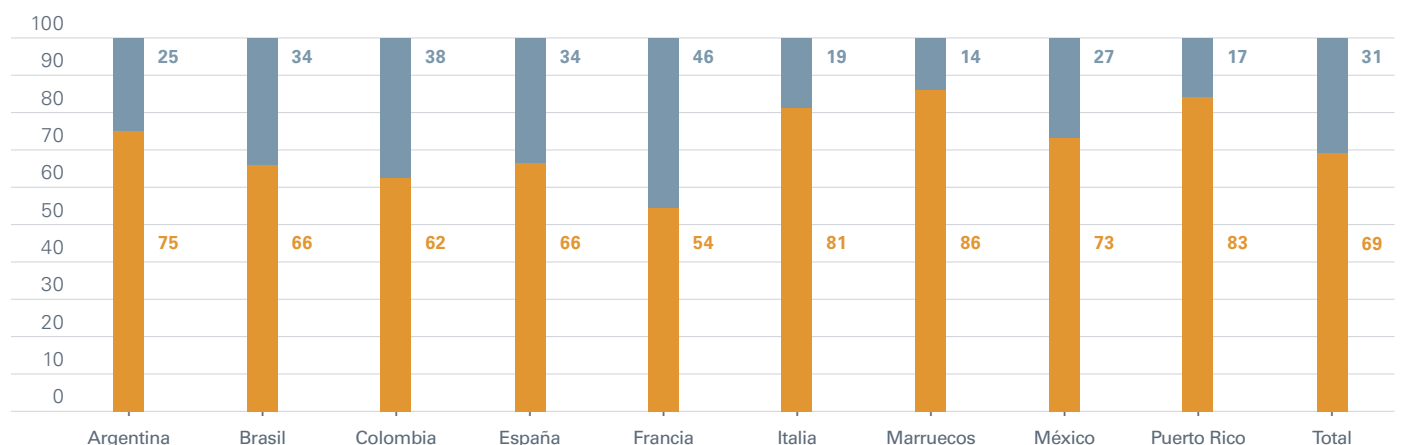
Desglose de la plantilla por franja de edad (%) ■



■ 18-35. ■ 36-50. ■ >50.

■ Aseguramiento razonable.

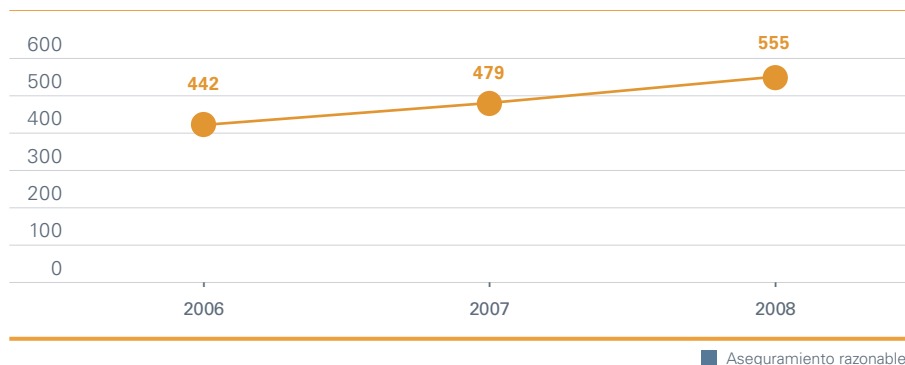
Desglose de la plantilla por sexos (%) ■



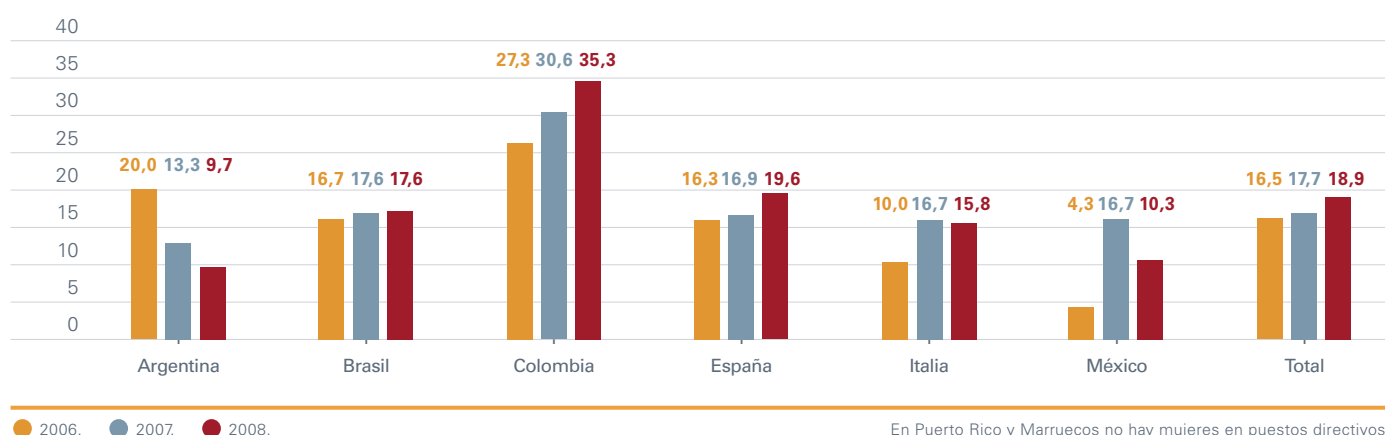
■ Hombres. ■ Mujeres.

■ Aseguramiento razonable.

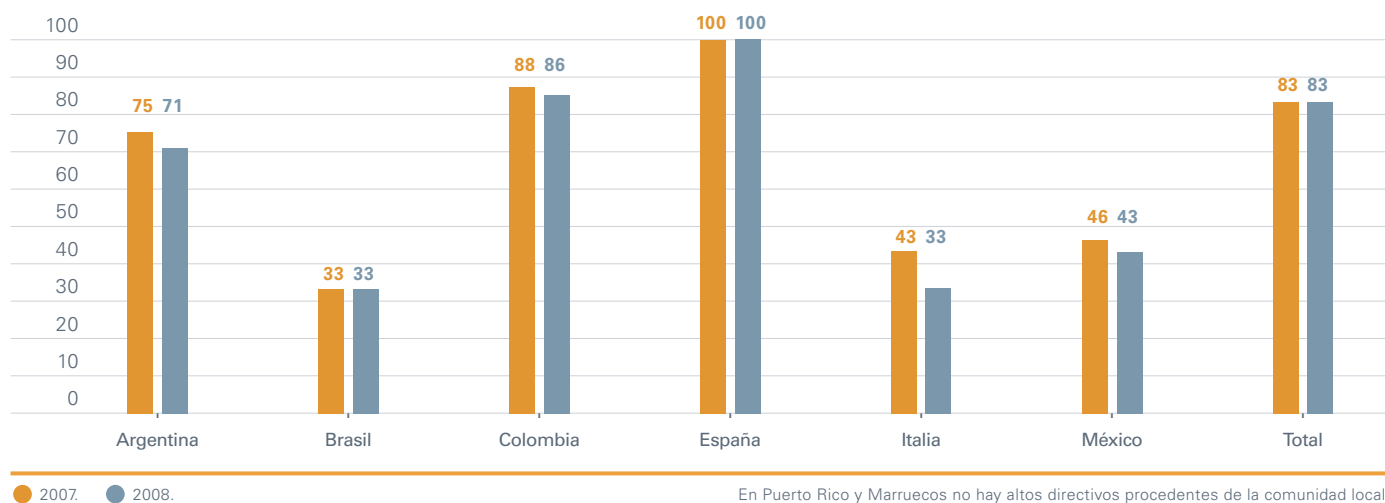
Número de directivos ■

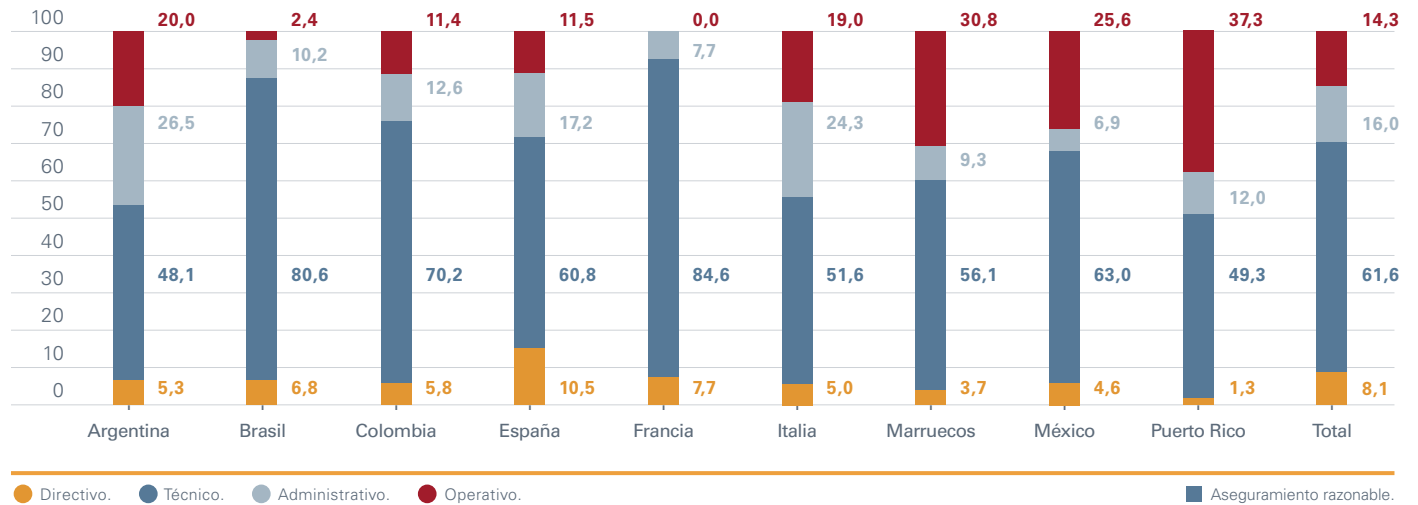
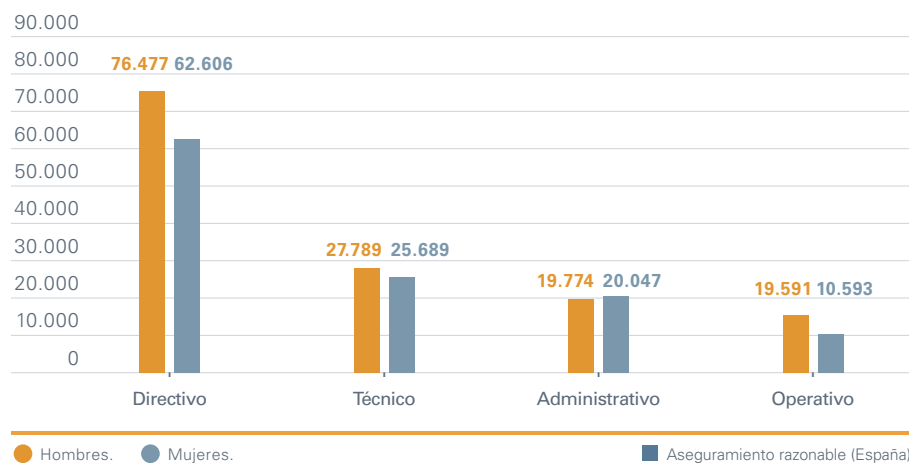


Mujeres en puestos directivos (%) ■



Altos directivos procedentes de la comunidad local (%) ■



Desglose de la plantilla por categoría profesional (%)**Tipo de contratos (%)****Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional (*) (euros)**

*Dentro de cada una de las categorías profesionales existen subniveles, y las diferencias salariales se deben al mayor porcentaje de mujeres en los niveles de entrada. Además, la mayor antigüedad entre los hombres hace que los salarios, por simple evolución histórica, puedan resultar superiores. La divergencia en el grupo operativo se debe a la integración de datos de todos los países. En este colectivo se incluyen 955 hombres y tres mujeres (dos en Argentina y una en Colombia), por lo que el promedio no es estadísticamente comparable.

Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo

Entre los compromisos fundamentales del Grupo Gas Natural con sus empleados se encuentra el escrupuloso respeto al derecho a la libertad de asociación y la representación sindical. Todas las filiales cuentan con representantes sindicales libremente elegidos.

En cuanto a la representación sindical en el Grupo Gas Natural cabría decir lo siguiente:

- En 2008, los porcentajes de afiliación sindical entre los empleados del Grupo en Argentina, Brasil, Colombia, España, Italia, Marruecos, México y Puerto Rico alcanzaron un 43,66%, 22,20%, 4,26%, 15,71%, 56,60%, 72,22%, 27,43% y 47%, respectivamente.

- Actualmente, 22 organizaciones sindicales tienen representación en la compañía en todos sus ámbitos de actuación; cuatro en España y 18 en el ámbito internacional. El Grupo mantiene con todas ellas un diálogo fluido y productivo.
- A finales de 2008, había en España 224 representantes sindicales.

En los convenios colectivos se establece el tiempo de preaviso respecto a eventuales cambios organizativos de la compañía. En España, y sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente, los convenios colectivos de las empresas con mayor número de empleados otorgan al Comité Intercentros el derecho de audiencia previa, en el termino de diez días hábiles, para el establecimiento de nuevos servicios en régimen de turno rotativo regular, así como para los cambios de régimen de jornada u horario y calendarios de turnos.

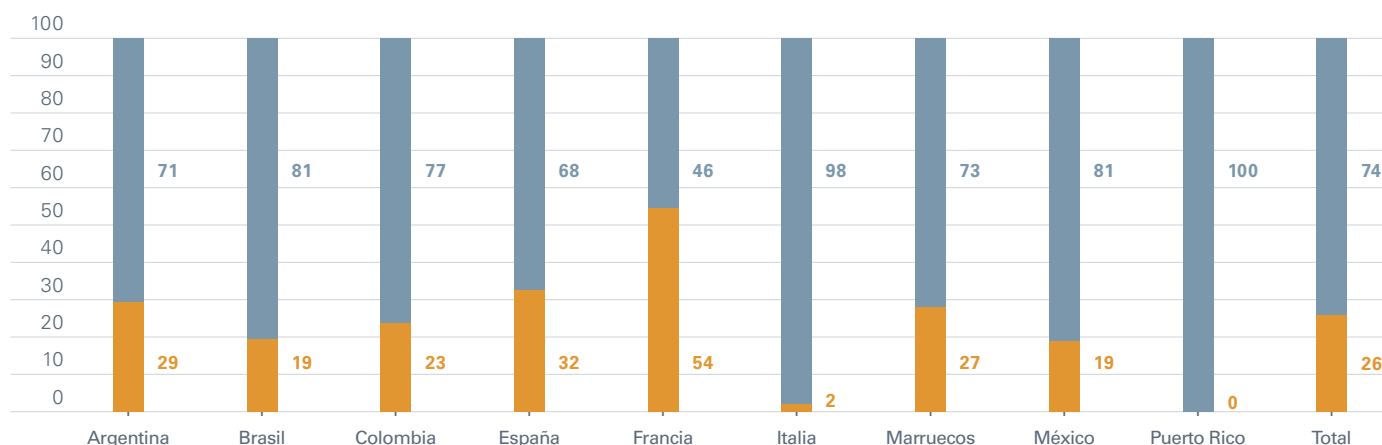
Presencia sindical en España

	Nº de representantes	%
Comisiones Obreras (CCOO)	106	47,32
Unión General de Trabajadores (UGT)	82	36,61
Confederación General de Trabajadores (CGT)	32	14,29
Gas Natural Colectivos	3	1,34
Independientes	1	0,45
Total	224	100

Política retributiva

La retribución es una herramienta esencial para la satisfacción de los empleados, así como para la atracción y retención del talento. La política retributiva del Grupo Gas Natural se rige por la igualdad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Sus criterios rectores son:

Indicadores de empleados y convenios (%) ■



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

La política retributiva del Grupo Gas Natural se rige por la igualdad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado

Con el fin de evaluar la competitividad en el mercado de su política retributiva, la compañía realiza con frecuencia estudios y desarrolla una política basada en los aumentos del IPC real y previsto, los resultados y las previsiones de subidas salariales, facilitadas por especialistas en la materia.

Además, en países como España hay establecida una política de retribución variable que engloba al 49% de los empleados. Está basada en el cumplimiento de los objetivos de la compañía y en la evaluación del desempeño individual de cada empleado.

Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (*)

Argentina	2,12
Brasil	2,52
Colombia	2,08
España ■	1,96
Francia	1,66
Italia	1,44
Marruecos	2,57
México	2,36
Puerto Rico	2,06

(*) Equivale al número de veces que el salario mínimo local del país está contenido en el salario mínimo estándar del Grupo.

■ Aseguramiento razonable.

Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados

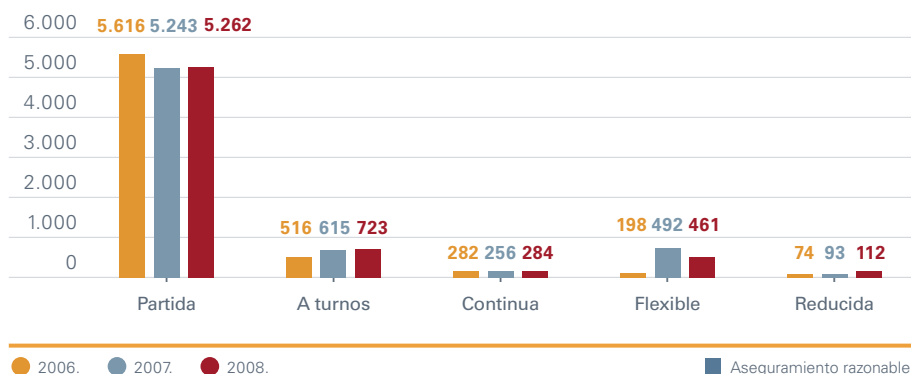
La flexibilidad en las condiciones de trabajo es un factor de importancia para que los empleados puedan conciliar su vida familiar con sus responsabilidades laborales.

La compañía permite a los empleados disfrutar de una serie de ventajas laborales, adicionales a las establecidas legalmente. De este modo, ofrece a aquellos trabajadores sujetos a un sistema de incentivos que ejercen sus funciones fuera del centro de trabajo, la posibilidad de disponer de una jornada flexible en régimen de autoadministración. Además, los empleados tienen la opción de realizar jornada continuada los viernes en periodo invernal y acogerse a una reducción de jornada del 50% por tiempo no inferior a seis meses, fuera de los casos legalmente establecidos.

La política de flexibilidad del Grupo Gas Natural incluye los permisos de lactancia. En este caso, la reducción de jornada se amplía hasta un año e incluye una hora adicional de reducción. Del mismo modo, las empleadas tienen la posibilidad de evitar los desplazamientos que impliquen alejarse de su domicilio durante el embarazo o la lactancia. Adicionalmente, los empleados que tengan a su cuidado familiares en distintas circunstancias pueden acogerse a las políticas de acercamiento del lugar de trabajo al domicilio.

Durante 2008, se realizó una encuesta para medir la satisfacción de los empleados en sus puestos de trabajo

Desglose de la plantilla por tipo de jornada ■



Servicios adaptados a las necesidades de los empleados

El Grupo Gas Natural ofrece a sus empleados numerosos beneficios sociales. Cabe destacar los siguientes, actualmente en vigor en algunas de las sociedades del Grupo:

- Complemento de la prestación económica en supuestos de incapacidad temporal.
- Bonificación del consumo de gas.
- Ayuda para hijos con algún tipo de discapacidad.
- Colaboración económica para comida del personal en régimen de jornada partida o flexible.
- Préstamos personales para adquisición de vehículo de los empleados adscritos al sistema de retribución variable comercial.
- Ayudas de estudios para empleados y sus hijos.
- Anticipo de nómina sin intereses.
- Préstamos en condiciones beneficiosas.

Encuesta de clima laboral



Durante 2008, se realizó una encuesta para medir la satisfacción de los empleados en sus puestos de trabajo. Como paso previo, se realizaron *focus groups* en los que los empleados opinaron y discutieron sus preocupaciones para así adaptar la consulta a las inquietudes reales de las personas del Grupo. El cuestionario estaba formado por 58 preguntas comunes a todos los países y un número variable de ellas adaptadas a cada ámbito geográfico. Fueron utilizadas diversas categorías de valoración: compensación y beneficios, compromiso, comunicación, condiciones laborales, desarrollo profesional y responsabilidad corporativa, entre otras.

Los empleados pudieron cumplimentar el cuestionario, traducido a seis idiomas, de manera anónima y confidencial. Su lanzamiento estuvo acompañado de un completo plan de comunicación destinado a fomentar e incentivar la participación que alcanzó el 80% de los empleados. La tasa de participación superó el 70% en todos los países.

Los resultados de la encuesta, así como los planes de acción establecidos, se comunicarán en 2009. Éstos pondrán el acento en los asuntos peor valorados, en aquellos que afectan más a los empleados o en los más relacionados con las prioridades y objetivos del negocio.

Durante 2008, se amplió el número de planes de pensiones existentes en el Grupo, con aportaciones a cargo de la empresa y a favor de sus empleados y beneficiarios.

Generación de compromiso e implicación de los empleados

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

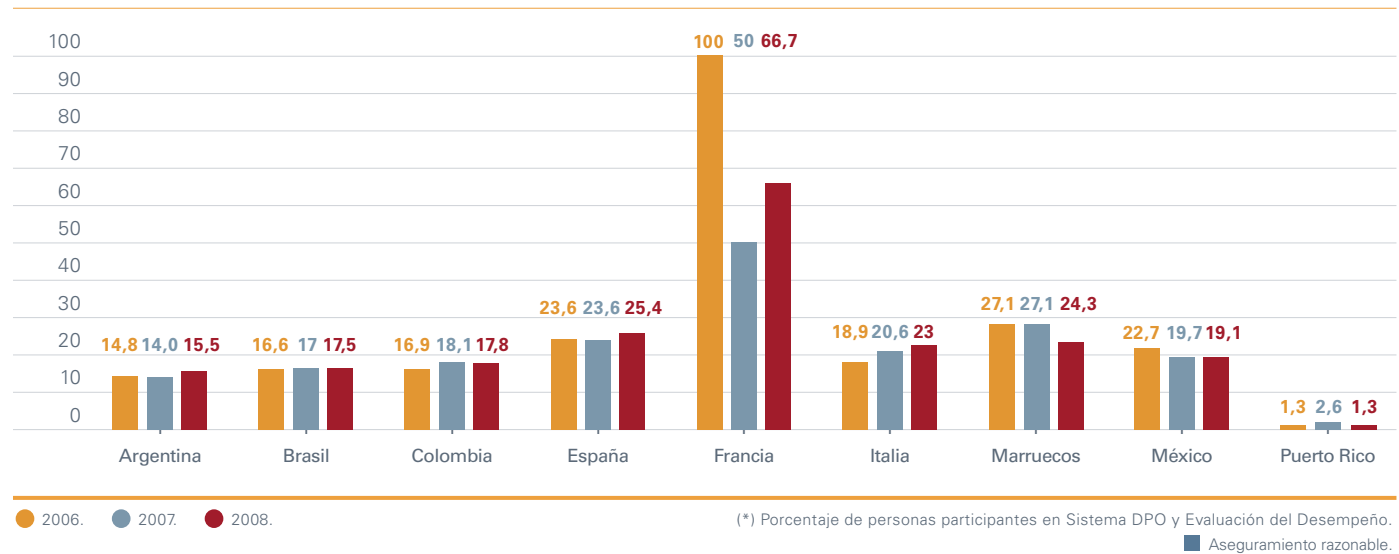
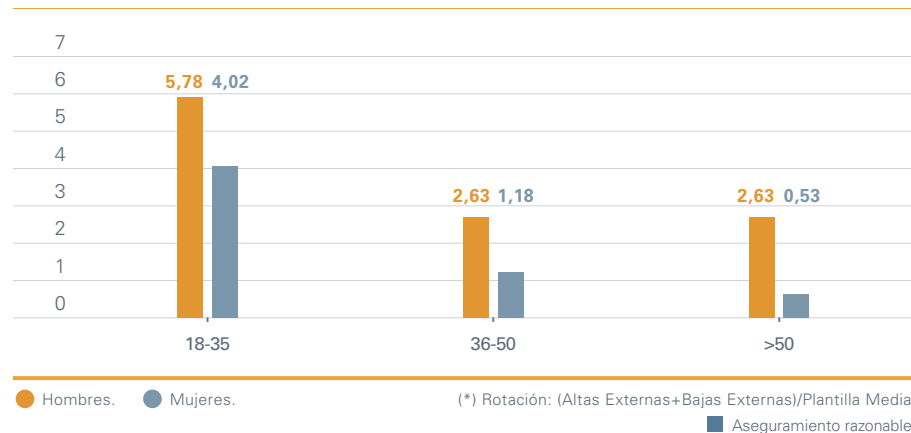
Durante 2008, se diseñaron actualizaciones del modelo DPO para impulsar la implicación de responsables y evaluados. Las novedades contemplan la introducción de los conceptos de logro, que incluye otras contribuciones valiosas del empleado más allá del cumplimiento de objetivos, y áreas de mejora, que indican a la persona los puntos que necesitan ser desarrollados.

En Argentina, los empleados adscritos al modelo DPO participaron en "Diálogos de sensibilización" donde pudieron expresar sus opiniones, consultar sus dudas y sugerir mejoras al modelo.

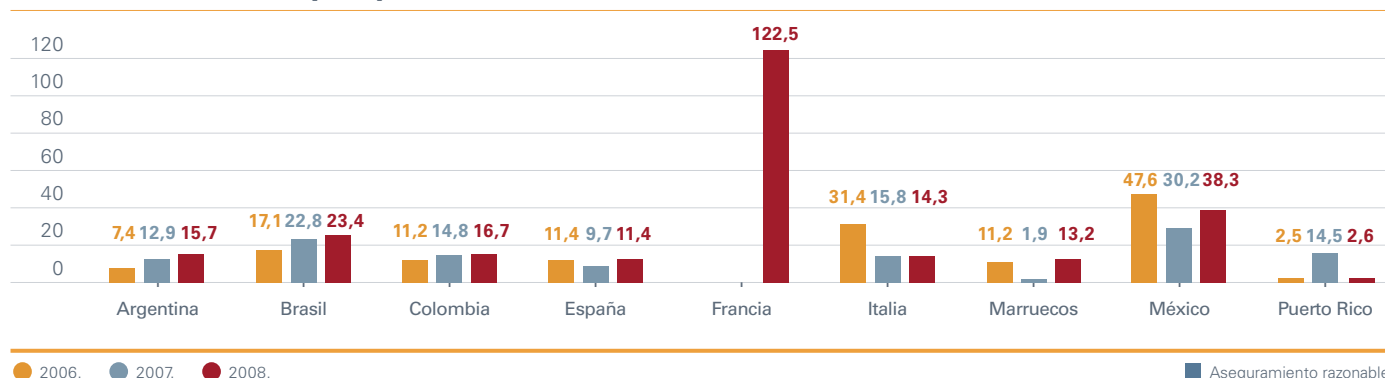


Desglose de gastos de personal (millones de euros)

	2008	2007	2006
Sueldos y salarios	258	244	232
Costes Seguridad Social	57	55	51
Planes de aportación definitiva	14	9	11
Planes de prestación definitiva	1	2	2
Trabajos realizados para el inmovilizado del Grupo	(52)	(47)	(46)
Otros	60	45	27
Total	338	308	277

Indicadores de Dirección por Objetivos (DPO) (*) ■**Índice de rotación (*) (%)** ■

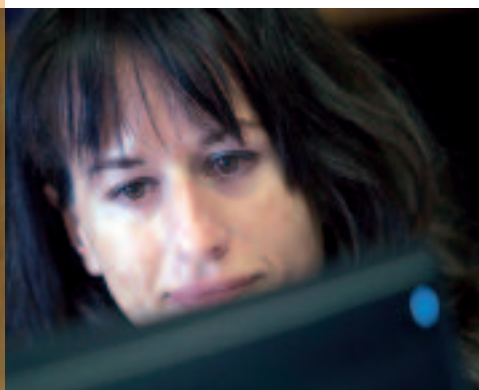
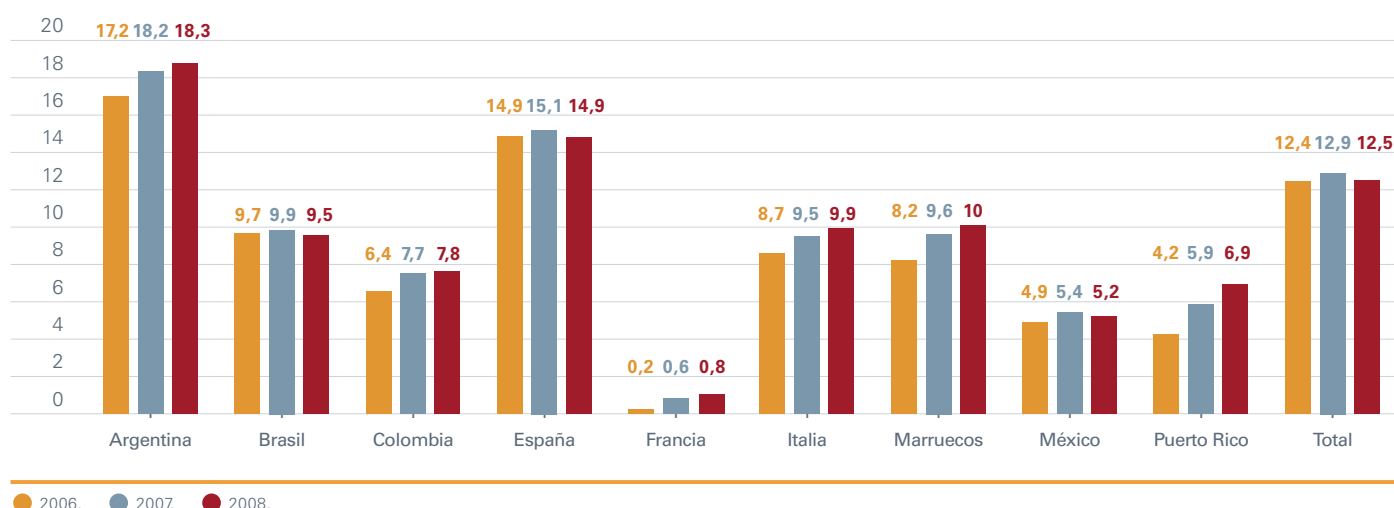
81 Índice de rotación por países (*) (%) ■



(*) Rotación: (Altas Externas+Bajas Externas)/Plantilla Media.

El índice de rotación registrado en Francia está motivado por el elevado número de altas (ocho) y bajas (cinco) respecto a una reducida plantilla (once empleados).

Índice de antigüedad. Antigüedad media de la plantilla por país (%)



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

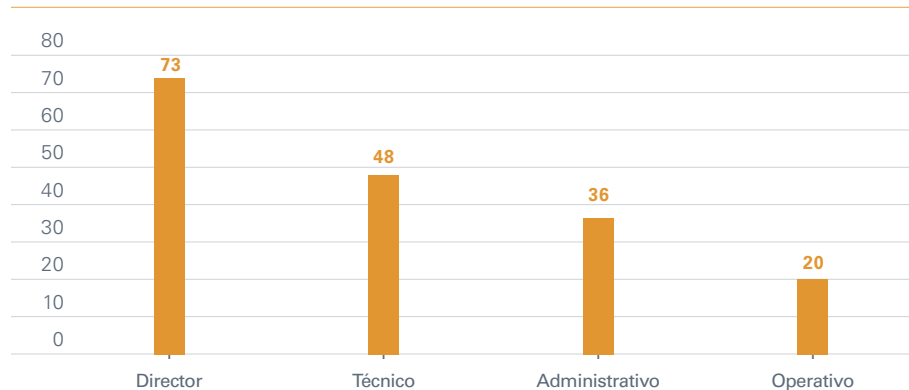
El Grupo tiene establecidos programas de formación continua y desarrollo de habilidades que ayudan a sus empleados a satisfacer sus necesidades formativas para el correcto desempeño de su trabajo y para su desarrollo profesional.

Los planes de formación son actualizados continuamente para ajustarlos a las necesidades de cada persona y negocio. La metodología de formación empleada es presencial, a distancia, *online* o mixta.

En apoyo al objetivo estratégico de desarrollo y potenciación del talento, el Grupo Gas Natural cuenta con el Programa de Desarrollo Gerencial, que en 2008 celebró su octava edición. Participaron 24 profesionales con funciones directivas y de gestión. Continuó también el Ciclo de Desarrollo de Liderazgo y Dirección de Personas, plan formativo dirigido a directivos, en el que participaron 32 personas.

Además, el Grupo Gas Natural dispone de una plataforma de formación *online*, denominada Acerca, implantada en todos los países donde opera. La herramienta permite un acceso fácil, rápido y flexible a los contenidos formativos. Durante 2008, un 42,66% de las personas de la compañía recibieron formación *online* sumando un total de 40.500 horas.

Horas de formación por empleado desglosado por categorías (*)



(*) Este gráfico no incluye los datos para Puerto Rico, pues no se dispone del desglose por categorías. Sin embargo, el promedio de horas de formación por empleado en este país es de 85 h.

Indicadores formación

	2008	2007	2006
Horas de formación por empleado	44,52	40,62	41,11
Total de horas lectivas	304.595	272.130	274.858
Inversión en formación anual (euros)	3.480.300	3.397.500	3.193.605
Inversión en formación por persona (euros)	508,67	507,17	478
Participantes	6.165	5.763	5.741
Asistentes	25.874	19.193	19.649
Nº de cursos <i>online</i> realizados	511	422	ND
Usuarios de formación <i>online</i> sobre el total de la plantilla (%)	42,66	21,18	ND

Formación en responsabilidad corporativa



Durante 2008, tuvo lugar el curso de formación "La responsabilidad corporativa en Gas Natural". El objetivo era dar a conocer los conceptos y herramientas necesarios para incorporarlos en la estrategia del Grupo en línea con la aprobación de la política de responsabilidad corporativa.

Los bloques incluidos en el programa, dividido cada uno de ellos en diferentes apartados, fueron los siguientes:

- Entorno.
- Dimensiones de la responsabilidad corporativa.
- Informe de Responsabilidad Corporativa.
- Aspectos de gestión (Código de Conducta).

Actualmente está en desarrollo un curso *online* con el mismo objetivo, que se pondrá a disposición de todos los empleados.



82

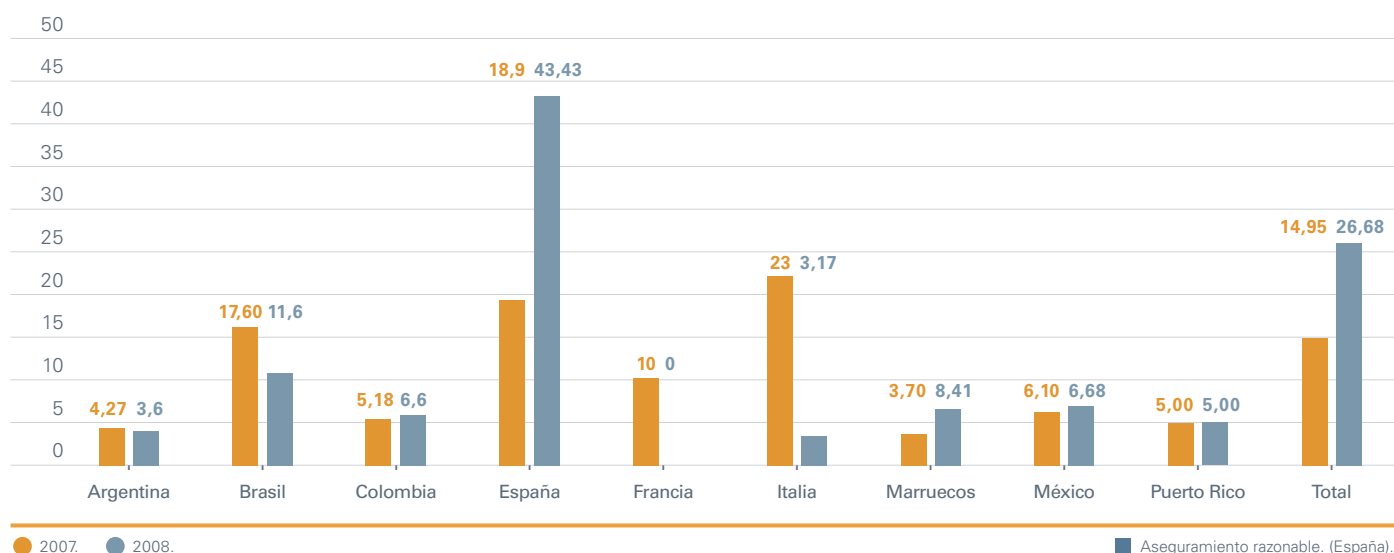
Oportunidades de desarrollo profesional para todos los empleados

La existencia de oportunidades de desarrollo profesional constituye una pieza básica para la satisfacción del empleado. El Grupo tiene diseñadas herramientas, adaptadas a los distintos perfiles, orientadas al desarrollo profesional.

El Programa de Desarrollo Profesional (PDP) es la herramienta para los empleados incluidos en convenio. La Dirección por Objetivos (DPO) está diseñada para aquellos no incluidos. Con ello, resaltar que el 100% de los empleados del Grupo tiene a su disposición y es evaluado mediante herramientas destinadas a facilitar el desarrollo profesional. Los dos programas comparten los objetivos de favorecer la movilidad y promover la cobertura de vacantes a través de promoción interna.

Durante 2008, y como consecuencia de la aplicación del PDP, tuvieron lugar en el Grupo 1.548 promociones, lo que representa un 32,15% de los empleados incluidos en convenio. Dentro del proyecto "Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo", también en 2008, se procedió a la creación y descripción de nuevos puestos dentro del Grupo.

Plantilla promocionada (*) (%) ■



(*) Plantilla promocionada: personas promocionadas/plantilla total.

(**) El incremento en 2008 de plantilla promocionada en España se debe al mayor alcance del PDP en este ejercicio.

Gestión del talento

El Grupo Gas Natural definió un programa de Gestión del Talento que identifica el capital humano e intelectual existente e introduce medidas para su atracción, retención y desarrollo. El programa, implantado en 2007, y dirigido inicialmente a 1.545 personas, se complementa con el desarrollo, en 2008, del Modelo de Gestión del Talento

Profesional, cuya implantación secuencial está prevista en 2009 para la totalidad de los empleados.

El modelo surge de la necesidad de hacer aflorar el talento entre el elevado número de titulados universitarios y profesionales con los que cuenta la compañía. Pretende identificar a personas con proyección de promocionar a puestos con mayor responsabilidad.

El Grupo Gas Natural definió un programa de Gestión del Talento que identifica el capital humano e intelectual existente e introduce medidas para su atracción, retención y desarrollo



En 2008, se llevaron a cabo acciones de desarrollo profesional con el 73% de los empleados, en grupos destacados de talento en las Direcciones Generales de Negocio. Entre éstas se encuentran las 234 promociones realizadas, un incremento del 127% con respecto a 2007.

En el mismo ejercicio se implantó la herramienta de Planes de Sucesión, creada para gestionar la cobertura del equipo directivo para la elección de personas susceptibles de ocupar puestos vacantes. El género se encuentra entre los factores clave gestionados por la herramienta, lo que permite proyectar equipos con mayor participación femenina.

Establecimiento de canales formales para la gestión del conocimiento

Por tratarse de uno de sus activos más valiosos, el Grupo Gas Natural dedica notables esfuerzos a la gestión del conocimiento. La compañía facilita y favorece el trabajo en equipo, permitiendo un mejor aprovechamiento de las capacidades, recursos y conocimiento de su equipo humano.

Una de las herramientas destinadas a facilitar una correcta gestión del conocimiento es la intranet del Grupo, NaturalNet. En 2008, fue optimizada para facilitar la posibilidad de compartir los recursos de información y tecnológicos de la compañía, fortaleciendo de este modo el trabajo en equipo y minimizando los inconvenientes de la distancia geográfica.

Mecanismos de comunicación para un diálogo cercano, transparente y participativo

El Plan de Comunicación Interna recoge los canales y acciones de comunicación que se realizan en el Grupo. Entre sus objetivos se encuentran: fomentar la participación de los empleados en el día a día, incentivar su compromiso con los objetivos comunes del Grupo y propiciar su satisfacción e integración en la compañía.

El Grupo Gas Natural pone a disposición de sus empleados el canal "Opina" que permite hacer llegar sus opiniones, sugerencias, comentarios e inquietudes.

Asimismo, el Grupo dispone de un Grupo Consultivo de Comunicación Interna, conformado por directivos pertenecientes a diferentes áreas. Su objetivo es mantener reuniones periódicas para recoger comentarios e inquietudes planteadas por los empleados.

Cabe destacar la publicación de comunicaciones y notas informativas para todo el Grupo. En España, durante 2008, se publicaron 49 comunicaciones y 29 notas informativas.

Otro de los mecanismos de comunicación con los empleados en España es el tablón de anuncios de NaturalNet. Durante 2008 se publicaron un total de 313 anuncios personales y 149 ofertas de empresas a los empleados del Grupo en condiciones ventajosas.

Por su parte, en México se desarrolló la iniciativa "Desayuna con Responsables", en la que un director de área es invitado para que los empleados puedan dialogar con él y proponerle mejoras.

Cabe destacar la implantación en España del nuevo Plan de Acogida, en el que adquiere especial relevancia la determinación de tutores de las personas recién incorporadas, la renovación del Manual de Bienvenida y la entrega a las nuevas incorporaciones de un *kit* con información de interés de la compañía.

En cuanto a la homogeneización internacional, cabe resaltar que Italia, Marruecos, Brasil, Colombia, México y Argentina comparten ya el mismo procedimiento de acogida general del Grupo, adaptado a las singularidades locales.

Canal "Opina"

	2008	2007	2006
Nº de sugerencias recibidas	234	166	191
Proyecto Reducción Gastos (*)	17	140	161

(*) El 30 de junio de 2008, se dio por cerrado el Plan de Reducción de Gastos, iniciativa enmarcada dentro del Plan Estratégico 2004-2008 para conseguir, mediante una gestión más eficiente, una reducción significativa de los gastos de servicios exteriores sin afectar al logro de los objetivos estratégicos. Desde esa fecha, todos los comentarios o sugerencias sobre estos temas se canalizan a través del canal "Opina".

NaturalNet

	2008	2007	2006
Nº de visitas a la intranet	6.930.424	7.332.605	2.143.633 (*)
Misión, Visión y Valores	600	822	16.463
Código de Conducta	1.350	2.871	2.618
Comunicaciones	11.450	10.479	18.606
Notas informativas	8.034	5.288	7.035
Canal "Opina"	8.971	7.256	8.025
Manual de bienvenida	3.248	1.965	5.177
Tablón de anuncios	173.484	122.056	125.726

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





Seguridad y salud

El Grupo Gas Natural entiende por seguridad y salud aquellas actividades destinadas a inculcar una cultura preventiva y proteger la seguridad, la salud y el bienestar de todos sus empleados, así como aquellas cuyo objetivo es el impulso y promoción de buenas prácticas por parte de proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

La compañía ha asumido el compromiso de alcanzar los más altos niveles de seguridad y salud, asumiendo la accidentalidad cero como el objetivo al que deben orientarse sus acciones.

La existencia de una cultura de prevención conocida y compartida a lo largo de toda la cadena de valor es un elemento crucial para alcanzar los objetivos que el Grupo se ha fijado. Del mismo modo, para

fomentar el compromiso de todos con esta cultura, dedica importantes recursos a la formación e información en la materia.

La seguridad de los productos y servicios constituye un pilar básico de la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural. Se plasma en el cumplimiento de los preceptos exigidos en todas sus instalaciones e infraestructuras, y a través de la labor formativa entre los colectivos implicados en toda la cadena de valor.

Como reconocimiento a sus buenas prácticas, el Grupo Gas Natural recibió el Premio Nacional de Prevención de Riesgos Laborales Prever 2008, un referente en la Unión Europea, en su categoría Empresas e Instituciones.



Principios de actuación responsable

Con la seguridad y salud

La seguridad y salud es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural, y se concreta en los siguientes principios:

- Garantizar que la seguridad es una responsabilidad asumida colectivamente.
- Formar e informar adecuadamente, como elemento clave de prevención.
- Integrar en todas las actividades y decisiones la acción preventiva, asegurando la mejora continua.
- Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.

Principales indicadores (*)

	Objetivo 2009	2008	2007	2006
Accidentes con baja	73	85	77	94
Días perdidos	1.562	1.668	1.644	2.430
Víctimas mortales	0	0	0	2
Índice de frecuencia	5,55	6,26	5,85	7,28
Índice de gravedad	0,11	0,12	0,12	0,19
Índice de incidencia	10,95	12,25	11,53	14,05
Tasa de absentismo	1,94	1,94	2,23	2,4

(*) Indicadores clave definidos por el Grupo para el seguimiento de su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2008	Acciones realizadas 2008	Acciones previstas 2009
Desarrollo de un proyecto de sensibilización para la prevención frente a actividades de riesgo, y lanzamiento de un boletín informativo sobre seguridad y salud.	Implantación de la web de accidentalidad laboral del Grupo Gas Natural.	Puesta en marcha de la "Semana Internacional de la Prevención," con actividades coordinadas en todos los países donde el Grupo está presente.
Inicio del proceso de confección del mapa de riesgos en seguridad y salud. Incorporación de las medidas de mejora detectadas en las encuestas.	Publicación de las Fichas de Prevención en NaturalNet.	Desarrollo de una campaña internacional contra la accidentalidad.
Potenciación del modelo de investigación de accidentes para la generación de buenas prácticas y publicación de los datos de accidentalidad en la página web del Grupo.	Inicio de un proyecto para el control de la siniestralidad en contratistas de obras.	Implantación de la investigación del 100% de accidentes con baja en todo el Grupo.
	Participación en el Grupo de Trabajo de Vestuario (tejido ignífugo y antiestático).	Creación de espacio sobre seguridad y salud en la web corporativa.

Grado de cumplimiento: alto ■ medio ■ bajo ■

(*) Alta incorporación de proveedores y desarrollo de funcionalidades. No se ha extendido a las filiales del Grupo.

Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

El compromiso del Grupo Gas Natural es alcanzar los más elevados estándares de seguridad y salud. La compañía considera que los objetivos perseguidos por su política general en materia de seguridad industrial y prevención de riesgos laborales ya están consolidados.

Las acciones del Grupo en seguridad y salud se rigen por los siguientes principios:

- Cumplir estrictamente la legislación vigente en cada país.
- Considerar la prevención y la seguridad en el trabajo una responsabilidad colectiva.
- Contemplar la información y la formación como pilares básicos para la mejora continua.
- Dotar a todas las empresas del Grupo de una estructura específica para fomentar y potenciar la cultura preventiva.
- Extender los principios del Grupo a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.
- Construir, operar y mantener las instalaciones industriales bajo la premisa de la prevención de riesgos.
- Conseguir la accidentalidad cero en todas las actividades de la compañía.
- Considerar la colaboración, la coordinación y el intercambio transparente y fluido de información como principios básicos de actuación.

- Analizar los incidentes o accidentes ocurridos con el fin de extraer conclusiones e impulsar planes de acción.
- Comunicar mensajes claros a clientes y usuarios sobre seguridad y uso correcto de la energía.

Durante 2008, el Grupo emprendió distintas iniciativas dirigidas a fomentar la participación de los empleados en aspectos relacionados con la seguridad y la salud. Cabe reseñar la consulta realizada sobre factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral. Los resultados permitieron conocer aquellos aspectos que más preocupan a los empleados e implantar medidas para su mejora.

Asimismo, se celebró una jornada sobre seguridad con la participación de los principales contratistas del Grupo. También se publicó una guía técnica de seguimiento de indicadores para unificar los criterios de implantación y ejecución de las diferentes campañas de vigilancia de la salud.

Desde 2005, la compañía cuenta con un Servicio de Prevención Mancomunado que ofrece asesoramiento en materia preventiva y vigila la salud de los empleados.

El Sistema de Prevención se sometió a una auditoría en el año 2008, conforme al compromiso adquirido por el Grupo, que permitió identificar acciones de mejora para 2009.

Durante 2008, el Grupo emprendió distintas iniciativas dirigidas a fomentar la participación de los empleados en aspectos relacionados con la seguridad y la salud



Actividad preventiva

La actividad preventiva es básica para velar por la seguridad y salud de los trabajadores. En el Grupo Gas Natural, la prevención toma como base el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, y se sustenta en la identificación y evaluación periódica de los riesgos existentes en cada puesto de trabajo. En España, la evaluación de riesgos se realiza con carácter bienal, más allá de lo previsto por la legalidad vigente.

Durante 2008, se realizaron un total de 1.209 actuaciones preventivas en España, cumpliéndose el incremento del 5% fijado como objetivo respecto al ejercicio anterior. En todo el Grupo, el número de actuaciones superó las 3.000. Este dato pone de manifiesto cómo, en ocasiones, las actuaciones que requiere la normativa interna de la compañía superan las exigencias legales de los países donde opera.

Asimismo, el Grupo está implantando sistemas de prevención más sofisticados. En España se han confeccionado fichas de riesgos en las actividades específicas de los servicios técnicos. Proporcionan información detallada sobre las operaciones, equipos y herramientas requeridas, sobre las medidas específicas de prevención y sobre las normas o procedimientos aplicables.

Cabe destacar además el importante esfuerzo realizado por las filiales en México y Colombia, que comenzaron en 2008 a alinear sus sistemas de prevención con los implantados en el Grupo.

También es reseñable el elevado número de evaluaciones o controles de condiciones de trabajo realizados en España, Brasil, Argentina e Italia, así como la dedicación a planes de emergencia y simulacros en Marruecos.

En la actividad preventiva, la información y la formación son dos pilares básicos. La compañía dedica importantes recursos a estas actividades y las adapta a los puestos de trabajo. En 2008, destacó el análisis de accidentes, la manipulación manual de cargas, el curso impartido a brigadas contra incendios, las actividades relacionadas con el plan de emergencia en edificios y los cursos de seguridad para trabajos con gas o en proximidad de riesgo eléctrico. También cabe mencionar un proyecto de formación específico sobre la gestión de la seguridad y mantenimiento de instalaciones.

En 2008, un 29% más de empleados recibieron formación sobre seguridad y salud. También se incrementó el ratio de número de horas de formación por empleado, alcanzando las 5,2 horas y superando el objetivo marcado. En el ejercicio 2009, la compañía tiene previsto alcanzar las 5,46 horas por empleado y editar para los empleados una revista periódica de seguridad, salud y sostenibilidad.



Con el fin de consolidar los logros alcanzados en materia de prevención, en 2009 la compañía tiene previsto desarrollar las siguientes actividades:

- Celebración de la Semana Internacional de la Prevención.
- Campaña para usuarios de Pantallas de Visualización de Datos (PVDs).
- Campaña para fomentar el uso de Equipos de Protección Individual.
- Organización de reuniones periódicas con contratistas sobre aspectos de seguridad preventiva.

Resumen de actuaciones preventivas realizadas en España

	2008	2007	2006
Evaluaciones de riesgo, generales y específicas	160	142	61
Evaluaciones de riesgo de actividades singulares	52	35	12
Actuaciones de control periódico de condiciones de trabajo	549	365	504
Actuaciones relacionadas con emergencias	126	107	126
Otras actuaciones	322	270	150
Total	1.209	919	853

Formación en materia de seguridad

	2008	2007	2006
% de asistentes sobre el total de la plantilla	61,91	47,7	41,4
Nº de actuaciones formativas realizadas	337	234	273
Horas de formación por empleado	5,2	3,3	3,0

Monitorización continua y registro de datos

Estas herramientas fundamentales de la actividad preventiva posibilitan el estudio y valoración de los resultados y facilitan la detección de áreas de mejora.

El Grupo cuenta con programas específicos para la gestión y homogeneización de la información en prevención de riesgos y vigilancia de la salud. Dispone también, de un procedimiento interno que le permite homogeneizar los criterios en la recogida de datos y en la investigación de accidentes, de acuerdo a las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo y la Estadística Europea de Accidentes de Trabajo.

Periódicamente, los resultados en esta materia se recogen en informes de control. Además, trimestralmente, la compañía elabora un informe sobre seguridad y salud, que se presenta a la dirección. Asimismo, se inició un proyecto para la construcción de un espacio específico en la web del Grupo. Su puesta en funcionamiento está prevista para 2009.

En el 2008, se ha implantado el sitio web específico de Accidentalidad Laboral del Grupo Gas Natural, donde se registra y se expone el resultado de la investigación de los accidentes que tienen lugar en cada uno de los países donde la compañía está presente. Se ha alcanzado así el objetivo de disponer de un soporte normativo, y de desarrollar el modelo de investigación de accidentes con baja en el ámbito internacional.

En el 2008, se ha implantado el sitio web específico de Accidentalidad Laboral del Grupo Gas Natural

El nivel de accidentalidad del Grupo Gas Natural aumentó ligeramente en 2008, incumpléndose el objetivo previsto. Los resultados se vieron afectados por el incremento notable de la actividad llevada a cabo por el Grupo, por las mejoras en el sistema de registro de datos y por la colaboración de todas las filiales, lo que permitió obtener una información más exhaustiva y rigurosa.

Cabe destacar la disminución del número de accidentes en España, Argentina y Marruecos, manteniéndose valores similares en Francia y Puerto Rico.

La compañía ha renovado su objetivo de reducir la accidentalidad en 2009, en un 5%. Con este fin se implantarán, entre otras, las siguientes acciones:

- Análisis específico de la situación en aquellas filiales internacionales más alejadas del objetivo.
- Realización de una campaña destinada a disminuir las principales causas de accidentes (cortes, golpes, choques contra objetos y sobreesfuerzos), que suponen un 69% de los accidentes totales.

Durante 2008, se realizaron distintos ajustes en el Indicador de Gestión Preventiva, que cuantifica y mide la evolución de la gestión de la prevención de riesgos laborales. La compañía se encuentra desarrollando una aplicación informática específica para su utilización.

El Grupo Gas Natural no recibió ninguna sanción fruto de incumplimientos de la normativa de seguridad y salud en el ejercicio de 2008.



Indicadores de siniestralidad

	Objetivo 2009	2008	2007	2006
Accidentes con baja	73	85	77	94
Días perdidos	1.562	1.668	1.644	2.430
Víctimas mortales	0	0	0	2
Índice de frecuencia	5,55	6,26	5,85	7,28
Índice de gravedad	0,11	0,12	0,12	0,19
Índice de incidencia	10,95	12,25	11,53	14,05
Tasa de absentismo	1,94	1,94	2,23	2,4

Indicadores de siniestralidad por países

	Argentina	Brasil	Colombia	España	Francia	Italia	Marruecos	México	Puerto Rico
Accidentes con baja	13	1	10	30	0	12	0	19	0
Días perdidos	226	14	55	903	0	332	0	138	0
Víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia	10,88	0,82	7,65	4,25	0	16,46	0	11,43	0
Índice de gravedad	0,19	0,01	0,04	0,13	0	0,46	0	0,08	0
Índice de incidencia	21,75	1,97	17,01	7,87	0	32,21	0	21,95	0

El Grupo se ha impuesto el objetivo de reducir en un 5% los indicadores de siniestralidad en 2009.

La cultura preventiva en la cadena de valor

La construcción de una cultura preventiva entre proveedores, contratistas y empresas colaboradoras es otra de las líneas básicas de actuación del Grupo. A tal fin, durante 2008 se desarrollaron, entre otras, las siguientes acciones:

- Implantación efectiva del sitio web de intercambio de documentación en materia de prevención con contratistas en España.
- Celebración de jornadas de intercambio de conocimiento para conocer la nueva legislación vigente en materia de seguridad y salud aplicable a las contratas de obras.
- Elaboración del Manual de Seguridad para plantas de ciclo combinado.
- Inicio de un proyecto específico destinado al control de la siniestralidad en obras.

Cabe resaltar que 216 de las 471 empresas registradas en el sitio web sobre prevención con contratistas en España, proporcionaron datos de siniestralidad en 2008. Informaron de 145 accidentes con baja y un total de 2.859 días de baja laboral. No se produjeron accidentes con víctimas mortales.

Por su parte, en los 20 proyectos ejecutados por la Dirección de Ingeniería en el último semestre de 2008, se realizó un especial seguimiento de control de siniestralidad a los 16 adjudicatarios. Se produjeron trece accidentes que comportan un índice de frecuencia de 9,91. Muy por debajo del obtenido por el sector de producción y distribución de energía, gas y agua (35,3), el de la construcción (72) y el global de España (34,8).

Participación de los representantes de los trabajadores

Los representantes de los trabajadores tienen una especial importancia en la consolidación de una cultura preventiva. Además, ejercen una labor clave de comunicación entre los empleados y la dirección de la compañía.

Su participación se concreta en los Comités de Seguridad y Salud, que constituyen los más importantes órganos de consulta y participación en materia de prevención de riesgos de la compañía. Son paritarios y se reúnen con periodicidad bimestral o trimestral. Durante 2008, tras la firma de diversos convenios colectivos, el número de comités en el Grupo se ha reducido a dos. Uno de ellos tiene carácter único para las sociedades Gas Natural SDG, S.A., las diez empresas del Grupo Gas Natural distribuidoras de gas en España y Gas Natural Comercial S.L. El otro comité representa a Gas Natural Informática S.A. Los comités representan al 88,76% de los

empleados en España. También es destacable el papel de los 89 delegados de prevención existentes entre las empresas del Grupo en España.

Todos los convenios colectivos del Grupo regulan expresamente cuestiones relacionadas con la seguridad y salud.

Salud laboral

El Grupo Gas Natural entiende el concepto de seguridad y salud como un “estado de bienestar físico, mental y social”, y sigue las directrices en la materia de organismos internacionales competentes.

La compañía cuida la salud de todos sus empleados mediante reconocimientos médicos periódicos. También se desarrollan campañas de prevención, de detección precoz y de tratamiento de enfermedades específicas. Durante 2008, se realizaron, entre otras, las siguientes acciones:

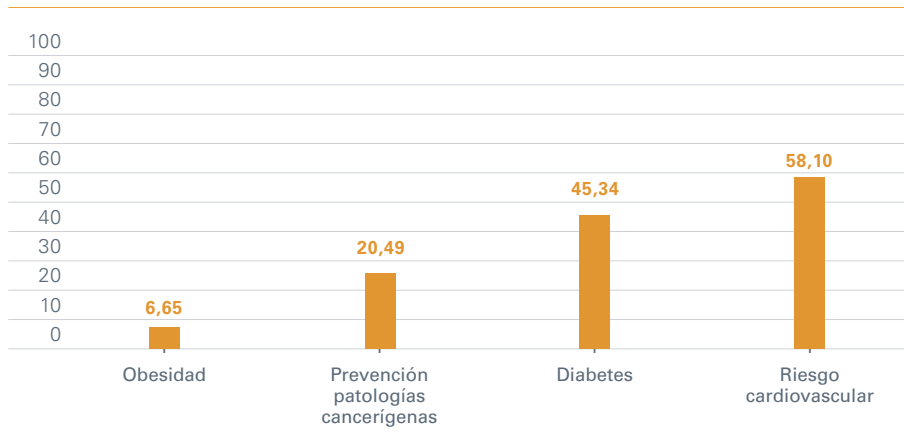
- Desarrollo de la campaña antitabaco en el ámbito internacional y relanzamiento en España.
- Activación de avisos en la intranet del Grupo con la recomendación de ponerse en contacto con los servicios médicos en caso de realizar viajes internacionales.
- Reuniones trimestrales con responsables de servicios médicos de otras compañías internacionales para coordinar criterios de actuación.
- Realización de una campaña de donación de sangre en las sedes de Barcelona y Madrid.

Asimismo, se realizó en España la encuesta sobre factores psicosociales, en la que participaron 1.526 trabajadores y que permitió cumplir con la exigencia legal de realizar una evaluación inicial de riesgos en esta materia. Está previsto extraer resultados y oportunidades de mejora para que el Grupo pueda adelantarse a la aparición de posibles riesgos de tipo psicosocial.

Participantes en campañas de salud laboral

	2008	2007	2006
Campañas de prevención y/o detección precoz	12.621	10.205	10.426
Campañas de vacunación	2.392	2.006	2.666
Reconocimientos	5.122	5.208	5.033
Labor asistencial	14.652	17.290	15.646

Plantilla participante en campañas de prevención (%)



De la misma manera, en 2008 se difundió entre los servicios médicos de la compañía la “Guía para el análisis y seguimiento de los indicadores de salud laboral del Grupo Gas Natural”. Sirve para unificar las actuaciones y pautas generales de trabajo que deben cumplir los servicios médicos del Grupo.

En 2008, se realizó en España la encuesta sobre factores psicosociales, en la que participaron 1.526 trabajadores



La hora del cliente interno



Para el Grupo Gas Natural, la construcción de una cultura preventiva requiere la participación activa del cliente interno. Durante 2008, se desarrollaron tres proyectos encaminados a fomentarla:

- **Encuesta de percepción del servicio de prevención entre la plantilla en España.** La tasa de participación final se situó alrededor del 50%. La consulta permitió constatar que más del 90% de los empleados se muestra satisfecho con los cursos de prevención, o que el 86% lo está con el servicio de vigilancia de la salud. Como principal aspecto de mejora cabe mencionar la necesidad de que el plan de prevención sea conocido por el conjunto de la organización.
- **Proyecto de investigación de la sensibilización al riesgo.** Orientado a conocer la percepción de las personas ante la gestión de procesos que puedan implicar riesgos, así como los aspectos y formas de intervención que posibiliten mejoras. Cabe destacar la percepción de que la seguridad es un elemento central de la operativa, la necesidad de insistir en un cambio de mentalidad que tenga la seguridad siempre presente, y asegurar la transferencia de conocimiento y experiencia entre los diferentes colectivos y ámbitos de actuación del Grupo.
- **Estudio sobre factores de riesgo psicosocial.** Realizado sobre una encuesta *online* llevada a cabo en España, en la que se analizaron factores psicosociales y de satisfacción laboral. Destacan las valoraciones positivas en cuestiones que ayudan a generar un entorno positivo de trabajo, como las relaciones personales, los compañeros o el superior inmediato. También es relevante la visión positiva de los consultados en asuntos como la estabilidad en el empleo y la variedad de tareas. Como oportunidades de mejora cabe mencionar el factor supervisión-participación y las posibilidades de promoción.

Medidas para garantizar la seguridad industrial

El compromiso del Grupo Gas Natural con sus clientes y con la sociedad incluye también alcanzar los más elevados índices de seguridad en sus instalaciones y productos a través de la promoción y aplicación de las tecnologías más avanzadas; de la adopción de las medidas de seguridad pertinentes; de la difusión a los grupos de interés de prácticas seguras en relación con el manejo del gas natural; y, por último, a través de la formación necesaria a los integrantes de la cadena de valor. Para dar seguimiento a este compromiso, la compañía invirtió 1,7 millones de euros en actividades como las que se detallan a continuación:

- Lanzamiento de campañas publicitarias.
- Confección y envío de folletos sobre seguridad y uso responsable de la energía a los clientes.
- Campañas de difusión de consejos de seguridad.
- Desarrollo de actividades de colaboración con administraciones y organismos oficiales.
- Realización de actividades para propiciar la seguridad en las actuaciones de bomberos, policía y protección civil.
- Promoción del uso seguro y responsable de la energía en colegios.
- Celebración de cursos en materia de seguridad a personal externo.
- Participación en grupos de trabajo sobre normalización y procedimientos técnicos con administraciones, empresas del sector y asociaciones de reconocido prestigio.
- Presencia y participación en foros internacionales.

Campaña para evitar las intoxicaciones por monóxido de carbono



El objetivo general de la campaña, denominada “Despierta, el monóxido de carbono mata”, era contribuir a disminuir el número de intoxicaciones por monóxido de carbono en las ciudades colombianas de Bogotá, Soacha y Sibate. Impulsada en colaboración con la corporación Visionarios por Colombia (CorpoVisionarios) pretendía provocar un cambio cultural y de hábitos y promover comportamientos prudentes y preventivos en el uso de las instalaciones y aparatos de gas natural.

Entre las acciones llevadas a cabo se incluyeron la formación a médicos, los encuentros con periodistas, la realización de dos concursos de creatividad infantil y la emisión de anuncios en televisión y radio. Para todo ello debieron alcanzarse convenios con el sector privado y conseguir una estrecha vinculación del sector público.

Las autoridades colombianas colaboraron de una manera muy activa en el desarrollo de la iniciativa. Entre otras acciones, destaca la aprobación de la Directiva nº 15/07, relativa a la prevención de la intoxicación por monóxido de carbono.

La campaña obtuvo el Premio 2008 de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes a la Responsabilidad Social Empresarial, en la categoría “Mejor Entorno de Mercado”.

Tras la medición realizada en agosto de 2008, tras la campaña, los ciudadanos mejoraron sus conocimientos sobre el monóxido de carbono y las causas que lo producen. En 2008, no se produjeron fallecimientos por intoxicación con monóxido de carbono en Colombia.





Responsabilidad social

El desarrollo y bienestar de las comunidades locales donde está presente, constituyen pilares básicos del enfoque del Grupo Gas Natural en materia de responsabilidad corporativa.

La compañía ha desarrollado mecanismos para comprender cuáles son las principales demandas sociales que deben ser atendidas, y procura la satisfacción de las mismas con iniciativas propias y en alianza con instituciones relevantes en cada país.

Las acciones sociales del Grupo Gas Natural tienen un enfoque cada vez más estratégico. Están centradas en la contribución al desarrollo mediante la formación, la inversión social y la preservación del medio ambiente. Estas líneas refuerzan la propia actividad del Grupo, y buscan mejoras estructurales que contribuyan a su avance sostenido en el tiempo.

En este sentido, la compañía también ejerce su responsabilidad social cuando contribuye a suministrar, de un modo eficiente, sostenible y seguro, la energía que necesitan las comunidades donde opera. Del mismo modo, su capacidad de innovación, unida a su presencia en nuevos negocios, genera efectos positivos, no sólo para la compañía, sino para el conjunto de la sociedad.



Principios de actuación responsable

Con la sociedad

La responsabilidad social es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural y se concreta en los siguientes principios:

- Integración positiva en la sociedad de los países donde desarrolla su actividad, respetando la cultura, las normas y el entorno.
- Generar valor a través del desarrollo de su propia actividad y con la creación de alianzas con la comunidad local, sobre todo en aquellos países donde está presente.
- Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

Principales indicadores (*)

	2008	2007	2006
Evolución de la aportación del Grupo Gas Natural (millones de euros) (*)	16,8	16,1	13
Distribución por tipo de acción (%)			
Social	57,6	57,7	19,7
Medioambiental	25,6	24,9	39,9
Cultural	16,8	17,4	40,4
Nº de actividades de patrocinio y acción social	274	308	337

(*) Indicador clave definido por el Grupo para el seguimiento de su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2008	Acciones realizadas 2008	Acciones previstas 2009
Presentación de la nueva carpeta didáctica en sensibilización ambiental y eficiencia energética.	Presentación en doce ciudades de la carpeta didáctica. Aportación económica a la Exposición Internacional "Agua y Desarrollo Sostenible" (Expo Zaragoza 2008).	Apoyo a la candidatura de Madrid 2016 para albergar los próximos XXXI Juegos Olímpicos y Paralímpicos de verano.
Establecimiento de un sistema de medición del impacto de los proyectos de patrocinio a través de la metodología London Benchmarking Group (LBG).	Adaptación de la herramienta de gestión de la inversión social a la metodología LBG y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.	Relanzamiento de la nueva versión de la herramienta para la gestión de la inversión social <i>online</i> en España y Latinoamérica.
Mejora de la información ofrecida en materia de responsabilidad corporativa con la publicación de informes de responsabilidad corporativa en todas las filiales latinoamericanas y la revisión del apartado web.	Publicación de informes de responsabilidad corporativa en todas las filiales latinoamericanas del Grupo.	Ampliar el alcance de las revisiones externas independientes en los informes de RC del Grupo.
Fomento de proyectos de cooperación al desarrollo.	Desarrollo de una nueva estrategia global de patrocinio que consolide la generación de valor en las comunidades locales.	Mejora de los sistemas de medición del impacto social de las acciones de patrocinio.

Grado de cumplimiento: alto ■ medio ■ bajo ■

(*) Alta incorporación de proveedores y desarrollo de funcionalidades. No se ha extendido a las filiales del Grupo.



Integración positiva en la sociedad

El Grupo Gas Natural mantiene el compromiso de contribuir al desarrollo y progreso de las comunidades en las que opera. Para llevarlo a la práctica, la compañía desarrolla, en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativas encaminadas a mejorar las condiciones de vida de colectivos desfavorecidos.

Asimismo, la compañía es consciente de la importancia de la educación para el progreso y la cohesión social. La educación primaria universal, uno de los derechos fundamentales recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, es crítica para avanzar en cuestiones como la igualdad de oportunidades y de género. Por tal razón, el Grupo Gas Natural destina parte de sus recursos y esfuerzos a apoyar y fomentar iniciativas de índole educativa y cultural.

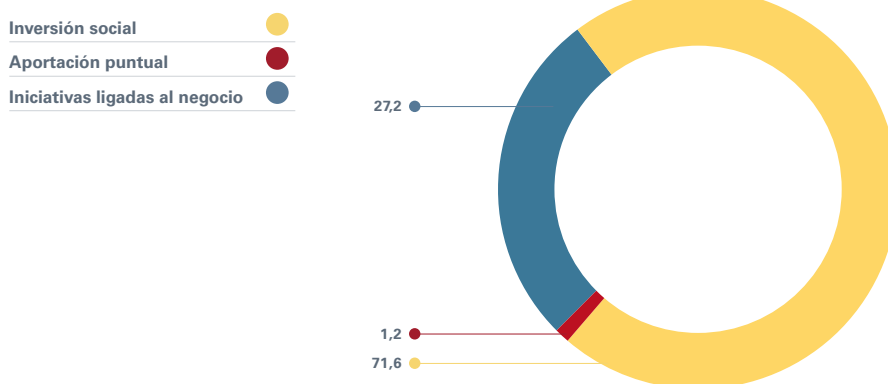
A lo largo de los últimos años, asuntos relacionados con el cambio climático y el desarrollo sostenible se han incorporado a la agenda social de la compañía, cobrando especial relevancia en 2008.

El Grupo contempla sus programas de inversión social en el marco de la estrategia de desarrollo de negocio. Tienen como objetivo generar un mayor nivel de compromiso de la compañía con la sociedad que la rodea. Dado su carácter prioritario, el Grupo cuenta con herramientas que le permiten medir el impacto reputacional de los programas sociales que desarrolla. En 2008, continuó haciendo uso de la metodología London Benchmarking Group (LBG), que ofrece una visión de conjunto de la inversión social y permite comparar los resultados alcanzados con los de otras compañías.

El Grupo contempla sus programas de inversión social en el marco de la estrategia de desarrollo de negocio

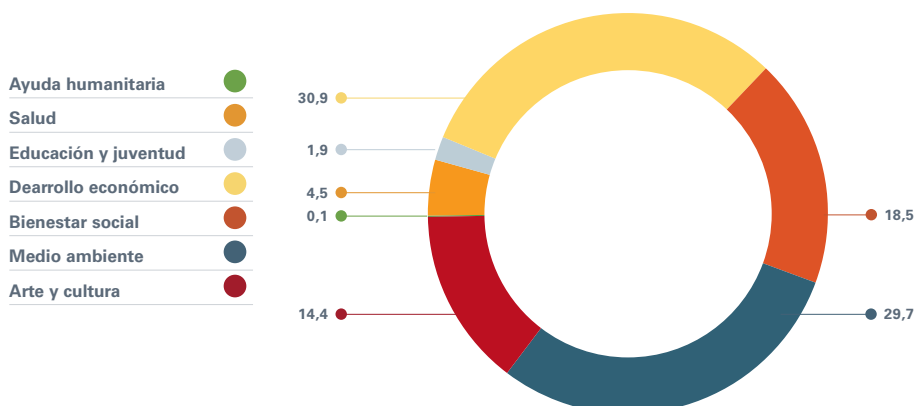
Adicionalmente, el Grupo avanzó en el rediseño de su herramienta de control interno del patrocinio y la acción social, cuya finalización está prevista para 2009 y que permitirá una mejor gestión de las iniciativas desarrolladas.

Motivación de las iniciativas (*) (%)



(*) Metodología LBG.

Área de actuación (*) (%)



(*) Metodología LBG.

Apoyo a la educación

El Grupo Gas Natural continuó con el impulso de actividades orientadas a promover entre los jóvenes valores como el desarrollo sostenible y el uso racional de la energía. Durante el curso 2007-2008, cabe destacar el programa “El gas natural y el medio ambiente”, así como la actividad *online* “El gas natural, la energía del siglo XXI”. El primero sirvió para formar a un total de 69.402 alumnos en España, que asistieron a conferencias impartidas por especialistas en la materia. La actividad *online* contó con la participación de 915 grupos escolares. En 2008 se presentó en doce ciudades la nueva carpeta didáctica con mejoras pedagógicas dirigidas a los profesores.

En Latinoamérica continuaron los programas destinados a promover una cultura de eficiencia energética, difundiendo material pedagógico entre el profesorado incidiendo en las ventajas ambientales del gas natural y en su empleo correcto. Las acciones desarrolladas contaron con la participación de 145.777 escolares.

El Grupo lleva a cabo otras labores de sensibilización ambiental. En 2008 patrocinó el programa de TV3 la televisión pública catalana, “Joves fora de sèrie”, que presenta ejemplos de jóvenes que colaboran en proyectos de apoyo a colectivos desfavorecidos.

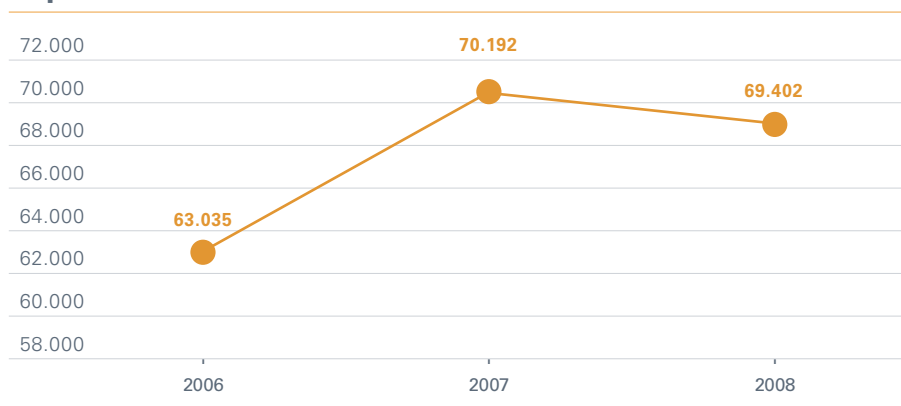


Para más información se puede acceder a “Actividades educativas y exposiciones” de la página web del Grupo Gas Natural en **www.gasnatural.com**.

Acción social orientada a colectivos desfavorecidos

El Grupo Gas Natural impulsa proyectos que ayudan a paliar las desigualdades sociales y a integrar colectivos en riesgo de exclusión.

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



En este sentido, la compañía ha establecido en España una serie de convenios de colaboración con organizaciones como la Fundación Adecco y Femarec, para la integración laboral de colectivos desfavorecidos. Asimismo, el Grupo promueve la contratación de servicios a empresas que emplean a personas con discapacidades físicas o psíquicas. Cabe destacar que la compañía es uno de los principales clientes de Fundosa Galenas, empresa que tiene como fin cumplir con los objetivos de la Fundación ONCE.

En Argentina, destaca la colaboración de Gas Natural BAN con el colegio Musicium para la integración de niños discapacitados.



Para más detalles sobre los programas de acción social en las filiales latinoamericanas del Grupo Gas Natural, consultar los informes de responsabilidad corporativa disponibles en **www.gasnatural.com**.



Informes de responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural. El reflejo de su integración positiva en la sociedad



Parte del éxito de las grandes compañías reside en su capacidad para permanecer en sintonía con las preocupaciones sociales de su tiempo.

En 2002, la compañía publicó su primer informe dando cuenta de sus iniciativas en materia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa. Todos los informes de responsabilidad corporativa publicados desde entonces por el Grupo han sido elaborados tomando como referencia las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI). Los informes buscan ofrecer una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, social y ambiental de la compañía.

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 del Grupo Gas Natural obtuvo la calificación A+, que reconoce a aquellos informes que siguen, de una manera rigurosa y transparente, las recomendaciones de GRI.

En 2008, todas las filiales del Grupo Gas Natural en América Latina (Argentina, Brasil, Colombia y México) publicaron informes de responsabilidad corporativa. El objetivo es conseguir que, a medio plazo, las memorias de todas las filiales alcancen el calificativo A+ ya obtenido por el informe del Grupo. Asimismo, en línea con su compromiso de transparencia informativa e integridad, la compañía trabaja para que todos los informes de responsabilidad corporativa estén verificados por un tercero independiente.

En los últimos años, el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo ha recibido numerosos reconocimientos. Cabe destacar que fue la única compañía española cuyo informe fue galardonado en los premios "La opinión de los lectores" concedidos por Global Reporting Initiative. La compañía obtuvo reconocimiento en la categoría de Mejor informe para los medios de comunicación. También fue finalista en los premios a los mejores informes de sostenibilidad del Ibex 35, organizado por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas y el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En Latinoamérica, el Grupo participó por octavo año consecutivo en las actividades de captación de fondos que anualmente desarrolla la Cruz Roja Mexicana. En Argentina, Gas Natural BAN siguió colaborando con la Fundación Lactancia y Maternidad para el fomento de la salud materno-infantil.



Para más detalles sobre programas orientados a la investigación y a la preservación de la salud en las filiales Latinoamericanas del Grupo Gas Natural, consultar los informes de responsabilidad corporativa disponibles en

www.gasnatural.com.

Voluntariado corporativo

Los empleados son una pieza clave del enfoque en responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural. Con su esfuerzo ayudan a hacer realidad el compromiso de la compañía con el desarrollo sostenible.

En Argentina, la compañía continuó su plan de voluntariado corporativo iniciado en 2002, que cuenta con el apoyo de la Fundación Gas Natural. El programa ofrece a los empleados la posibilidad de colaborar con proyectos sociales e iniciativas comunitarias.

Por su parte, la filial del Grupo en México también impulsó sus actividades de voluntariado corporativo en 2008. Los empleados pudieron contar con el apoyo adicional de sus familias, fortaleciendo su vínculo con la compañía y con las comunidades locales.

Tanto en Argentina como en México, los beneficiarios de los proyectos de voluntariado son niños, jóvenes y adultos en riesgo de exclusión social, con escasos recursos y que no tienen cubiertas sus necesidades básicas.

Impulso a la salud y a la investigación

En 2007, se inauguró la Corporación Tecnológica de Andalucía (CTA), que cuenta al Grupo Gas Natural entre sus fundadores. La corporación gestiona el Centro Tecnológico Avanzado de Energías Renovables (CTAER). En 2008, el Grupo colaboró también con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) en el programa "Estación Biológica de Doñana", centrado en la investigación de la genética de la conservación. Estos proyectos son una muestra de la vocación del Grupo de estar a la vanguardia de la I+D+i.

El compromiso del Grupo con la investigación se orienta también a la mejora de la calidad de vida de enfermos y de sus familiares. Durante 2008, la compañía continuó prestando su apoyo al Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC), del que es cofundador. En este sentido, y en colaboración con el Ministerio de Sanidad y otras trece compañías españolas, el Grupo Gas Natural contribuyó a la creación de la Fundación ProCNIC, destinada a la investigación de enfermedades cardiovasculares, primera causa de mortalidad en el mundo. Además, y con motivo de la celebración del Día Mundial del Corazón, la compañía difundió entre sus empleados diversas recomendaciones del Dr. Valentín Fuster, presidente científico de ProCNIC, destinadas a reducir los factores de riesgo causantes de enfermedades cardiovasculares.



Las actividades de voluntariado corporativo del Grupo fueron reforzadas en 2008 con otras iniciativas de sensibilización social. La compañía patrocinó en Argentina el “Quinto encuentro de voluntarios corporativos”, que tenía como objetivo reconocer y poner en valor el voluntariado en las empresas, así como brindar un espacio de intercambio y participación para los empleados de diferentes compañías.

Promoción de la cultura musical

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

Entre las iniciativas desarrolladas en 2008, cabe destacar las realizadas con la Orquesta Sinfónica de Barcelona y Nacional de Cataluña en Tarragona, Girona y Lleida.

El Grupo también patrocinó temporadas y ciclos musicales en diferentes ciudades. Entre otras, destacan la colaboración con el Gran Teatre del Liceu y el Palau de la Música Catalana (Barcelona) y con el Auditorio Nacional y el Teatro Real (Madrid). Asimismo, la compañía financió el Festival Internacional de Santander, el Festival de Jazz de Pontevedra y el Festival Internacional de la Porta Ferrada (Girona).

Programas de Voluntariado Corporativo en Argentina y México



Los empleados de las filiales han llevado a cabo en los últimos años distintas tareas de voluntariado para ayudar a grupos vulnerables: niños en situación de pobreza, discapacitados, enfermos o adultos en riesgo de exclusión social, entre otros.

En México, las actividades incluyeron colectas de juguetes y se realizaron colectas de alimentos enlatados para ayudar a los damnificados por desastres naturales en los estados de Coahuila, Tabasco y Chiapas.

En Argentina, los empleados del Grupo Gas Natural llevan ya algunos años realizando labores de voluntariado corporativo. Cabría destacar el “Programa de voluntarios de Gas Natural y talleres de formación y capacitación”, impulsado por la Fundación del Grupo. El objetivo principal es ofrecer a los participantes formación que les permita adquirir habilidades y capacidades que faciliten su inserción en el mercado laboral. El programa contó con diferentes talleres: uno de artesanías en papel, dirigido a un público esencialmente femenino de entre 25 y 60 años; otro de pintura y apreciación del arte, dirigido esencialmente a niños; y, por último, un taller de iniciación práctica en electricidad, impartido por un empleado de la compañía.

En Latinoamérica, las distintas filiales también contemplaron la promoción de la cultura musical. En 2008, se desarrollaron numerosas actividades, entre las que destaca el programa “CEG. Nuestra voz”, desarrollado en Brasil y orientado a la formación musical de empleados del Grupo.



Para ampliar la información relacionada con este epígrafe se puede acceder al apartado “Patrocinio y acción social” del sitio web corporativo del Grupo Gas Natural, en **www.gasnatural.com**.

Fomento de la riqueza cultural

El Grupo Gas Natural edita todos los años un libro sobre el legado natural y cultural de alguno de los países donde tiene presencia. En 2008, publicó el libro “Angola. Patrimonio cultural y natural”, del que se distribuyeron 26.000 ejemplares.

Asimismo, es destacable el apoyo del Grupo a la Expo Zaragoza 2008, formalizado en 2007 y renovado en 2008 con una segunda aportación de alrededor de dos millones de euros para su celebración. Cabe reseñar que el Grupo patrocinó uno de los eventos de la muestra, que llevó por título “Agua para la vida”.



También las filiales latinoamericanas destinaron una parte de sus inversiones al fomento de la riqueza cultural. Destaca, entre otros, el convenio con el Museo Nacional de Colombia, donde la compañía patrocina la Sala de Exposiciones Temporales del museo.

Iniciativas alineadas al negocio

El Grupo Gas Natural continuó desarrollando, en 2008, numerosos proyectos destinados a combatir la pobreza energética y favorecer el acceso a los servicios básicos de los colectivos más necesitados.

Cabe destacar la iniciativa “Cuartel V”, que tiene por objeto abastecer de gas natural una zona desfavorecida de la provincia de Buenos Aires. Los responsables de la compañía se comprometieron a crear un nuevo modelo de gestión social donde vecinos, colectivos locales, organizaciones sin ánimo de lucro y empresas aunaron esfuerzos para construir un sistema de gasificación accesible a comunidades de bajos ingresos.

El Grupo Gas Natural continuó desarrollando, en 2008, numerosos proyectos destinados a combatir la pobreza energética y favorecer el acceso a los servicios básicos de los colectivos más necesitados

Otro de los programas iniciados con esta filosofía es el proyecto Ráquira que, desarrollado en colaboración con artesanos locales, promueve la sustitución de hornos de madera y carbón por otros de gas natural, que ofrecen ventajas en términos de reducción del tiempo de cocción, de las emisiones de gases y de la producción de residuos. La sustitución también ofrece mejoras en términos de productividad, contribuyendo de este modo a fortalecer el tejido empresarial local.

En Bogotá, y en colaboración con una filial del Grupo Veolia, el Grupo Gas Natural constituyó en 2007 la empresa Biogás Doña Juana S.A. ESP para la extracción, tratamiento y aprovechamiento energético del biogás generado en uno de los mayores vertederos de la ciudad y de Latinoamérica. El objetivo del proyecto es aprovechar las posibilidades energéticas del metano mitigando, a la vez, las emisiones incontroladas generadas por la descomposición de los residuos urbanos.

Compromiso institucional

El Grupo Gas Natural participa en organizaciones sectoriales y empresariales, tanto nacionales como internacionales. Ello le permite estar en la vanguardia del conocimiento sectorial y ser un referente en sus distintos ámbitos de actuación. En 2008, el Grupo destinó 288.460 euros a la colaboración con organizaciones de esta naturaleza.

La compañía continuó su colaboración con la Cámara de Comercio Internacional (ICC), organismo que ejerce de portavoz de compañías de más de 140 países y que promueve el desarrollo de normas y estándares voluntarios.

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

El Grupo Gas Natural forma parte del Foro de Reputación Corporativa (fRC), organización española orientada al análisis de la reputación empresarial y a la divulgación de tendencias, herramientas y modelos de gestión en la materia. Durante 2008, el Grupo participó de manera activa en las reuniones mensuales de intercambio de experiencias y en la promoción de actos y publicaciones.

Por otra parte, la compañía apoya la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), de cuyo comité ejecutivo forma parte. Su objetivo es la promoción y difusión de los diez principios del Pacto Mundial y su incorporación en los modelos de gestión y gobierno de las empresas. En el mismo sentido, el Grupo apoyó durante 2008 diversas iniciativas de la Fundación Global Compact, como los “Principles for Responsible Management Education” y “Caring for Climate”.

Asimismo, el Grupo continuó en 2008 su colaboración con la cátedra Ethos de la Universidad Ramón Llull, que tiene como misión difundir y potenciar la ética en el ámbito profesional y organizativo.

La compañía también trabaja con instituciones relacionadas con el sector de la energía, tanto internacionales como de los países donde opera. Destacan la Asociación Española del Gas (Sedigas), el Club Español de la Energía, Eurogas, la Unión Internacional de Gas, la Asociación Técnica Europea de la Industria del Gas, el Comité Español del Consejo Mundial de la

Energía y el Observatoire Méditerranéen de l'Énergie. También participa en distintos foros institucionales relacionados con la responsabilidad corporativa y la cooperación al desarrollo, como el de la CEOE o el de Fomento del Trabajo.

En 2008, el Grupo patrocinó la XIX edición del World Petroleum Congress, que reunió en España a los principales agentes del sector para analizar los retos y tendencias de la industria del Petróleo y Gas. Al Congreso asistieron representantes de 60 países, entre los que se incluyeron más de 30 ministros.

Fundación Gas Natural

En los últimos años, la Fundación ha continuado ampliando el alcance de sus actividades, iniciando nuevas líneas de acción y consolidando las ya existentes.

En este sentido, ha intensificado su actividad en medio ambiente y ha reforzado las líneas de actuación en formación y en la protección y difusión del patrimonio cultural. Destaca el crecimiento de la actividad internacional con nuevos programas en Colombia y México y el inicio de la actividad en Italia.

Entre los principales ámbitos de actuación de la Fundación destacan los siguientes:

- Seminarios de gestión medioambiental.
- Convenios de colaboración.
- Publicaciones de información medioambiental.
- Centro de Formación de la Energía.
- Museo y Centro de Historia del Gas.

En Colombia, en colaboración con la Secretaría de Educación Distrital y la Universidad de los Andes, la Fundación impulsó el programa "Pequeños Científicos", destinado a apoyar el aprendizaje de ciencias y ciudadanía. Adicionalmente se pusieron en marcha tres nuevos proyectos: un programa de formación para la conversión de vehículos a gas natural; uno de formación y certificación de inspectores de gas natural; y, por último, otro destinado al fortalecimiento empresarial de contratistas y firmas instaladoras.

En México, la Fundación mantuvo durante 2008 su apoyo al programa "UNETE", iniciado en 2006 y dirigido a mejorar la educación infantil haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Se ha iniciado también el "Programa de Formación de Proveedores", en colaboración con la Fundación para el Desarrollo Sostenible en México (FUNDES). Además suscribió un convenio con el Centro Mario Molina para Estudios Estratégicos sobre Energía y Medio Ambiente, con el objetivo de investigar el uso e impactos ambientales fruto del empleo de gas natural como combustible.

En Argentina, continuó el apoyo de la Fundación al "Programa Primera Exportación". Iniciado en 2001, pretende ayudar a las Pymes argentinas a

desarrollar su capacidad exportadora. Desde su comienzo, el programa ha asesorado a 7.164 empresas y formado a 18.510 profesionales.

En Brasil, continuaron los cursos de formación en colaboración con la ONG Viva Rio. Están destinados a jóvenes y adultos de las comunidades de Cantagalo, Pavao y Pavãozinho, en la zona sur de Río de Janeiro.

En Argelia, tuvo lugar un nuevo seminario sobre "Comunicación y Liderazgo" dirigido al tejido empresarial argelino.

En Marruecos, la Fundación forma parte del consejo del "Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes", situado en Tánger, e inició también un programa de formación en gas natural para futuros ingenieros de la Escuela Nacional de Ciencias Aplicadas.



Todas las acciones desarrolladas durante 2008 son descritas en la Memoria de Actividades de la Fundación Gas Natural. Asimismo, puede encontrarse información actualizada sobre sus actividades y publicaciones en la página web del Grupo, **www.gasnatural.com**.

Fundación Gas Natural. Actividades en España

	2008	2007	2006
Nº de convenios activos con comunidades autónomas	13	12	11
Nº de seminarios/cursos realizados	18	19	19
Presupuesto destinado en actos (sobre el total) (%)	17	18	15
Nº de publicaciones	4	6	4
Fichas de educación ambiental	1	1	1
Hojas informativas	11	11	11

Fundación Gas Natural. Actividades internacionales

	2008	2007	2006
Nº de actividades	17	15	11
% sobre el presupuesto total	17	16	11
Nº de países en los que desarrolla su actividad	7	6	5



Integridad

El Grupo Gas Natural entiende la integridad como el conjunto de políticas, procedimientos y herramientas implantados para velar para que sus actividades, y las del conjunto de sus empleados, se desarrollen de un modo conforme con las leyes, regulaciones, normas, procedimientos y estándares, tanto internos como externos, que le aplican en todos sus ámbitos de operación. Asimismo, la compañía entiende que la integridad engloba el conjunto de instrumentos de los que se ha dotado para orientar a sus empleados en un comportamiento coherente con su Misión, Visión y Valores.

Las acciones del Grupo en materia de integridad tienen como objetivo último establecer un marco de actuación que estimule a todas las personas a desempeñar sus responsabilidades profesionales de un modo ético, honesto e íntegro.

La responsabilidad última de velar por el compromiso de la compañía y de todos sus empleados con la integridad recae, principalmente, en los órganos de gobierno y descansa en las políticas y prácticas de gobierno corporativo que ha creado. En el Grupo Gas Natural el gobierno corporativo incluye la estructura, políticas y procesos bajo los cuales la compañía es dirigida y controlada, y tiene entre sus propósitos asegurar que el tono cultural y ético, los objetivos y las expectativas de comportamiento son diseminados en cascada y conocidos por todos los empleados.

El Código de Conducta y los procedimientos establecidos para su difusión y salvaguarda son elementos básicos del marco de integridad del Grupo.



Principios de actuación responsable

Que rigen su comportamiento

La integridad constituye uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural, y se concreta en los siguientes principios:

- Rechazar la corrupción y el soborno en el desarrollo de la actividad y establecer las medidas para evitarlos y combatirlos.
- Apoyar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Principales indicadores (*)

	2008	2007	2006
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código de Conducta	22	22	23
Nº de comunicaciones por cada 200 empleados	0,64	0,66	0,92
Origen geográfico de las comunicaciones			
Argentina (%)	5	5	13
Brasil (%)	0	5	4
Colombia (%)	0	23	4
España (%)	40	44	75
Italia (%)	5	0	0
México (%)	50	23	4
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	46	42	60
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	35	28	ND

(*) Indicadores clave definidos por el Grupo para el seguimiento de su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Acciones relevantes

Acciones realizadas 2008 (**)

Adaptación del Código a la Ley de Hidrocarburos y revisión según la LOPD. Constitución de la Comisión en Italia. Inclusión en el plan de formación y finalización del proceso de divulgación a proveedores.

Aprobación de la Política de Responsabilidad Corporativa de acuerdo al Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comisiones.

Construcción de modelos de medición de calidad crediticia.

Desarrollo normativo para el control, medición y gestión del riesgo de precio. Impulso de su modelización en el largo plazo.

Acciones previstas 2009

Actualización de acuerdo a las novedades en responsabilidad corporativa y consolidación del mismo en el plan de formación de empleados. Introducción de un espacio en la web para el acceso al Código de los proveedores y mejora del espacio dedicado al mismo en la intranet del Grupo.

Homogeneización de las normas de gobierno corporativo de las distintas compañías del Grupo.

Avance en la cuantificación de la exposición al riesgo de crédito. Determinación de pérdidas inesperadas.

Desarrollo normativo del riesgo operacional susceptible de aseguramiento, e integración en el Sistema de Medición de Riesgo de la exposición al mismo.

(**) La estructura del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 está definida sobre los compromisos de la nueva política del Grupo en la materia. Por tal razón, y dado que el año pasado no se plasmaron compromisos formales en materia de integridad, no se incluyen acciones propuestas en el ejercicio 2008.


Gobierno corporativo

Entre las prioridades del Grupo Gas Natural se encuentra garantizar la transparencia y la eficacia en el funcionamiento de sus órganos de gobierno y, por tal razón, asume prácticas avanzadas de gobierno corporativo. Puede afirmarse, tras la modificación del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comisiones, que el Grupo Gas Natural cumple con la mayoría de las Recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo de las sociedades cotizadas.

En su compromiso de ser líder en materia de buen gobierno y transparencia informativa, la compañía continuó adaptando su normativa interna a las prácticas internacionales más avanzadas.

Las prácticas de gobierno corporativo del Grupo Gas Natural se describen en detalle en diversos informes anuales, que son elevados a la Junta General de Accionistas para su conocimiento o para su aprobación.

La documentación elaborada por la compañía en materia de gobierno corporativo pretende dar cuenta de la información más relevante relacionada con sus normas y procedimientos, así como los criterios que sirven de base a las decisiones adoptadas.

 Toda la información corporativa se encuentra a disposición del público en la página web del Grupo en **www.gasnatural.com**.

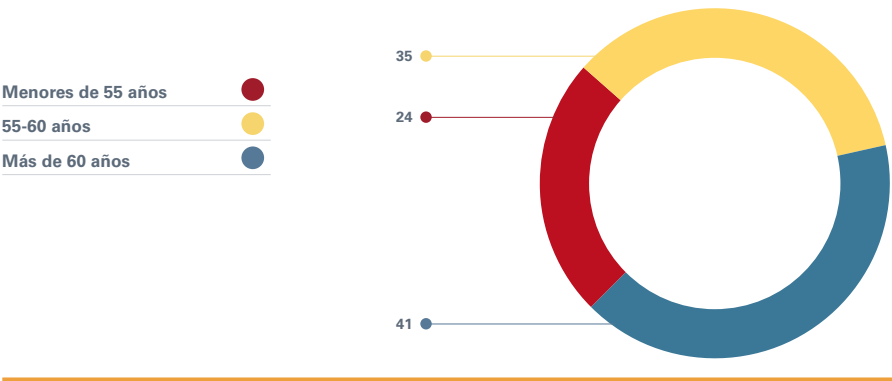
En el desarrollo de las prácticas de gobierno corporativo participan la Junta General de Accionistas, máximo órgano decisorio de la sociedad, así como el Consejo de Administración y sus Comisiones: la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y la Comisión de Auditoría y Control.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

Durante 2008, los diferentes órganos de gobierno mencionados se reunieron con la siguiente frecuencia:

- Consejo de Administración: trece reuniones.
- Comisión Ejecutiva: doce reuniones.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones: once reuniones.
- Comisión de Auditoría y Control: siete reuniones.
- Comité de Dirección: reuniones mensuales.

El Consejo de Administración, sus Comisiones y el Comité de Dirección, funcionaron durante 2008 con la normalidad esperada, ejercitando plenamente y sin interferencias sus competencias, con total respeto, tanto de la legalidad vigente, como de las normas aplicables de organización y funcionamiento del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración y sus comisiones.

Diversidad del Consejo de Administración



Composición del Consejo de Administración y de las distintas Comisiones

(a 31 de diciembre de 2008) ■

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

(1) El Consejo de Administración de 28 de abril de 2008 tomó debida razón de la sustitución del representante de Caixa d'Estalvis de Catalunya, como persona física, de D. José María Loza Xuriach por D. Narcís Serra Serra.

(2) D. Juan María Nin Génova se incorporó al Consejo de Administración en fecha 25 de enero de 2008, en sustitución del Consejero D. José Luís Jové Vintró.

(3) D. Francisco Reynés Massanet se incorporó al Consejo de Administración en fecha 25 de enero de 2008, en sustitución del Consejero D. José Vilarasau Salat.

■ Aseguramiento razonable.

Retribuciones del Consejo de Administración (en miles de euros)

	Cargo	Consejo	Comisión Ejecutiva	Comisión de Auditoría y Control	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Total
D. Salvador Gabarró Serra	Presidente	550	550	-	-	1.100
D. Antonio Brufau Niubó	Vicepresidente	127	126	-	12	265
D. Rafael Villaseca Marco	Consejero Delegado	127	126	-	-	253
D. Juan María Nin Génova	Vocal	127	-	-	-	127
D. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	127	-	-	-	127
D. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	127	126	-	-	253
D. Francisco Reynés Massanet	Vocal	127	126	12	-	265
D. Enrique Locutura Rupérez	Vocal	127	-	-	-	127
D. Demetrio Carceller Arce	Vocal	127	126	-	-	253
D. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	127	-	12	-	139
Caixa d'Estalvis de Catalunya. Representada por D. Narcís Serra Serra	Vocal	127	-	-	-	127
D. Carlos Losada Marrodán	Vocal	127	126	-	-	253
D. Santiago Cobo Cobo	Vocal	127	126	-	-	253
D. Emiliano López Achurra	Vocal	127	-	-	-	127
D. Miguel Valls Maseda	Vocal	127	-	12	12	151
D. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta	Vocal	127	-	-	-	127
D. José Arcas Romeu	Vocal	127	-	-	12	139
Total		2.582	1.432	36	36	4.086



Código de Conducta

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

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

En diciembre de 2008, el Comité de Dirección aprobó una propuesta global de revisión del Código de Conducta

Durante 2008, la Comisión del Código de Conducta continuó desarrollando acciones concretas para la difusión y cumplimiento del código en todo el Grupo. Creada en 2005, su objetivo es fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código de Conducta. Está presidida por la Dirección de Auditoría Interna y cuenta con un representante de Relaciones Laborales, de Relaciones con Inversores, de Reputación Corporativa y de Servicio al Cliente. Por su parte, el secretario de la comisión proviene de la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos.

La compañía tiene establecidas comisiones locales, con estructura y cometidos similares a la Comisión del Código de Conducta, en Argentina, Brasil, Colombia, Italia y México. Su cometido es ayudar a la correcta implantación del código en cada país.

Entre las principales tareas encomendadas se encuentra la de supervisar el funcionamiento del procedimiento de consulta y notificación del Código de Conducta. Se trata de un canal de comunicación que permite a todos los empleados del Grupo resolver dudas sobre su aplicación. También permite comunicar a la comisión, de buena fe, confidencialmente y sin temor a represalias, conductas contrarias a los principios del mismo.

Todas las comunicaciones entre la Comisión del Código de Conducta y los empleados del Grupo Gas Natural son confidenciales, respetándose las limitaciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos.

Aquellas notificaciones relacionadas con el fraude, la auditoría o los fallos en los procesos contables o de control interno, son transmitidas directamente a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de la compañía. Durante 2008, un 32% de las notificaciones recibidas estuvieron relacionadas con el presunto fraude, ninguna de ellas con impacto significativo.

El Código de Conducta está disponible en ocho idiomas diferentes. La compañía cuenta con un espacio específico para el código en la intranet corporativa, en el que se ofrece información práctica sobre distintas cuestiones relativas al mismo, así como sobre el procedimiento de consulta y notificación.

La Comisión del Código de Conducta eleva informes trimestrales a la Comisión de Auditoría y Control y al Comité de Dirección, y revisa los informes realizados por las comisiones locales. En 2008, la Comisión celebró ocho reuniones de trabajo y catorce comisiones locales, en las que, entre otros asuntos, fueron analizadas las comunicaciones recibidas de los empleados.

Durante 2008, la comisión no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes en el Grupo relacionados con la explotación laboral o infantil, o en relación con los derechos de las comunidades locales.

Un 43% de las notificaciones recibidas por la Comisión del Código de Conducta estuvieron relacionadas con el principio de respeto a las personas y todas ellas fueron resueltas apropiadamente. Ninguna estuvo relacionada con la discriminación, en ninguna de sus formas.

La comisión cuenta con un plan de trabajo plurianual para el desarrollo de acciones que tienen como objetivo principal la extensión del Código de Conducta. Las actividades contempladas en 2008 fueron, entre otras, las siguientes:

- Actualización del Código de Conducta del Grupo Gas Natural.
- Acciones formativas y divulgativas dirigidas a los empleados de la compañía.
- Actividades para la extensión del código a proveedores tanto en España como internacionalmente.
- Revisión de la seguridad de los procesos relacionados con el procedimiento de consulta y notificación del Grupo Gas Natural.

Cabe resaltar que el Consejo de Administración de la compañía aprobó la adaptación del código a la modificación de la Ley de Hidrocarburos. Adicionalmente, en diciembre de 2008, el Comité de Dirección aprobó una propuesta global de revisión del Código de Conducta. Dicha propuesta se elevará a aprobación en 2009.

Esta reciente adaptación pretende incluir en el código los compromisos adquiridos por la compañía en materia de buen gobierno y responsabilidad corporativa desde 2005, año en el que fue aprobado. Asimismo, la actualización tiene como propósito introducir las recomendaciones internacionales más avanzadas en materia de responsabilidad corporativa, ética e integridad.

Entre las principales novedades introducidas en el Código de Conducta cabe subrayar la introducción de secciones relacionadas con la corrupción y el soborno o el blanqueo de capitales, entre otras. También, el nuevo código presta especial atención a cuestiones como su aplicación en la relación con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras o a la prevención de los conflictos de interés. Asimismo, enfatiza la necesidad de que todos los empleados de la compañía colaboren para prevenir la aparición de malas prácticas.

La Comisión del Código de Conducta recibió en 2008 un total de 22 comunicaciones: tres consultas y 19 notificaciones. El resultado es un ratio de 0,64 comunicaciones por cada 200 empleados.

El Código de Conducta se incluye en los packs de bienvenida que se entregan a las nuevas incorporaciones. Además, durante 2008, se ha incluido en el Plan de Formación de la compañía, y se han impartido un total de 304 horas de formación en la materia.

En 2008, finalizó el proceso de divulgación del Código de Conducta entre proveedores y empresas colaboradoras del Grupo. Su objetivo principal fue informar acerca de los compromisos adquiridos por la compañía y comunicar la existencia del procedimiento de consulta y notificación, que también puede ser

utilizado por los colectivos anteriores. En el proceso fueron informados un total de 810 proveedores, contratistas y empresas colaboradoras en todos los países donde el Grupo está presente.

En 2009, está prevista la introducción de un espacio en la web para el acceso de proveedores al Código de Conducta.

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

	Consultas	Notificaciones	Total
Respeto a la legalidad y a los valores éticos	-	17	15
Respeto a las personas	25	43	40
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	-	23	18
Seguridad y salud en el trabajo	25	-	4
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	-	-	-
Tratamiento de la información y del conocimiento	25	-	4
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	-	17	15
Uso y protección de los activos	25	-	4
Total	100	100	100

Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)

	2008	2007	2006
Consultas	31	30	39
Notificaciones	48	49	74
General	46	42	60

Accesos a contenidos del Código de Conducta

	Número de visitas
NaturalNet	1.417
Web corporativa	4.838
Total	6.255



El procedimiento de consulta y notificación del Código de Conducta del Grupo Gas Natural, una herramienta consolidada



En marzo de 2008, se cumplieron dos años del lanzamiento del procedimiento de consulta y notificación del Grupo. Gestionado por la Comisión del Código de Conducta, permite a los empleados del Grupo consultar dudas de interpretación o comunicar incumplimientos del Código de Conducta que hayan podido observar.

La intranet corporativa del Grupo Gas Natural, NaturalNet, incluye un espacio específico destinado al Código de Conducta. En sus más de dos años de vida, el procedimiento de consulta y notificación ha sido utilizado en numerosas ocasiones por los empleados de la compañía para consultar sus dudas o notificar malas prácticas.

El procedimiento permite que todas las personas del Grupo puedan interpretar el Código de Conducta con un criterio uniforme y les ofrece un punto de referencia al que referirse en caso de duda.

Sistema de gestión del riesgo

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

Con el fin de minimizar los riesgos asociados al negocio, el Grupo ha desarrollado mecanismos específicos que facilitan su correcto entendimiento,

caracterización y determinación. Asimismo, en los últimos años ha avanzado en el control y gestión global de los riesgos más relevantes. Ello ha permitido a la compañía obtener un conocimiento más profundo de los mismos; tanto en la gestión diaria de los diferentes negocios, como en los procesos de reflexión y planificación estratégica.

Entre los conceptos clave en materia de gestión de riesgos se encuentra el de perfil de riesgo, entendido como el nivel de exposición a la incertidumbre fruto de la incidencia conjunta de las diferentes categorías tipificadas por el Grupo Gas Natural.

Tipo de riesgo

Negocio

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

Crédito

- Minorista.
- Mayorista.

Operacional

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

Financieros

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

La identificación, caracterización y medición de los riesgos más relevantes permite conocer, en todo momento, el perfil global de riesgo del Grupo. Este conocimiento permite determinar cuál es la máxima exposición al riesgo aceptada, gestionándola a través de la asignación de límites, por categoría de riesgo y en términos globales, estableciéndose así el perfil global de riesgo objetivo.

Con el fin de minimizar los riesgos asociados al negocio, el Grupo ha desarrollado mecanismos específicos que facilitan su correcto entendimiento, caracterización y determinación

El seguimiento y evaluación de la exposición al riesgo bajo un enfoque integrado, permite potenciar la eficiencia en la toma de decisiones, optimizando el binomio rentabilidad-riesgo.



Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

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

El Comité de Riesgos, el desarrollo normativo liderado por la Norma General de Riesgos, el Mapa de Riesgos Corporativo y el Sistema de Medición de Riesgos, permiten la mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo del Grupo Gas Natural.

La función del Comité de Riesgos es determinar y revisar el perfil de riesgo objetivo del Grupo, garantizando su congruencia con el posicionamiento estratégico de la compañía y velando por los intereses de terceros. Se ocupa también de supervisar que toda la organización comprenda y acepte su responsabilidad en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos más relevantes.

Por su parte, la Norma General de Riesgos establece los principios y pautas de comportamiento generales para facilitar la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo del Grupo. El Comité de Riesgos se encarga de su actualización e implantación.

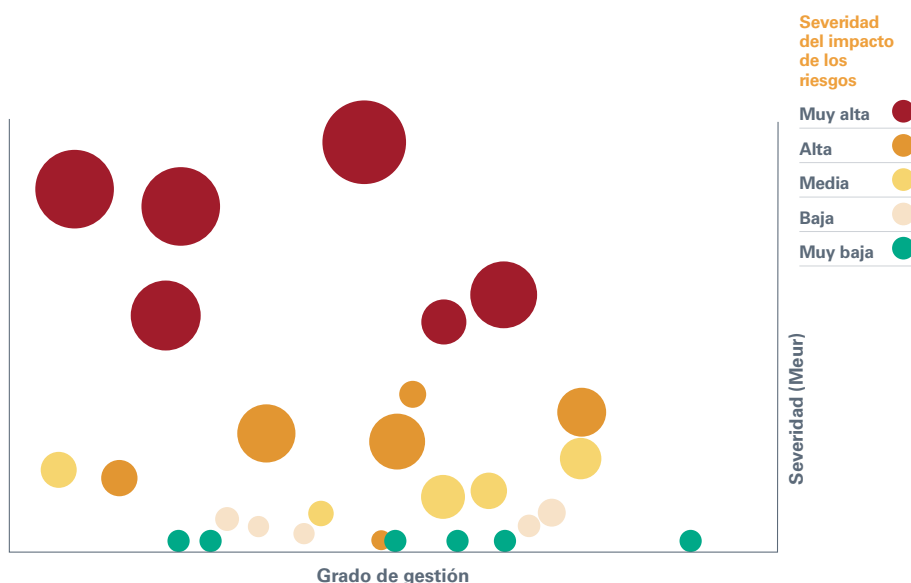
El Sistema de medición de Riesgos es un instrumento informativo dinámico que refleja el grado de exposición del Grupo Gas Natural a diferentes categorías de riesgo. Su elaboración y actualización es responsabilidad de la Dirección Económico-Financiera en colaboración con la Dirección de Auditoría Interna y las unidades de

negocio. Su contenido es debatido en el Comité de Dirección. Las conclusiones son presentadas al Comité de Riesgos, a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración en su conjunto. El mapa es actualizado al menos anualmente.

En la identificación y caracterización de los riesgos se tienen en cuenta las características de la posición en riesgo, las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control. Los distintos riesgos son caracterizados en términos absolutos y relativos, dando lugar a una ilustración gráfica de los mismos.



Mapa de riesgos corporativo



El Grupo Gas Natural cuenta con un Sistema de Medición del Riesgo que tiene como objetivo cuantificar, de forma recurrente y en base probabilística, la posición en riesgo asumida a nivel global y en cada uno de los negocios relevantes, ante factores de riesgo relacionados con materias primas energéticas y tipos de cambio.

El sistema está concebido como una herramienta de soporte a las unidades de negocio, garantizando que cuentan con un nivel de autonomía óptimo en la toma de decisiones y asegurando, a su vez, que el nivel de riesgo asumido por el Grupo y por cada unidad de negocio es congruente con el perfil establecido por los órganos de gobierno.

Adicionalmente, el sistema de medición utilizado por la compañía permite identificar la existencia de coberturas naturales entre diferentes unidades de negocio, garantizando la eficiencia en términos económicos y de riesgo de la toma de decisiones, salvaguardando los intereses de los grupos de interés concurrentes.

Durante 2008, la compañía continuó con el desarrollo y la mejora del sistema, avanzando significativamente en la implementación en los siguientes tipos de riesgo:

- **Riesgo de crédito.** Tanto en el ámbito mayorista como minorista, se desarrollaron diversos modelos estadísticos para la medición de la calidad crediticia. Ello permite potenciar la eficiencia de la política comercial, ofreciendo un mayor conocimiento del perfil de riesgo de la base de clientes y las posibles alteraciones del mismo.
- **Riesgo de precio.** Durante 2008, el Comité de Riesgos aprobó el Procedimiento de Gestión y asignación de Límites de Riesgo de Mercado. En los límites planteados se aplica un tratamiento diferenciado, en términos de medición, de aquellas posiciones asumidas de índole estructural de medio y largo plazo, respecto a las posiciones arbitrarias de *trading* que potencialmente

pueden adoptarse para una optimización de los resultados de corto plazo. Para cada uno de los horizontes temporales y tipos de posiciones en riesgo asumidas, se adoptan métricas que permiten controlar y gestionar de forma más eficiente el riesgo de precio. Para ello se tienen en cuenta, en particular, los horizontes temporales relevantes en la gestión potencial de las posiciones. Para aquellas estructurales, el horizonte temporal es más largo, y por eso se utilizan métricas tipo *cash flow at risk* o *earning at risk*. Para las posiciones de naturaleza arbitraria y de corto plazo, se utilizan medidas relacionadas con el valor de las posiciones como *value-at-risk*. Los límites relevantes son expresados en términos de las métricas empleadas.

Posiciones en riesgo Grupo/Negocios



Volatilidad resultados Grupo/Negocios



Adicionalmente, la compañía avanzó en la implantación de modelos de medición de riesgo de precio a largo plazo, que complementan los ya empleados en la actualidad. La medición del riesgo de precio a largo plazo es un reto significativo, ya que las mediciones tienden a perder precisión al alargar el horizonte temporal de incertidumbre. En este sentido, cabe destacar que durante 2008, el riesgo de precio se ha incorporado en la medición recurrente. De este modo, se predice adecuadamente el comportamiento a largo plazo de los precios de las materias primas, reflejando las diferencias de comportamiento a corto y largo plazo de los mismos.

Auditoría Interna

Para el Grupo Gas Natural, la auditoría interna es una herramienta de valoración independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna depende jerárquicamente de la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración, y reporta a su vez al presidente y consejero delegado de la compañía.

La auditoría interna tiene como misión supervisar y evaluar sistemáticamente la eficacia del Sistema de Control Interno del Grupo Gas Natural. Aporta un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos operacionales y de los controles asociados a los mismos.

La Dirección de Auditoría Interna tiene establecida una metodología de valoración de los riesgos operacionales, basada en el Marco Conceptual del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo. Cabe subrayar que la metodología empleada cumple con las recomendaciones internacionales más avanzadas en materia de gobierno corporativo.



De este modo, la Dirección de Auditoría Interna se ocupa de verificar el cumplimiento de las políticas, normas y controles establecidos por la alta dirección, con objeto de evaluar los riesgos operacionales de los procesos y prevenir e identificar debilidades de control interno, incluyendo aquellas relacionadas con asuntos de orden ético como la corrupción y el soborno. En función de los resultados obtenidos, se diseñan planes de acción para la implantación de medidas correctoras.

La auditoría interna tiene como misión supervisar y evaluar sistemáticamente la eficacia del Sistema de Control Interno del Grupo Gas Natural

En 2008, se desarrollaron 96 proyectos de auditoría interna, 35 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las direcciones generales de negocio y corporativas del Grupo Gas Natural.

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

Incumplimientos y multas

Durante 2008, en el Grupo Gas Natural no se registró ningún incidente en relación con incumplimientos de la normativa legal o de los códigos voluntarios relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.

Durante 2008, se registraron en España algunas sanciones económicas en materia de relaciones con clientes. A estos efectos, la información ofrecida en este informe tiene su origen en los listados disponibles en la Dirección de Servicios Jurídicos del Grupo Gas Natural. Las referencias de expedientes son las que obran en poder de dicha dirección.

Cabe resaltar que todas las actividades del Grupo Gas Natural se someten estrictamente a la legislación local vigente. La compañía hace especial hincapié en comunicar adecuadamente y de un modo transparente la información sobre los productos y servicios que ofrece.



Asimismo, el Grupo Gas Natural es socio de Autocontrol, (■)* asociación sin ánimo de lucro que gestiona el sistema de autorregulación publicitario español. El sistema de resolución de conflictos de Autocontrol ha sido reconocido por la Comisión Europea por respetar y cumplir

los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad de elección y derecho de representación por parte del consumidor, establecidos en la Recomendación 98/257/CE.

Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

Tipo de incumplimiento	Sociedad	Total sanciones (en euros)	Nº expedientes
Transmisión contratos suministro	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	30.100	1
No contestar requerimientos	Gas Natural Andalucía, S.A.	1.100	1
	Gas Natural Andalucía, S.A.	1.000	1
	Gas Natural Andalucía, S.A.	Sin sanción económica	1
	Gas Natural La Coruña, S.A.	600	1
	Desarrollo del Cable, S.A.	300	2
Incumplimiento condiciones A.A.	Gas Natural Distribución SDG, S.A.	24.000	1
Infracción normativa de Consumo	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	9.100,00	1
Lectura incorrecta	Gas Natural Castilla y León, S.A.	800	1
Incumplimiento TIC 341/2004	Gas Natural Distribución SDG, S.A.	Sin sanción económica	1
Publicidad engañosa	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Sin sanción económica	1

Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes

Tipo de incumplimiento	Sociedad	Total sanciones (en euros)	Nº expedientes
Cesión datos a terceros	Gas Natural Andalucía, S.A.	360.607,00	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	9.000,00	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Sin sanción económica	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Sin sanción económica	1
Tratamiento no consentido de datos	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,20	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Sin sanción económica	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Sin sanción económica	1
Datos de cliente no actualizados	Gas Natural Castilla y León, S.A.	60.101,21	1
Contratación incorrecta	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
Cambio de titularidad en contratos	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
Recogida de datos fraudulentos	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
Datos erróneos	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.000,00	1

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

Tipo de incumplimiento	Sociedad	Total sanciones (en euros)	Nº expedientes
Deducciones fiscales en periodo preoperativo	Central Saltillo, S.A. de C.V. (México)	960.540,54	1



Información adicional

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio y el Grupo Gas Natural	113
Premios y reconocimientos	115
Índice de contenidos e indicadores GRI	117
Pacto Mundial, ODM y GRI	124
Informe de revisión independiente	125



Los Objetivos de Desarrollo del Milenio y el Grupo Gas Natural

En el año 2000, la Cumbre del Milenio reunió en la Organización de las Naciones Unidas a 189 jefes de Estado y de Gobierno con el propósito de aunar esfuerzos para la erradicación de la pobreza en todo el mundo y mejorar el bienestar de los más desfavorecidos. Este espíritu se reflejó en la Declaración del Milenio, que firmaron todos los asistentes a la cumbre y que formaliza los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

El Grupo Gas Natural es consciente de que la consecución de los objetivos, dada su magnitud, requiere la colaboración de gobiernos, empresas y de agentes

sociales. Su cumplimiento excede las capacidades de cualquier empresa o gobierno tomado individualmente. Partiendo de esta premisa, la compañía hace todo lo que está en su mano para colaborar en su cumplimiento.

En este sentido, cabe destacar que el Grupo, como parte de su trabajo en pro de los derechos humanos, ha alineado su estrategia de contribución social con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Objetivo 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre

Acción	País
Colaboración en la difusión de la Campaña "Éntrele al Reto Kilo" de la Fundación Un Kilo de Ayuda. El objetivo del proyecto es erradicar la desnutrición infantil.	México
Aportación de abrigos para el Fondo de Solidaridad de São Paulo. El Grupo distribuyó folletos informativos a empleados y clientes.	Brasil
Colaboración con Lar Beneficente Arco Iris, para un proyecto de asistencia a niños y jóvenes del orfanato de la Comunidad Belford Roxo.	Brasil
Apoyo a diversas entidades y asociaciones, para cubrir necesidades básicas de barrios de escasos recursos de Buenos Aires.	Argentina
Apoyo a la Asociación Valenciana de la Caridad, en la alimentación de las personas sin hogar de la ciudad.	España

Objetivo 2. Lograr la enseñanza primaria universal

Acción	País
Apoyo a diversas instituciones y asociaciones, para colaborar con el funcionamiento de las guarderías de las comunidades.	Brasil
Contribución a la Asociación de Vecinos y Amigos del Conjunto Esperanza, con el fin de mantener la escuela de alfabetización de niños y jóvenes.	Brasil
Apoyo a la Comisión de Desarrollo Social, concediendo becas para promover la formación académica en la escuela Santa Ana de Derqui.	Argentina
Apoyo a Dividendo por Colombia, en el Programa "Aprendizajes básicos", a través de 650 becas para niños de escasos recursos de 22 instituciones educativas.	Colombia
Donación de mobiliario de oficina para las escuelas Víctor Salazar Ruíz y Juan B. Tijerina, entre otras.	México

Objetivo 3. Promover la igualdad de géneros y la autonomía de la mujer

Acción	País
Convenio de colaboración con la Generalitat de Cataluña, para facilitar la formación y contratación de mujeres que sufren violencia de género.	España
Colaboración con la Fundación Gas Natural para la Investigación sobre el Derecho y la Empresa.	España
Colaboración con el Programa “Joves fora de sèrie” de TV3 de Catalunya, en la promoción de la educación en valores.	España

Objetivo 4. Reducir la mortalidad infantil

Acción	País
Apoyo a la Comunidad Institucional Adulão, que tiene el objetivo de proporcionar alimentación, atención médica y apoyo pedagógico a niños.	Brasil
Programa “Gas Natural y Red Pediátrica” que contempla la colaboración con la Asociación Civil Cooperadora de la Red Pediátrica de Prevención para la Salud.	Argentina
Apoyo a la Fundación Abood Shaio para el desarrollo del Programa “Moda con corazón”, cuyo objetivo es la asistencia a niños con problemas de corazón.	Colombia
Colaboración con la Fundación Casa de la Amistad, en el apoyo a las familias mexicanas de escasos recursos económicos y que tienen a su cargo niños enfermos de cáncer.	México
Apoyo a UNICEF en sus programas para garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños.	España
Apoyo a la Asociación de Lucha Contra las Enfermedades Sanguíneas Infantiles (ALCESI), en el evento Las Lunadas 2008, en beneficio de la Unidad de Hematología del Hospital Ricardo Gutiérrez.	Argentina

Objetivo 5. Mejorar la salud materna

Acción	País
Colaboración con la Fundación Lactancia y Maternidad (FUNDALAM) para promover la salud entre las madres e hijos.	Argentina
Apoyo a la Fundación CIM*AB, cuyo objetivo es la erradicación del cáncer de mama.	México

Objetivo 6. Combatir el SIDA, paludismo y otras enfermedades

Acción	País
Aportación económica a la colecta nacional 2007 de la Cruz Roja Mexicana.	México
Apoyo a la Fundación ProCnic (Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares).	España
Apoyo a fundaciones y asociaciones de la sociedad civil que tienen por objetivo la ayuda a niños enfermos.	México
Colaboración con el programa “Plan Familia” de la Fundación Adecco. Dirigido a familiares de empleados, realiza acciones formativas que promuevan la inserción social y laboral del discapacitado. Con el mismo objetivo, colabora con la Fundación Femarec.	España
Apoyo a la Fundación Carriegos, para el fomento de actividades culturales y de rehabilitación de pacientes con enfermedades neurodegenerativas y traumatológicas, a través de actividades ecuestres.	España
Colaboración con el Instituto Guttmann, en la ayuda a personas afectadas por una lesión medular, cerebral u otra discapacidad de origen neurológico.	España
Colaboración con la Asociación Cooperadora Hospital del Quemado (A.C.I.Q).	Argentina
Campaña interna de formación, prevención y detección precoz del VIH/SIDA entre los empleados del Grupo.	México

Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad y el medio ambiente

Acción	País
Formación de técnicos en mecánica automotriz en conversión de vehículos a gas natural.	España
Seminario de gestión ambiental, con el objetivo de presentar una simulación de la mejora que experimentaría la calidad del aire en Barcelona y Madrid, si se sustituyera una parte significativa del parque de vehículos que hoy en día funcionan con gasolina o gasóleo, por otros propulsados por gas natural.	España
Apoyo a la Fundación Entorno, para el desarrollo y la promoción de actividades de formación, investigación e información en cuestiones ambientales.	España
Participación en "Un día de reforestación", dentro del programa de reforestación en las principales áreas protegidas de México, y Suelo de Conservación realizado por Naturalia, Comité para la Conservación de Especies Silvestres A.C.	México
Ayuda al Instituto Fernanda Keller, en la formación de jóvenes como agentes del medio ambiente en la comunidad de Niterói.	Brasil
Colaboración con Punto Radio (Onda Ramblas S.A.), en el programa "Gira protagonistas en verde", orientado a la formación y educación en cuestiones medioambientales.	España
Colaboración con la Fundación Natura, en el desarrollo de acciones de protección, mejora, restauración y preservación del medio ambiente.	España
Colaboración con la ONG Accionatura, en la realización de más de 70 estudios y proyectos de recuperación y conservación del medio ambiente.	España

Objetivo 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

Acción	País
"Programa Primera Exportación", que incluye asesoramiento gratuito y especializado sobre comercio exterior a Pymes de Argentina.	Argentina
Patrocinio del Congreso Mundial del Petróleo.	España
Campaña de "2015. Un mundo mejor para Joana", para la difusión, sensibilización y promoción de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.	España
Colaboración con el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, para, entre otros fines, promover mejores prácticas de responsabilidad social.	Colombia
Colaboración con la Cámara Argentina de Comercio en el programa "Cátedra del Pacto Global RSE", cuyo objetivo es facilitar la comprensión e implementación de los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.	Argentina

Premios y reconocimientos

Reconocimientos en los índices de inversión responsable

El Grupo Gas Natural mantiene su posición en el índice Dow Jones de Sostenibilidad Mundial (DJSI World) por tercer año consecutivo. La compañía ha obtenido las mejores puntuaciones de su sector en las áreas relativas a código de conducta, gestión y satisfacción de clientes, biodiversidad, reporte medioambiental, gestión de plantas de gas e Informe de Responsabilidad Corporativa.

El Grupo permanece en la serie de índices de sostenibilidad FTSE4Good por séptimo año consecutivo. La compañía permanece listada desde la creación del índice.

La compañía entró a formar parte del FTSE4Good IBEX, que reúne a las empresas del Ibex 35 que cumplen con criterios de desempeño en responsabilidad social y medioambiental.

El Grupo Gas Natural está presente en el KLD Climate Change 100 Index, que reconoce a aquellas empresas comprometidas en la lucha contra los efectos del cambio climático. La compañía también forma parte del ECPI Ethical Index Euro y del universo de inversión Ética de Triodos Bank.

Premios y reconocimientos al Grupo Gas Natural

El presidente del Grupo Gas Natural, Salvador Gabarró, obtuvo el premio "Trayectoria Profesional", que otorga el Colegio de Ingenieros Industriales de Cataluña en el marco de la Jornada Anual del Ingeniero.

El Grupo Gas Natural fue galardonado, a través de su participada Ecoeléctrica, con el Environmental Quality Award, el mayor reconocimiento que otorga la agencia norteamericana de Protección del Medio Ambiente.

El Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural recibió, en 2008, el premio de los lectores en la categoría de "Mejor informe para los medios de comunicación", otorgado por Global Reporting Initiative.

El Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural fue reconocido, en 2008, como finalista en los premios Corporate Register Reporting. El informe de la compañía fue reconocido en tres categorías: Mejor informe, Credibilidad en la información a través de la verificación y Creatividad en la comunicación.

El Grupo recibió, por tercer año consecutivo, el distintivo del Centro Mexicano para la Filantropía como Empresa Socialmente Responsable.

El Grupo Gas Natural recibió, por segundo año consecutivo, el premio "Empresa Amiga Solidaria" que entrega el Hogar Escuela Monteiro Lobato, una institución dedicada a dar enseñanza y cuidados a más de 300 niños y adolescentes sin recursos económicos de Sorocaba (Brasil.)

Sustainable Asset Management (SAM) y PricewaterhouseCoopers, reconocieron al Grupo Gas Natural concediéndole la calificación Gold Class en la publicación anual que analiza las prácticas en sostenibilidad de las compañías constituyentes de Dow Jones Sustainability Index.

El Grupo Gas Natural fue incluido en el ranking de las "50 mejores empresas europeas" según la revista Business Week, única empresa energética española presente en la clasificación.

Coincidiendo con el 165 aniversario de la compañía, el Círculo de Economía premió al Grupo Gas Natural por su trayectoria empresarial.

La compañía fue galardonada, por la Cámara Oficial de Comercio de España en Francia (COCEF), con el premio a la mejor empresa española en ese país.

Gas Natural México fue reconocida, por segundo año consecutivo, como "Súper Empresa 2008" según la revista Expansión, situándose en la lista de las 90 compañías mejores para trabajar.

Gas Natural ESP recibió el Premio Andesco a la responsabilidad empresarial en la Categoría de Mejor Entorno de Mercado, entregado por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia.

Gas Natural Servicios fue galardonada por su campaña de marketing directo para el servicio de climatización de piscinas en Argentina. Así, le fueron otorgados los premios Lápiz Directo de Oro 2008, de la Editorial Dossier y el Círculo de Creativos Directos, y el premio Plata en el Wave Festival in Rio, organizado por el grupo Meio & Messagem, con el apoyo de la revista Advertising Age.

El director general de Gas Natural sps, Eduardo Cardenal, recibió el título de "Ciudadano Sorocabano" concedido por la Cámara Municipal de Sorocaba (Brasil).

Gas Natural México recibió la medalla "Max Shein", de la mano de la Unión de Empresarios para la Tecnología en la Educación A.C. (ÚNETE).

La Fundación Gas Natural fue galardonada en los premios Konex 2008, que otorga la Fundación Konex a las 100 personalidades y entidades más destacadas de la última década en Argentina.

Gas Natural Distribuzione Italia fue incluida en el Libro de Oro de la Responsabilidad Social Corporativa 2008.

La Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA), premió a Gas Natural BAN con el galardón a la Mejor Labor Social Empresaria 2008.

El Programa Primera Exportación de la Fundación Gas Natural recibió el premio Ciudadanía Empresaria, que otorga la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina-AMCHAM

Gas Natural ESP continua ocupando el primer lugar de la encuesta "Bogotá, cómo vamos", en la categoría de "Calidad en la prestación de servicio público de gas natural".



Índice de contenidos e indicadores GRI

Índice de contenidos

La siguiente tabla identifica los capítulos y las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 del Grupo Gas Natural donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por Global Reporting Initiative (G3, Guía 2006).

1. Estrategia y análisis

	Páginas	Verificación
1.1 Declaración del Presidente.	3-4	◆
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	17, 106	◆

2. Perfil de la organización

	Páginas	Verificación
Perfil de la Organización		
2.1 Nombre de la organización.	11	◆
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	5, 11-12, 16	◆
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).	11-13	◆
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada	◆
2.5 Localización y nombre de los países en los que se desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	5, 11	◆
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	11	◆
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	5, 11-13, 38, 41-42	◆
2.8 Dimensiones de la organización informante (incluyendo número de empleados, ventas o ingresos netos, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado).	5, 11-13, 22, 48, 72	◆
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	11, 15	◆
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	115-116	◆

3. Parámetros del informe

	Páginas	Verificación
Perfil del informe		
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el informe.	5-6	◆
3.2 Fecha del informe anterior más reciente.	6	◆
3.3 Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	9	◆
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido.	9	◆

Alcance y cobertura del informe

3.5	Proceso de definición del contenido del informe.	5-9	◆
3.6	Cobertura del informe.	5-6	◆
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe.	5-9	◆
3.8	Información sobre negocios compartidos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	5-9	◆
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del informe.	5-6, 9	◆
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	6, 9	◆
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados al informe.	5-6	◆

Índice del contenido del GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos del informe.	117-123	◆
------	---	---------	---

Verificación

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe.	3, 6, 7, 125	◆
------	--	--------------	---

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés**Páginas Verificación****Gobierno**

4.1	Estructura de gobierno de la organización.	27-28, 103-104, 110	◆
4.2	Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo.	104	◆
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	104	◆
4.4	Mecanismos de lo accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno.	27-28, 30-32	◆
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	IGC 14-15	◆
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	IGC 33-34	◆
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en aspectos sociales, ambientales y económicos.	IGC 16-17	◆
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación.	14-15, 24-26, 102, 105-107	◆
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos los riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	27-28	◆
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	IGC 16	◆

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	24, 107-110	◆
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra organización suscriba o apruebe.	93-100, 113-115	◆
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	99-100	◆

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	7-8, 28-32	◆
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con lo que la organización se compromete.	7-8, 28-32	◆
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	7-8, 28-32	◆
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismo en la elaboración del informe.	7-8, 28-32	◆

Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño económico

Páginas Verificación

Enfoque de gestión

19-20, 24-26, 47-48

Código GRI Descripción GRI

Aspecto: desempeño económico

EC1 (P)	Valor directo generado y distribuido.	12, 19-20	■ (*)
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	17, 57	◆
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	79	◆
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	IA 122	■

Aspecto: presencia en el mercado

EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial y estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	78	■ (*)
EC6 (P)	Política, prácticas y promoción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	45	◆
EC7 (P)	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	73-74	◆

Aspecto: impactos económicos indirectos

EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	93-94	◆
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	17-20, 65-68, 100	◆

Indicadores de desempeño ambiental

Páginas Verificación

Enfoque de gestión

24-26, 53-54

Código GRI Descripción GRI

Aspecto: materiales

EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	64	◆
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	(Nota 1)	◆

Aspecto: energía

EN3 (P)	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	22, 54, 59	◆
EN4 (P)	Consumo indirecto de energías desglosado por fuentes primarias.	59	◆
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	60	◆
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	63-64	◆
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	63-64	◆

Aspecto: agua

EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	54, 62	◆
EN9 (A)	Fuentes de agua y afectados de manera significativa por la captación de agua.	62, 67	◆
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	62	◆

Aspecto: biodiversidad

EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de los terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	66	◆
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	65-68	◆
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	68	◆
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	65-68, 70	◆
EN15 (A)	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	67-68	◆

Aspecto: emisión, vertidos y residuos

EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	22, 54, 57	◆
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	57	◆
EN18 (A)	Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	58	◆
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	(Nota 2)	◆
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	61	◆
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	67	◆
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	62,64	◆
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	68	◆
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	62	◆
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua escorrentía de la organización informante.	65-68	◆

Aspecto: productos y servicios

EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	63-64	◆
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	(Nota 3)	◆

Aspecto: cumplimiento normativo

EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	68	◆
----------	--	----	---

Aspecto: transporte

EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	56-57	◆
----------	---	-------	---

Aspecto: general

EN30 (A)	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	69-70	■
----------	--	-------	---



Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

Páginas

Verificación

Enfoque de gestión**24-26, 71-72, 85, 86****Código GRI Descripción GRI****Aspecto: empleo**

LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	76	■
LA2 (P)	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	74-75, 80	■
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	79 (Nota 4)	■

Aspecto: relaciones empresa/ trabajadores

LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	77	■
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	77	■ (*)

Aspecto: salud y seguridad en el trabajo

LA6 (A)	Porcentajes del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	90-91	◆
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	88, 90	◆
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	88, 91	◆
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	90-91	◆

Aspecto: salud y seguridad en el trabajo

LA10 (P)	Promedio de horas de formación, desglosado por categoría de empleado.	81-82	◆
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	81-82	◆
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	82-83	■ (*)

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades

LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	73-76, 103-104	■
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	76	■ (*)

Indicadores de desempeño social: derechos humanos

Páginas

Verificación

Enfoque de gestión**24-26, 71-72, 85-86, 101-102, 105-107****Código GRI Descripción GRI****Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento**

HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	105-106	◆
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	106-107	◆
HR3 (A)	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	82, 105-106	◆

Aspecto: no discriminación

HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	105-106	◆
---------	---	---------	---

(*) España.

Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

HR5 (P)	Actividades de la compañía en las que el derecho a asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	77	◆
---------	--	----	---

Aspecto: explotación infantil

HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	101, 105	◆
---------	--	----------	---

Aspecto: trabajos forzados

HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	101, 106	◆
---------	---	----------	---

Aspecto: prácticas de seguridad

HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	82, 105, 107	◆
---------	--	--------------	---

Aspecto: derechos de los indígenas

HR9 (A)	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	101, 105	◆
---------	---	----------	---

Indicadores de desempeño social: sociedad

Páginas Verificación

Enfoque de gestión 24-26, 93-94, 101-102**Código GRI Descripción GRI****Aspecto: comunidad**

SO1 (P)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	70, 95	◆
---------	---	--------	---

Aspecto: corrupción

SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	110	◆
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	106	◆
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	105-107	◆

Aspecto: política pública

SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	99-100	◆
SO6 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	(Nota 5)	◆

Aspecto: comportamiento de competencia desleal

SO7 (A)	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	110-111	◆
---------	--	---------	---

Aspecto: cumplimiento normativo

SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	68, 110-111	◆
---------	--	-------------	---

Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto

Páginas

Verificación

Enfoque de gestión**24-26, 36-37, 85-86, 92****Código GRI Descripción GRI****Aspecto: salud y seguridad del cliente**

PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categoría de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	36, 85, 92	◆
PR2 (A)	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	90, 110-111	◆

Aspecto: etiquetado de productos y servicios

PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	(Nota 6)	◆
PR-4 (A)	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	111	◆
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	22, 37, 38-41	◆

Aspecto: comunicaciones de marketing

PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	110-111	■
PR7 (A)	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función de tipo de resultado de dichos incidentes.	110-111	◆

Aspecto: privacidad del cliente

PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente.	111	◆
---------	---	-----	---

Aspecto: cumplimiento normativo

PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	110-111	◆
---------	--	---------	---

(1) El gas natural no se considera un material reciclable (ver Indicator Protocol Set EN1 de la "Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad" de GRI).

(2) Los sistemas de refrigeración y equipos de extinción de incendios del Grupo Gas Natural cumplen con la legislación ambiental vigente por lo que se refiere a la no utilización de sustancias clorofluorcarbonadas. Adicionalmente la utilización de sistemas de refrigeración por absorción con gas natural facilita la adopción de medidas de supresión de CFC's, usados en los ciclos de refrigeración por compresión. La absorción emplea refrigerantes con un ODP (Ozone Depletion Potential) nulo sobre la capa de ozono. Los ciclos de refrigeración de absorción por gas (utilizando mezclas amoníaco-agua o bromuro de litio-agua) contribuyen a la política internacional de supresión del uso de los CFC's.

(3) La actividad comercial del Grupo Gas Natural no incluye productos manufacturados.

(4) No se detallan más beneficios que los incluidos en el apartado referenciado en la página 102 y 103.

(5) El Grupo Gas Natural a través de su Código de Conducta se declara contrario a las compensaciones impropias y el tráfico de influencias.

(6) El Grupo Gas Natural se rige por la legislación española que regula la información que deben proporcionar las empresas suministradoras sobre el uso seguro del gas.

IA: Informe Anual 2008.

IGC: Informe de Gobierno Corporativo 2008.

Pacto Mundial, ODM y GRI

Principios	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Objetivos de Desarrollo del Milenio
Derechos humanos			
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4, LA13, LA14; SO1	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre. Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil. Objetivo 5: Mejorar la salud materna. Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente. Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8		
Trabajo			
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4,LA5		Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1-3	
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3	
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4; LA2,LA13,LA14	HR1-2; EC5, EC7; LA3	
Medio ambiente			
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2	Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30	EC2; EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29; PR3-4	
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27		
Lucha contra la corrupción			
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	SO5-6	





PricewaterhouseCoopers
Asesores de Negocios, S.L.
Edificio Caja de Madrid
Avenida Diagonal, 640
08017 Barcelona
España
Tel: +34 932 532 700
+34 932 021 111
Fax: +34 934 099 032
www.pwc.com/es

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2008

Al Comité de Dirección de Gas Natural SDG, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 (en adelante IRC 2008) de Gas Natural SDG, S.A y su Grupo de Sociedades (en adelante Gas Natural) para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008:

- o la adaptación de los contenidos del IRC 2008 a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) (en adelante, Guía GRI-G3), así como la validación de los indicadores de desempeño principales y adicionales propuestos en dicha Guía.
- o la adecuación de los contenidos del IRC 2008 a los principios de relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 Assurance Standard emitida por AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability (en adelante AA1000 AS).
- o la información proporcionada acerca del progreso de los compromisos y acciones indicados con cada grupo de interés.

La preparación del IRC 2008, el contenido del mismo y la autodeclaración del nivel de aplicación A+ de la Guía GRI-G3 otorgado por GRI, es responsabilidad de la Dirección de Gas Natural, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Esta Norma establece dos niveles de revisión: un nivel de aseguramiento menor o limitado ("Limited Assurance Engagement") y otro más avanzado, el nivel de aseguramiento razonable ("Reasonable Assurance Engagement"). En ambos casos, se requiere la obtención de evidencias suficientes que soporten la información presentada. En el caso del nivel de aseguramiento razonable, se llevan a cabo procesos de revisión de mayor alcance con el objeto de reducir el riesgo de omisión o error en la información presentada hasta un nivel aceptablemente bajo.

La presente revisión se ha realizado con los siguientes alcances:

- o Aseguramiento razonable, para los indicadores que se identifican con un símbolo "■" en el "Índice de contenidos e indicadores GRI" del IRC 2008 de Gas Natural.
- o Aseguramiento limitado:
 - para el resto de indicadores G3 incluidos en el "Índice de contenidos e indicadores GRI" del IRC 2008 de Gas Natural.



- en relación a la aplicación de la Guía de GRI G3 y de la Norma AA1000 AS en la elaboración del IRC 2008 de Gas Natural en su nivel de autodeclaración A+ que ha sido otorgado por GRI.
- para la información relativa a los progresos sobre los compromisos y acciones definidos por Gas Natural para el ejercicio 2008 para cada uno de los grupos de interés.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Gas Natural que han participado en la elaboración del IRC 2008, y en la aplicación de ciertos procedimientos que, con carácter general, se describen a continuación para la obtención de un aseguramiento razonable o limitado, según corresponda:

a) Trabajo realizado para los indicadores con un aseguramiento razonable:

- Reuniones con el personal de Gas Natural para el análisis del proceso de recopilación, validación y consolidación de los datos, a nivel corporativo y de país.
- Análisis y documentación de los procesos mediante flujogramas identificando los controles clave para su posterior validación.
- Evaluación de los sistemas informáticos y de control interno en relación a la elaboración de los indicadores seleccionados.
- Testeo mediante muestreo de los datos reportados y validación de los controles clave identificados.
- Comprobación mediante pruebas de revisión sustantivas de la consistencia y razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores y su adecuada compilación.

b) Trabajo realizado para la información con un aseguramiento limitado:

- Reuniones con el personal de Gas Natural para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC 2008.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la aplicación de los principios de relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta de la norma AA1000AS, sobre la información incluida en el IRC 2008, en función de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC 2008, en su nivel de autodeclaración A+, señalados en la Guía G3 del GRI.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión analíticas y sustantivas, en base a la selección de una muestra, de la consistencia y razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Gas Natural.
- Análisis de la información relativa a los progresos en relación a los compromisos y acciones definidos por Gas Natural para el ejercicio 2008, para cada uno de los grupos de interés.

Independencia

El trabajo ha sido realizado por un equipo compuesto por especialistas en sostenibilidad y auditores especialistas en revisiones de procesos y sistemas informáticos. Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).



Conclusión

- o En relación a los trabajos de aseguramiento razonable como resultado de nuestra revisión podemos concluir que la información reportada de indicadores de desempeño principales y adicionales identificados con el símbolo "■" ha sido preparada de forma adecuada y fiable, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo a los criterios de reporting de Gas Natural.
- o En relación a los trabajos de aseguramiento limitado, como resultado de nuestra revisión no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en lo que respecta a:
 - la razonabilidad y consistencia del resto de la información reportada de indicadores de desempeño principales y adicionales,
 - la preparación del IRC 2008 de Gas Natural, en el nivel de autodeclaración A+ otorgado por GRI, de acuerdo en todos sus aspectos significativos, con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3) y con los principios de relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta establecidos en la Norma AA1000 AS,
 - la presentación adecuada de los progresos en compromisos y acciones difundidos por Gas Natural en el IRC 2008.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

Máximo Isañez
Socio
19 de mayo de 2008



Edición:

Dirección de Comunicación
y Gabinete de Presidencia
www.gasnatural.com

Diseño Gráfico:

Estudio Gráfico Juan de la Mata
www.juandelamata.com

Fotografías:

Grupo Gas Natural
Walter Fernández (pág. 8)





Gas Natural SDG, S.A.

Domicilio social
Plaça del Gas, 1
08003 Barcelona
Tel: 902 199 199
Fax: 93 402 58 70

Sede de Madrid
Avenida de América, 38
28028 Madrid
Tel: 902 199 199
Fax: 91 726 85 30

