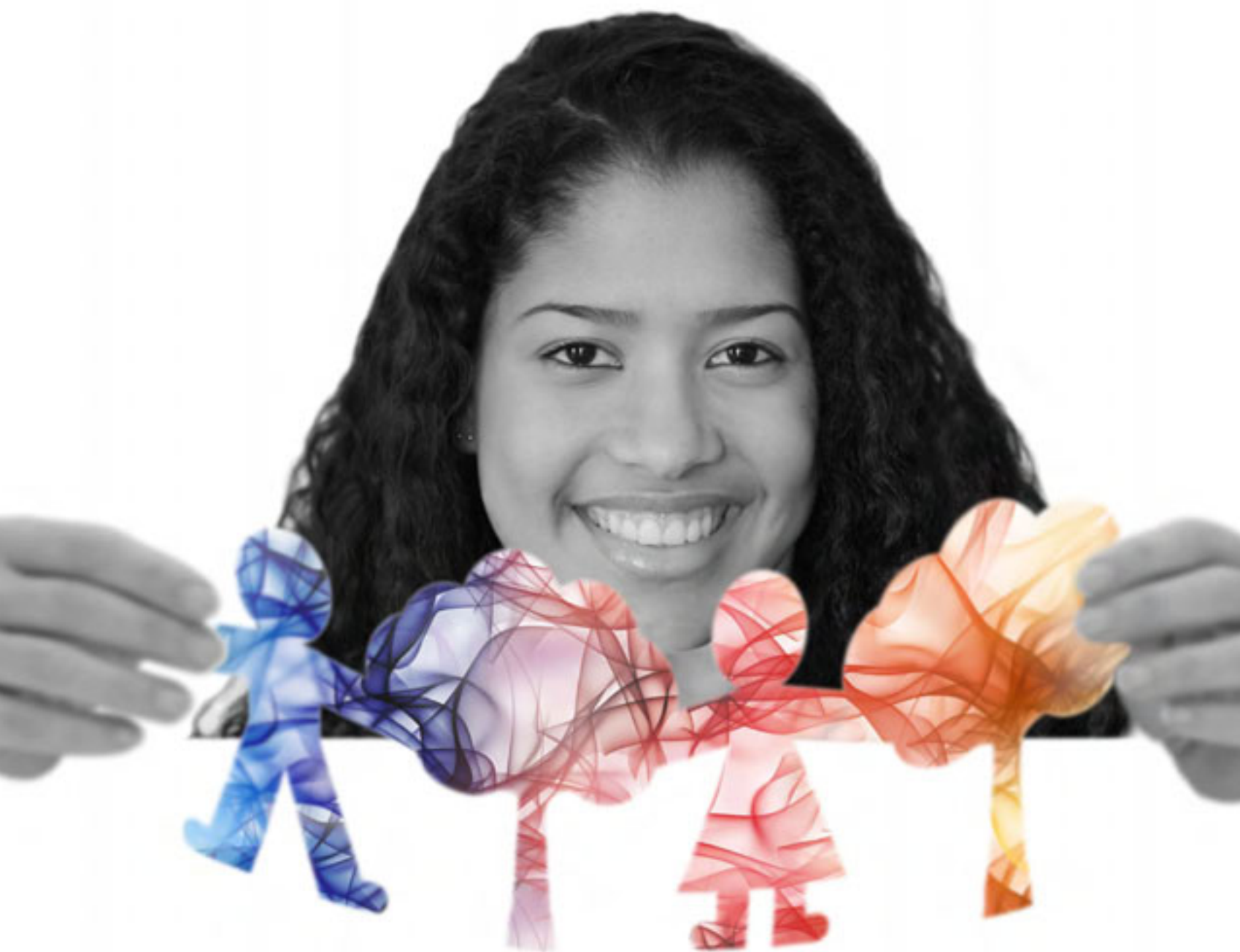




Informe de Responsabilidad Corporativa 2009



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009



Sumario

4	Carta del Presidente.
6	Proceso de elaboración del informe.
13	El Grupo Gas Natural.
14	Perfil de la organización.
19	Estrategia del Grupo Gas Natural.
20	Contribución al desarrollo.
27	La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural.
28	Indicadores clave de responsabilidad corporativa.
30	Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa.
33	El gobierno de la responsabilidad corporativa.
36	Diálogo con los grupos de interés.
38	Cómo leer el Informe de Responsabilidad Corporativa.
41	Compromisos de responsabilidad corporativa.
42	Orientación al cliente.
60	Compromiso con los resultados.
68	Medio ambiente.
92	Interés por las personas.
110	Seguridad y salud.
120	Responsabilidad social.
130	Integridad.
141	Información adicional.
142	Premios y reconocimientos.
144	Índice de contenidos e indicadores GRI.
154	Pacto Mundial, ODM y GRI.
155	Informe de revisión independiente.



Sumario

4	Carta del Presidente.
6	Proceso de elaboración del informe.
13	El Grupo Gas Natural.
14	Perfil de la organización.
19	Estrategia del Grupo Gas Natural.
20	Contribución al desarrollo.
27	La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural.
28	Indicadores clave de responsabilidad corporativa.
30	Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa.
33	El gobierno de la responsabilidad corporativa.
36	Diálogo con los grupos de interés.
38	Cómo leer el Informe de Responsabilidad Corporativa.
41	Compromisos de responsabilidad corporativa.
42	Orientación al cliente.
60	Compromiso con los resultados.
68	Medio ambiente.
92	Interés por las personas.
110	Seguridad y salud.
120	Responsabilidad social.
130	Integridad.
141	Información adicional.
142	Premios y reconocimientos.
144	Índice de contenidos e indicadores GRI.
154	Pacto Mundial, ODM y GRI.
155	Informe de revisión independiente.



Carta del Presidente



Tengo el placer de presentarles, por octavo año consecutivo, el Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural. Su contenido expone las actividades que hemos llevado a cabo en los ámbitos económico, social y medioambiental, detallando las estrategias desarrolladas, los objetivos previstos, las acciones emprendidas y los logros más significativos que hemos conseguido.

El ejercicio 2009 ha sido uno de los más importantes en nuestros más de 165 años de historia. A pesar de las incertidumbres del entorno, hemos culminado exitosamente nuestra fusión con Unión Fenosa, y nos hemos convertido en una de las tres *utilities* líderes en el mercado ibérico y en uno de los grupos energéticos más importantes de Latinoamérica. El nuevo grupo está presente en 23 países, donde cuenta con más de 20 millones de clientes y con cerca de 18 GW de potencia eléctrica instalada. Asimismo, nuestro liderazgo en los mercados de gas natural licuado, como terceros operadores internacionales a través de nuestras filiales Stream y Unión Fenosa Gas, y en *downstream*, nos permite operar en mercados energéticos muy globalizados y competitivos.

A lo largo de todo el proceso, se facilitó información clara y veraz a los organismos reguladores, mercados financieros, medios de comunicación y otros públicos, así como a los empleados de ambas compañías, para reflejar en cada momento, con la máxima fidelidad y precisión, la situación real de la operación.

La integración avanza satisfactoriamente. La creación de una cultura común, que comprenda las mejores prácticas y procedimientos de ambas compañías, nace desde un óptimo punto de partida: la convicción mutua de que la función empresarial debe orientarse hacia el bienestar de personas y comunidades, mediante la comercialización de productos y servicios energéticos que contribuyan a mejorar la calidad de vida. Por ello, estamos convencidos de que nuestra actividad ayuda a construir una sociedad más sostenible, y también de que ello debe transmitirse con rigor, objetividad y transparencia a todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Para la elaboración de este Informe de Responsabilidad Corporativa 2009, hemos seguido las recomendaciones y principios contenidos en la tercera versión de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative. Este documento incluye, además, la información requerida por el suplemento de "empresas eléctricas" de la mencionada institución. Por todo ello, creemos que este informe constituye una presentación equilibrada de nuestro desempeño en materia de responsabilidad corporativa. La información, cualitativa y cuantitativa, ha sido revisada por PricewaterhouseCoopers, el auditor financiero del grupo.

El Informe recoge el enfoque y los resultados del Grupo Gas Natural en las diferentes facetas de la responsabilidad corporativa. En materia ambiental, la exigente gestión que se ha llevado a cabo ha contribuido a evitar la emisión a la atmósfera de alrededor de ocho millones de toneladas de CO₂, consecuencia,

fundamentalmente, de las ventajas en términos de eficiencia de la generación de electricidad a través de ciclos combinados.

En el campo de la I+D+i, apostamos también por la eficiencia, por el desarrollo de nuevos vectores energéticos y por la búsqueda de nuevas aplicaciones para el gas natural, que se ha consolidado como la energía más limpia de origen fósil, en base a su notable aportación para mitigar los efectos del cambio climático.

En 2009, nuestro esfuerzo en materia de sostenibilidad fue reconocido nuevamente por los mercados de capitales. En este sentido, fuimos designados líderes de nuestro sector por Dow Jones Sustainability Index, un índice selectivo en el que las compañías que lo constituyen deben acreditar prácticas avanzadas en responsabilidad corporativa.

Asimismo, se fortaleció nuestra presencia en el FTSE4Good, a la vez que obtuvimos la mayor puntuación entre las *utilities* españolas en el Carbon Disclosure Project, iniciativa impulsada por los principales inversores institucionales del mundo para premiar a aquellas compañías que destacan por su compromiso frente al cambio climático. En este marco, quiero hacer una especial mención a nuestra firme adhesión a los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El compromiso con los resultados es uno de los rasgos distintivos de nuestro modelo de negocio, orientado a proporcionar una rentabilidad creciente y sostenida a nuestros accionistas. El beneficio neto de la compañía en el ejercicio 2009 se incrementó un 13,1% con respecto al año anterior, hasta los 1.195 millones de euros. Asimismo, se alcanzó un Ebitda consolidado de 3.937 millones de euros, un 53,5% más que en 2008, debido principalmente a la incorporación de Unión Fenosa desde el 30 de abril de 2009. Todo ello, en un contexto de contracción de la demanda energética y de los significativos niveles de volatilidad, tanto de los precios energéticos, como de los mercados de divisas y financieros.

Me gustaría también destacarles que, en 2009, el Consejo de Administración aprobó diversas modificaciones del Código Ético de la compañía, para continuar mejorando su contenido en aspectos éticos y sociales según las mejores prácticas internacionales, y para dar cumplimiento a las exigencias regulatorias derivadas de la integración con Unión Fenosa.

Los hitos que hemos alcanzado configuran la sólida base desde la que nos proponemos superar los nuevos desafíos que afrontará nuestro grupo. El éxito será consecuencia de la dedicación y eficacia de todas las personas que lo forman. Por ello, quiero expresar, a todo nuestro equipo humano, mi especial agradecimiento por el trabajo que han desarrollado durante un ejercicio tan exigente como el de 2009. Y al mismo tiempo, quiero animarles a continuar avanzando, con renovada motivación, en el ilusionante proyecto empresarial que hemos iniciado.

Les invito a leer con atención este Informe de Responsabilidad Corporativa 2009. Estas páginas recogen el esfuerzo de casi veinte mil personas que, día a día, contribuyen, con toda la energía del mundo, a que nuestro grupo sea cada vez mejor, más eficiente, más responsable y más útil a la sociedad.

Salvador Gabarró Serra

Presidente del Consejo de Administración

Proceso de elaboración del informe

Alcance y enfoque

Este es el primer Informe de Responsabilidad Corporativa que el Grupo Gas Natural elabora tras el proceso de fusión con Unión Fenosa culminado en 2009 y pretende, como en años anteriores, ofrecer una información veraz, fiable y equilibrada sobre el desempeño de la compañía respecto a los principales desafíos de la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible.

El informe contempla todas las actividades del nuevo Grupo como operador global de gas y electricidad en los países en los que está presente. En este sentido, la información publicada incluye las operaciones de generación y distribución de electricidad, las de aprovisionamiento, producción, licuefacción, transporte, distribución, almacenamiento y regasificación de gas, las de comercialización de energía y las de extracción de carbón.

Actividades del Grupo Gas Natural (a 31 de diciembre de 2009)

	Electricidad		Gas						Comercialización		
	Generación	Distribución	Exploración	Producción	Licuefacción	Transporte	Distribución	Almacenamientos	Regasificación	de energía	
Angola			•								
Argentina								•			•
Australia	•										
Brasil								•			
Chile	•										
Colombia			•					•			•
Costa Rica	•										
Egipto					•						
España	•	•	•	•		•	•		•	•	•
Francia											•
Guatemala			•								•
Italia								•	• (*)		•
Kenia	•										
Marruecos			•			•					
México	•					•	•				•
Nicaragua			•								
Omán					•						
Panamá	•	•									
Portugal											•
Puerto Rico	•								•		
República Dominicana	•										
República de Moldavia			•								
Sudáfrica											•

(*) En tramitación.

Nota: Además de estos 23 países, el Grupo Gas Natural tiene sociedades instrumentales, de cartera o servicios profesionales en Holanda, Irlanda y Madagascar.

Para la elaboración del informe se han seguido los criterios establecidos por la norma AA1000 APS (2008) de AccountAbility y la tercera versión de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” de Global Reporting Initiative. Este documento incluye, además, la información requerida por el suplemento de GRI correspondiente al sector *utilities*, de obligatorio seguimiento, desde el uno de enero de 2010, para aquellas compañías del sector que quieren obtener la máxima calificación A+ por parte de Global Reporting Initiative.

La información recogida en este informe se refiere, fundamentalmente, al ejercicio 2009. Incluye también, en función de su relevancia y disponibilidad, información de años anteriores para facilitar que los lectores puedan formarse una opinión más completa 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 2009 ó 2008.

Este año, la integración con Unión Fenosa ha supuesto un importante esfuerzo a la hora de recopilar y presentar los datos de una manera homogénea y comparable.

Dados los condicionantes que impone la fusión de ambas compañías, completada en 2009, y en aras de facilitar la comprensión de la información por parte de los lectores, este Informe de Responsabilidad Corporativa presenta los datos, en algunas ocasiones, de dos maneras distintas.

Con carácter general, la información de 2009 representa el dato del Grupo incluyendo a Unión Fenosa desde el 1 de mayo de 2009, fecha coincidente con la de consolidación de las magnitudes financieras. En otros casos, cuando la naturaleza del indicador lo requiere, se presenta la información a 31 de diciembre. Los históricos corresponden a los datos publicados en los informes anteriores del Grupo Gas Natural.

Existen casos en los que se ha considerado relevante la presentación de la información de una manera denominada proforma, para que el lector pueda entender mejor la evolución de los datos tras el proceso de fusión. La opción proforma ofrece el dato para 2009 como si ambas compañías hubieran estado integradas desde el 1 de enero de ese año. Cuando se utiliza esta modalidad, también y en la medida de lo posible, el dato histórico presenta el dato global como si ambas compañías hubieran estado ya integradas en los ejercicios 2008 y 2007.

La presentación proforma de la información es especialmente significativa en los capítulos de “Medio ambiente” y “Seguridad y salud”. En ambos, la opción de consolidar la información desde el primero de mayo de 2009, podría ofrecer una imagen distorsionada del desempeño de la compañía al aumentar o disminuir los determinados indicadores de forma significativa, sin que estas variaciones estén producidas por la gestión, sino por la fusión de ambas compañías. Por ello, a pesar de presentarse también el dato consolidado desde esa fecha, la modalidad que da una imagen más fiel del desempeño del Grupo es la denominada proforma.

Con respecto a los aspectos ambientales se especifican como mínimo las actividades de: gestión y soporte; exploración y extracción de hidrocarburos; licuefacción, transporte y distribución de gas; transporte y distribución de electricidad y generación de electricidad en explotación comercial en 2009, propias de las sociedades del Grupo con consolidación global.

La integración con Unión Fenosa ha supuesto un importante esfuerzo a la hora de recopilar y presentar los datos de una manera homogénea y comparable.

En materia de recursos humanos, se reportan los datos de plantilla y gastos de personal, éstos últimos con criterios de consolidación, de los países en los que el Grupo está presente. La excepción a la regla anterior la constituyen Angola, Omán y Portugal, países en los que el Grupo desarrolla actividad pero donde no hay empleados o, en caso de haberlos, están adscritos a sociedades españolas. Además, hay que resaltar que Holanda no tenía plantilla a 31 de diciembre de 2009. Para el resto de indicadores se aporta información, en la mayor parte de las ocasiones y en la medida de lo posible, de los países en los que el Grupo tiene gestión centralizada, motivo por el cual, no se ofrece información de Kenia ni Sudáfrica.



Aplicación de la norma AA1000 APS en la elaboración de este informe

El propósito de la norma AA1000 APS es proporcionar a las organizaciones un conjunto de principios reconocidos internacionalmente y de libre acceso, para enmarcar y estructurar la forma en la que entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y rinden cuentas de su desempeño en sostenibilidad. Los principios que rigen esta norma son los siguientes:

- **Inclusividad.** Se define como la participación de los grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica de la compañía hacia el desarrollo sostenible. Con relación a este principio, resulta especialmente relevante la información presentada por el Grupo Gas Natural en este informe acerca de las acciones de diálogo con grupos de interés.
- **Relevancia.** Se refiere a la necesidad de determinar la importancia de los asuntos relacionados con la sostenibilidad o la responsabilidad corporativa para la compañía y sus grupos de interés. Un asunto relevante es aquel que influye en las decisiones, acciones y desempeño de una organización o de sus grupos de interés. Los asuntos relevantes para el Grupo Gas Natural son aquellos incluidos en su Política de

Responsabilidad Corporativa, definida en 2008. Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 se estructura de acuerdo a los asuntos relevantes incluidos en dicha política.

- **Capacidad de respuesta.** Este principio hace referencia a la respuesta de la compañía a aquellos asuntos relacionados con la sostenibilidad o responsabilidad corporativa que son relevantes. La capacidad de respuesta se pone de manifiesto a través de decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés. En este sentido, en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 se incluyen los principales indicadores de desempeño del Grupo. A lo largo de todo el informe, la compañía hace públicos su enfoque, respuesta y desempeño frente a los asuntos que le son relevantes.

Principios para la elaboración de este informe

Con el fin de garantizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización, se debe determinar el contenido que debe incluir la memoria. Esto, y según las recomendaciones de Global Reporting Initiative, debe hacerse teniendo en cuenta tanto la experiencia y el propósito de la organización, como los intereses de sus grupos de interés.

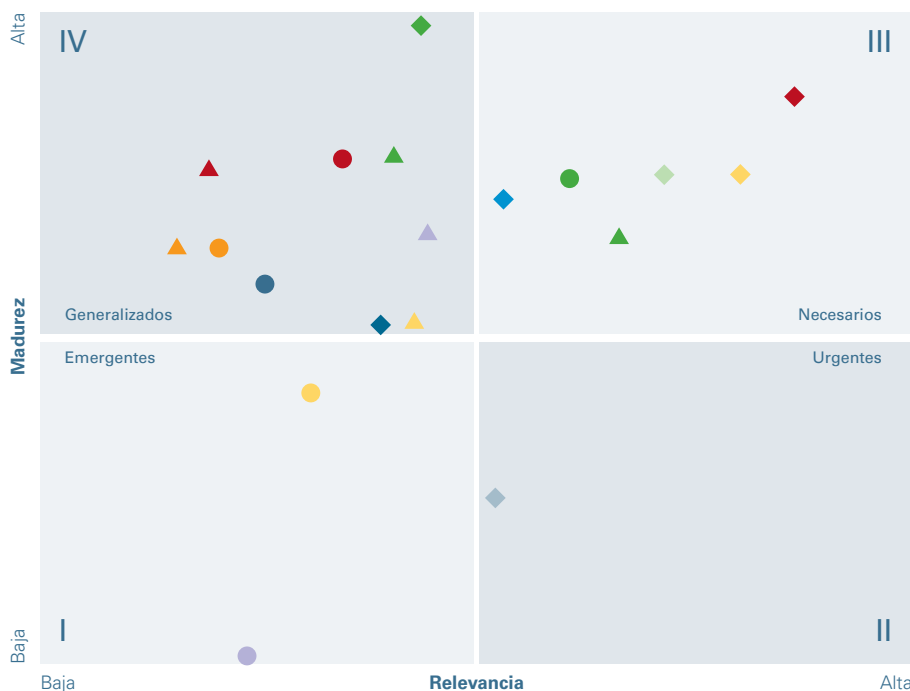
- **Materialidad.** La materialidad es el umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en la memoria. En 2007, el Grupo Gas Natural realizó un estudio de materialidad con el fin de identificar aquellos aspectos considerados como relevantes. Dicho estudio categorizó e identificó en base al estándar AA1000 de AccountAbility aquellos aspectos relacionados con la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible que resultan particularmente relevantes para el Grupo Gas Natural. Adicionalmente, y para la elaboración del informe de este año, se han tomado en consideración los asuntos tratados en los informes de responsabilidad corporativa del

Grupo Gas Natural y Unión Fenosa del año 2008, la información requerida por Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good, así como las cuestiones incluidas en el suplemento para el sector *utilities* de Global Reporting Initiative o los elementos de análisis de RepTrak, metodología que el Grupo Gas Natural utiliza para medir su reputación. La compañía entiende que, de este modo, todos los asuntos que le resultan materiales, dadas sus características y las de los sectores en los que opera, han sido incluidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2009.

- **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 identificado a sus grupos de interés y sus expectativas y concretado acciones para establecer con ellos un diálogo bidireccional. Este proceso se detalla en el apartado “Diálogo con los grupos de interés” y “Gobierno de la responsabilidad corporativa”.

- **Contexto de sostenibilidad.** El informe analiza detalladamente el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado. Los apartados correspondientes a estrategia y contribución al desarrollo ahondan específicamente en este apartado.
- **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.

Asuntos materiales para el Grupo Gas Natural



Económicos

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

Ambientales

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

Sociales

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



En la elaboración de este informe, al igual que en años anteriores, se han seguido las recomendaciones de Global Reporting Initiative para velar por la calidad de la información divulgada.

Calidad de la información divulgada

Al igual que en años anteriores, en la elaboración de este informe se han seguido las recomendaciones de Global Reporting Initiative para velar por la calidad de la información divulgada. La consideración de los principios expuestos más abajo garantiza que la información reúne las debidas garantías de calidad.

- **Equilibrio:** el informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.

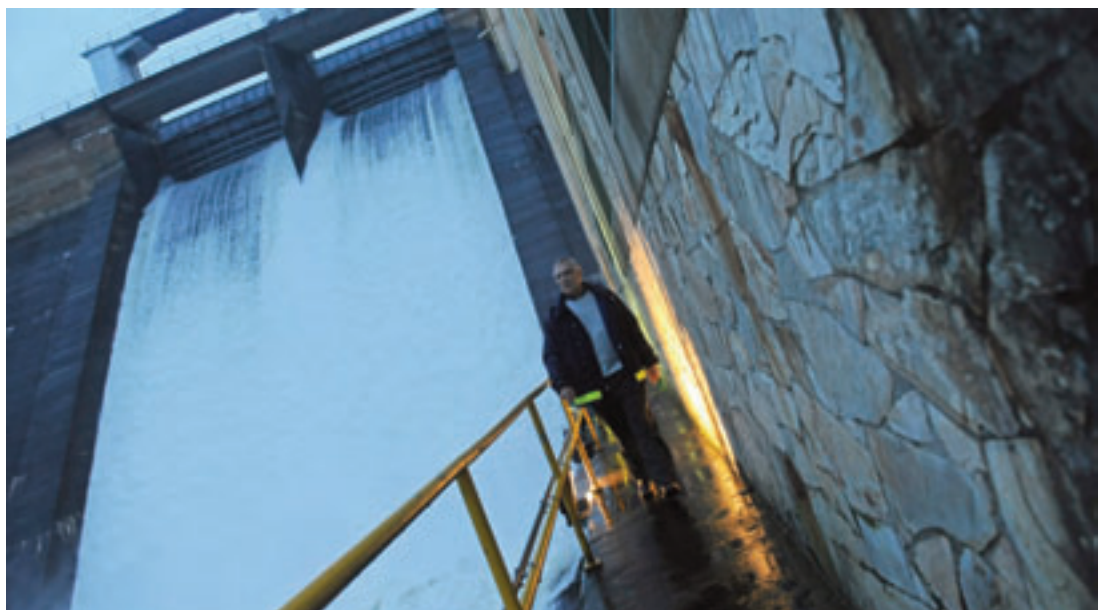
- **Comparabilidad:** la información contenida en este informe permite analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo. Por ello, en la medida de lo posible y teniendo presentes las particularidades resultantes de un proceso de fusión como en el que el Grupo estuvo inmerso en 2009, el informe incluye información de años anteriores.
- **Precisión:** toda la información descrita en el informe es precisa y se presenta lo suficientemente detallada para que los grupos de interés de la compañía puedan valorar adecuadamente el desempeño de la compañía.
- **Periodicidad:** el Grupo Gas Natural publica sus informes de responsabilidad corporativa con carácter anual, tan pronto como la información está disponible, a fin de que los grupos de interés de la compañía puedan tomar decisiones con información que resulte lo más reciente posible.
- **Claridad:** la información presentada se expone de una manera comprensible, accesible y útil. Para facilitar su correcta comprensión se evita el uso de tecnicismos. Asimismo, se utilizan gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes de la compañía y agilizar la lectura del documento.
- **Fiabilidad:** los datos recogidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa han sido verificados por PricewaterhouseCoopers. Para su elaboración se han tenido en cuenta los tres principios exigidos por la norma AA1000 APS de AccountAbility, relacionados con la relevancia o materialidad, exactitud y si lo expuesto responde a los requerimientos y preocupaciones de los grupos de interés.

Verificación

La integridad, robustez y veracidad de la información contenida en este informe son preservadas por las políticas y los procedimientos incorporados en los sistemas de control interno del Grupo Gas Natural, y tienen por objeto, entre otros, asegurar la correcta presentación de la información de la compañía ante terceros.

Dentro de las citadas políticas, y en el marco de las recomendaciones de Global Reporting Initiative, el Grupo Gas Natural encarga anualmente una verificación externa de los contenidos de su 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 las recomendaciones de Global Reporting Initiative y del estándar AA1000 APS (2008).

Como resultado del 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. Tras la evaluación de la información incluida en el informe de 2009, el experto independiente ha aplicado el nivel de aseguramiento que se especifica en el Informe de Revisión Independiente.



Consultas e información adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2009, el Grupo Gas Natural ha publicado el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe de la Comisión de Auditoría y Control, todos ellos correspondientes al ejercicio 2009. Asimismo, la compañía dispone de una página web (www.gasnatural.com) donde las personas interesadas pueden consultar información actualizada de la compañía. Cabe resaltar, además, que la compañía publica informes de responsabilidad corporativa en Argentina, Colombia y México.



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





■ El Grupo Gas Natural

- 14 Perfil de la organización.
- 19 Estrategia del Grupo Gas Natural.
- 20 Contribución al desarrollo.

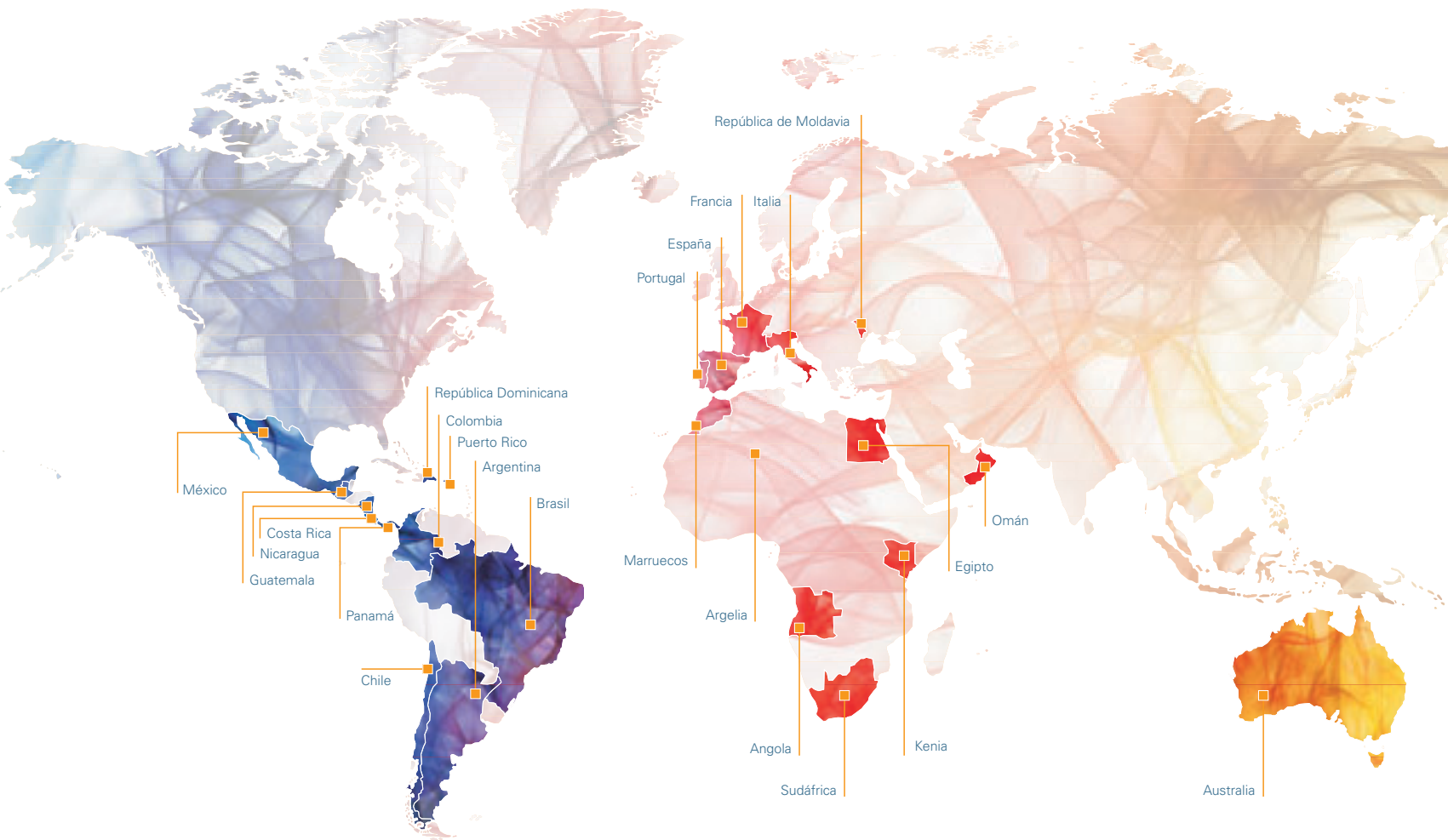


■ El Grupo Gas Natural

- 14 Perfil de la organización.
- 19 Estrategia del Grupo Gas Natural.
- 20 Contribución al desarrollo.

Perfil de la organización

El Grupo Gas Natural en el mundo

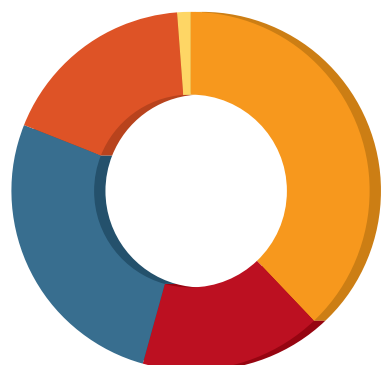


El Grupo Gas Natural está presente en más de 23 países y cuenta con más de 20 millones de clientes y cerca de 18.000 MW de potencia instalada.

El Grupo Gas Natural es una de las compañías multinacionales líderes en el sector del gas y la electricidad, está presente en más de 23 países y cuenta con más de 20 millones de clientes y cerca de 18.000 MW de potencia instalada. Es la mayor compañía integrada en gas y electricidad en España y Latinoamérica, líder en comercialización de gas natural en Iberia, tercer operador de gas natural licuado en el mundo, con una flota de trece buques metaneros, así como el principal suministrador de gas natural licuado en la cuenca Mediterránea y Atlántica.

La compañía, líder en el negocio de distribución, está presente en toda la cadena de valor del gas, a través de la participación en proyectos de exploración, producción, licuefacción y transporte. Tras el proceso de adquisición de la compañía eléctrica Unión Fenosa, tercera del mercado español, el Grupo Gas Natural ha culminado su objetivo de integrar los negocios de gas y electricidad en una compañía con larga experiencia en el sector energético, capaz de competir de forma eficiente en unos mercados sometidos a un proceso de creciente integración, globalización y aumento de la competencia.

Contribución del Ebitda por actividades (%)



37,9	Distribución de gas.
16,4	Distribución electricidad.
26,7	Electricidad.
17,8	Gas.
1,2	Otros.

El *mix* de generación de la compañía es rico y diversificado, e incluye ciclos combinados, energía hidráulica, nuclear, carbón, fuelóleo y renovables. En España, el Grupo Gas Natural es líder del mercado de distribución de gas natural y el tercer operador del sector eléctrico.

A finales de 2009, la compañía contaba con 19.803 empleados, la mitad de ellos en el negocio energético internacional.

Los principales accionistas del Grupo, a 31 de diciembre de 2009 eran:

- Critería Caixa Corp: 36%.
- Repsol YPF, S.A.: 30%.
- Inversores institucionales internacionales: 14%.
- Accionistas minoritarios: 9%.
- Suez: 6%.
- Inversores institucionales españoles: 3%.
- Caixa d'Estalvis de Catalunya: 2%.

 Para obtener una información más detallada sobre las actividades y resultados del Grupo Gas Natural en el ejercicio 2009, consultar el Informe Anual y la página web corporativa www.gasnatural.com.

Principales magnitudes del Grupo Gas Natural

Operaciones	2009	2008	2007
Ventas de actividad de gas (GWh)	402.651	481.381	453.172
Transporte de gas/EMPL (GWh)	109.230	133.497	124.150
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.534	11.492	11.115
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	8.663	–	–
Red de distribución de gas (km)	118.658	115.295	109.759
Energía eléctrica producida (GWh)	54.125	31.453 ⁽¹⁾	18.700
Contratos por cliente España	1,39 ⁽²⁾	1,39	1,37
Personal	2009	2008	2007
Nº de empleados	19.803	6.842	6.699
Financiero (millones de euros)	2009	2008	2007
Importe neto de la cifra de negocios	14.879	13.544	10.093
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	3.937	2.564	2.277
Resultado de explotación	2.448	1.794	1.567
Inversiones totales	15.696	3.697	2.323
Beneficio atribuible al Grupo	1.195	1.057	959
Datos por acción (euros por acción)	2009	2008	2007
Cotización a 31 de diciembre	15,085	19,29	40,02
Beneficio	1,48 ⁽³⁾	2,36	2,14

(1) En el informe 2008 se reportaron 31.451 GWh. La diferencia con el dato publicado este año incluye la energía generada en pruebas.

(2) Dato disponible sólo para clientes de gas.

(3) Datos ajustados por la ampliación de capital de marzo de 2009.

Capacidad instalada por fuente de energía y régimen de reglamentación

	Cierre 09 (MW)	Cierre 08 (MW)	Variación 09/08 (%)
Potencia instalada en régimen ordinario. España	12.436	3.703	—
Hidráulica	1.860	—	—
Nuclear	589	—	—
Carbón	2.048	—	—
Fuelóleo-gas	617	—	—
Ciclo combinado	7.322	3.703	97,7
Potencia instalada régimen especial. España	974	391	—
Renovables	974	391	—
Potencia instalada total. España	13.410	4.094	
Potencia instalada régimen ordinario. Internacional	4.451	2.487	79,0
Hidráulica	73	—	—
Fuelóleo	321	—	—
Ciclo combinado	4.057	2.487	63,1
Potencia total	17.861	6.581	—

Producción neta de energía por fuente y régimen de reglamentación

	Cierre 09 (GWh)	Cierre 08 (GWh)	Variación 09/08 (%)
Producción en régimen ordinario. España	26.694	17.344	—
Hidráulica	1.849	—	—
Nuclear	2.908	—	—
Carbón	741	—	—
Fuelóleo-gas	4	—	—
Ciclo combinado	21.192	17.344	22,2
Producción régimen especial. España	2.034	905	—
Renovables	2.034	905	—
Producción total. España	28.728	18.249	57,4
Producción régimen ordinario. Internacional	25.397	13.294	91,0
Hidráulica	1.633	—	—
Fuelóleo	1.126	—	—
Ciclo combinado	22.638	13.294	70,3
Producción total	54.125	31.543	71,6

Eficiencia media por tecnología y régimen regulador

Régimen	Tecnología	Eficiencia ^(*) (%)
Ordinario. España	Térmica carbón	34,2
	Térmica fuelóleo	30,1
	Ciclo combinado	55,0
Internacional	Ciclo combinado	52,4
	Fuelóleo	39,7
Total producción		52,6

(*) Eficiencia sobre Poder Calorífico Inferior (PCI) calculada como la media ponderada por la producción real de cada tecnología.



Factor de disponibilidad medio por tecnología y régimen regulador

Régimen	Tecnología	Disponibilidad 2009 (%)
Ordinario. España	Hidráulica	94,8
	Térmica carbón	84,6
	Térmica fuelóleo	76,1
	Nuclear	84,0
	Ciclo combinado	94,0
Especial. España	Eólica	95,4
	Minihidráulica	99,0
	Cogeneración	97,1
Internacional	Hidráulica	95,5
	Motores diesel	85,7
	Ciclo combinado	91,8



Instalaciones de distribución eléctrica del Grupo Gas Natural por países

Países	Transformadores reductores		Longitud de líneas (Km)
	Número	Capacidad (MVA)	
España	36.506	12.361	107.016
Panamá	39.554	2.840	19.042
Guatemala	74.921	1.559	62.767
Nicaragua	45.402	1.787	14.258
República de Moldavia	8.737	2.509	33.458
Colombia	87.669	8.502	67.222
Total baja tensión y media tensión	292.789	29.558	303.763
España	803	25.966	8.608
Panamá	26	770	153
República de Moldavia	56	1.142	507
Colombia	85	4.194	2.905
Total Alta Tensión	970	32.072	12.173
Total	293.759	61.630	315.936

Nota: La República de Moldavia reportó, en 2008, un dato preliminar que fue corregido en despacho directivo, después de realizar el inventario de cierre oficial.

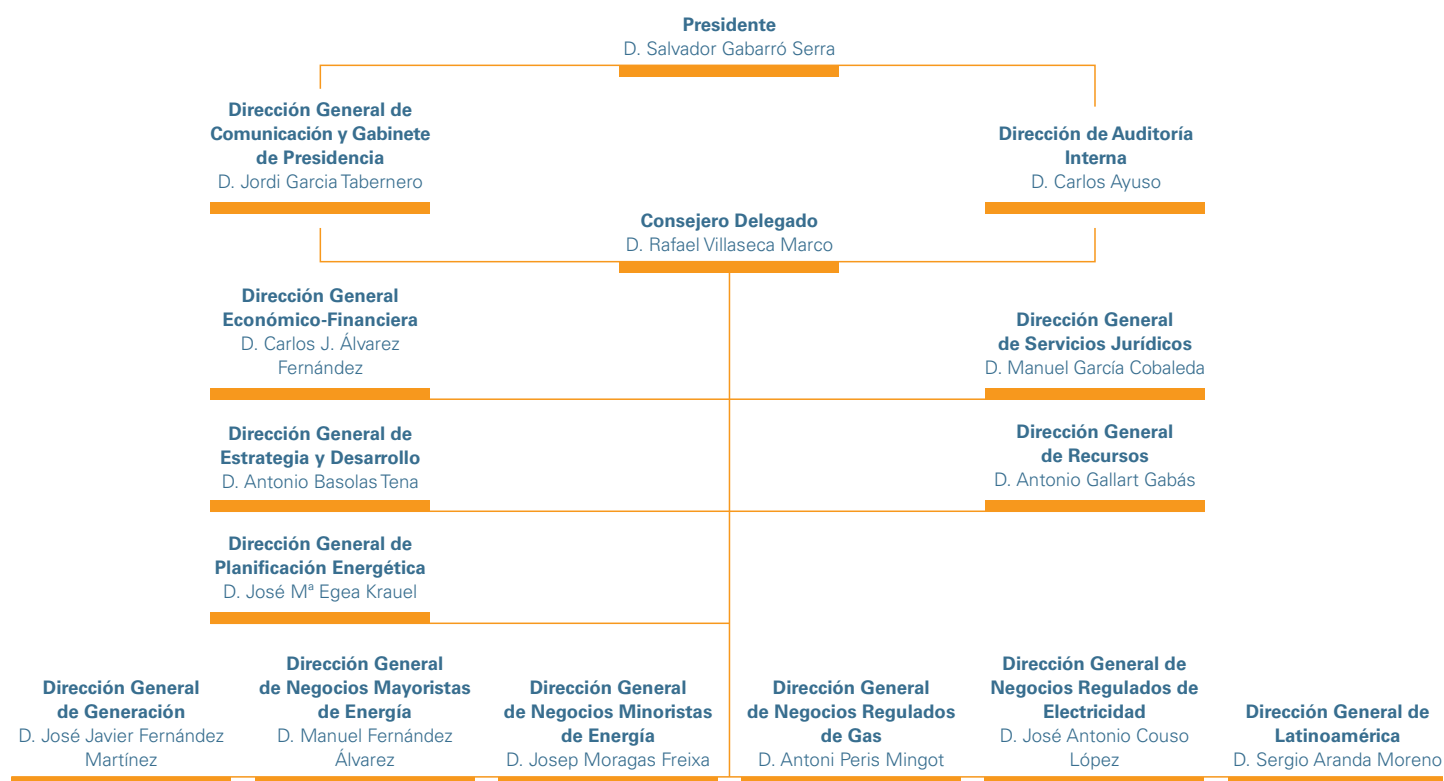
Pérdidas de energía eléctrica en transporte y distribución (%)

	2009	2008	2007
Pérdidas de energía en transporte y distribución (%)	6,43	6,22	6,53



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

Organigrama del Grupo Gas Natural



Estrategia del Grupo Gas Natural

Como consecuencia del proceso de fusión con Unión Fenosa, el Grupo Gas Natural se encuentra inmerso en la definición de un nuevo plan estratégico.

El nuevo plan estará marcado por la complejidad e incertidumbres que actualmente atañen al entorno económico, y por las previsible fluctuaciones de los precios energéticos de los próximos años. En este contexto, y dadas las previsiones para ejercicios venideros, el Grupo trabaja en la definición de un plan estratégico robusto y ambicioso, que permita dar respuesta a las incógnitas que plantea el escenario económico, regulatorio y energético.

El nuevo plan estratégico del Grupo parte de los objetivos fijados en el anterior plan y de los objetivos estratégicos fijados por Unión Fenosa antes de su proceso de integración en el Grupo. Se concreta en los siguientes aspectos:

- Fomentar la integración vertical de los negocios de la compañía, tomando como base el establecimiento de nuevos contratos de suministro a largo plazo y la participación en nuevos proyectos *upstream* para suministros de energía primaria.
- Impulsar el proceso de internacionalización en aquellas zonas geográficas y áreas de negocio donde existan oportunidades y en las que el Grupo tenga ventajas competitivas.
- Potenciar, mediante la inversión en I+D+i, el desarrollo de nuevas tecnologías de generación eléctrica o mejorar las ya existentes.

- Desarrollar las actividades de distribución de gas y electricidad del Grupo de acuerdo con la política energética que se defina en las distintas zonas geográficas en donde opera, con el objetivo permanente de mejorar la eficiencia energética de las operaciones.

La liberalización de los mercados gasista y eléctrico exige que las compañías del sector energético incrementen su eficiencia, que satisfagan con una oferta adecuada las demandas de sus clientes y que desarrollen una cultura de innovación. La integración de Unión Fenosa en el Grupo Gas Natural permitirá dar un salto cualitativo muy importante en esos tres aspectos.

Para dar cumplimiento a los objetivos marcados en su Plan Estratégico, la compañía parte de varios puntos de apoyo fundamentales:

- El Grupo Gas Natural es un operador *best-in-class* en el área *downstream*, en la distribución y venta de energía. La larga experiencia de ambas compañías en este aspecto permitirá a la empresa cumplir los objetivos fijados.
- La elevada diversificación y eficiencia del parque de generación de la compañía, que le permite gestionar de manera competitiva los recursos naturales, gas y carbón, de los que dispone.
- El fuerte posicionamiento de la compañía en el negocio de gas natural licuado (GNL), que constituirá un factor clave para el acceso a nuevos mercados y para la consecución de nuevas fuentes de suministro.

El Grupo Gas Natural es un operador *best-in-class* en el área *downstream*, en la distribución y venta de energía.

- El equipo humano de ambas compañías, reforzado tras el proceso de fusión.

En los próximos años, España y Latinoamérica continuarán siendo los principales mercados del Grupo Gas Natural. Sin embargo, su peso relativo deberá disminuir dado que, previsiblemente, las mayores oportunidades de negocio e incrementos de la demanda vendrán, a partir de ahora de Asia.

En el futuro, el Grupo continuará desarrollando un *mix* energético competitivo, diversificado y respetuoso con el medio ambiente, con un gran peso de las energías renovables, que se complementarán con otras fuentes de generación, como es el caso de los proyectos hidráulicos, que están siendo actualmente promovidos por el Grupo, y están en línea con la política energética nacional y aportan seguridad de suministro. El Grupo continuará buscando soluciones más eficientes y respetuosas con el entorno.

Contribución al desarrollo

La compañía dispone de un *mix* de generación eléctrica fiable y seguro, capaz de responder adecuadamente a la demanda de energía de las sociedades en las que opera.

Las compañías del sector energético se enfrentan a un doble reto: por un lado, deben ser capaces de satisfacer la creciente demanda de energía de las sociedades; por otro, deben hacerlo de un modo cada vez más eficiente y respetuoso con el entorno. Por ambas razones, la búsqueda de fuentes de energía limpias, seguras y fiables es un imperativo para las compañías del sector energético y, en particular, para el Grupo Gas Natural.

En la actualidad, la compañía dispone de un *mix* de generación eléctrica fiable y seguro, capaz de responder adecuadamente a la demanda de energía de las sociedades en las que opera. El Grupo dispone de numerosas centrales térmicas operadas con carbón, gas o fuelóleo, hidroeléctricas, parques eólicos, plantas solares y centrales nucleares, lo que lo convierte en un actor imprescindible para la seguridad y fiabilidad del suministro de los entornos en los que opera.

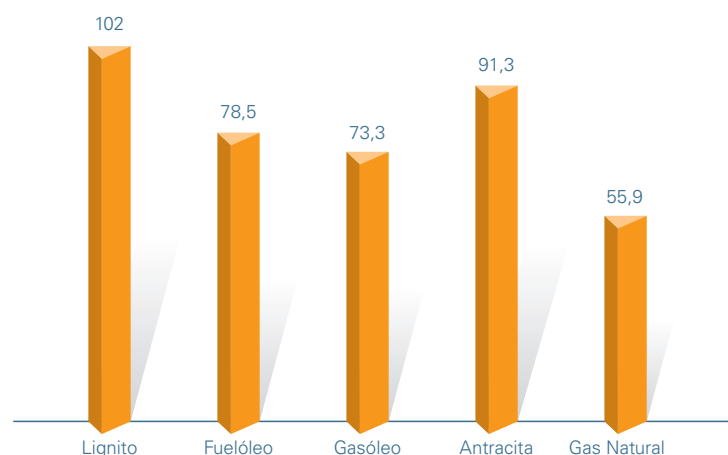
El Grupo Gas Natural afronta estos retos consciente de que su principal contribución al desarrollo y al bienestar reside en abastecer energía de un modo sostenible, eficiente y seguro.

Una compañía que suministra energía limpia

La sociedad ejerce una presión ambiental cada vez mayor sobre las compañías energéticas. Aunque las actividades de transporte, generación y distribución de electricidad y gas no pueden concebirse sin cierto impacto ambiental, sí es posible minimizarlo mediante la eficiencia de procesos y la instalación de equipos de alto rendimiento. A este respecto, las energías renovables adquirirán un peso cada vez más notable en el *mix* energético. Sin embargo, la generación de energía a partir de fuentes fósiles seguirá siendo predominante en los próximos años. En este contexto, las ventajas del gas natural en eficiencia le sitúan en una posición ventajosa frente a otros combustibles fósiles.

El gas natural es, debido a su composición química y propiedades, el combustible fósil más limpio. En su combustión emite entre un 40 y un 45% menos CO₂ que el carbón y entre un 20 y un 30% menos que el petróleo. Además, las emisiones de NO_x derivadas de su combustión son muy reducidas en comparación con las de carbón y petróleo, y las emisiones de SO_x y partículas sólidas son prácticamente nulas.

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



Fuente: IPCC-Eurogas.

Las características anteriores convierten al gas natural en una de las mejores soluciones frente al cambio climático y otros problemas ambientales como la acidificación de atmósferas y lluvias ácidas, la contaminación de origen particular o fotoquímica de las atmósferas urbanas.

Una energía eficiente y con un creciente número de usos

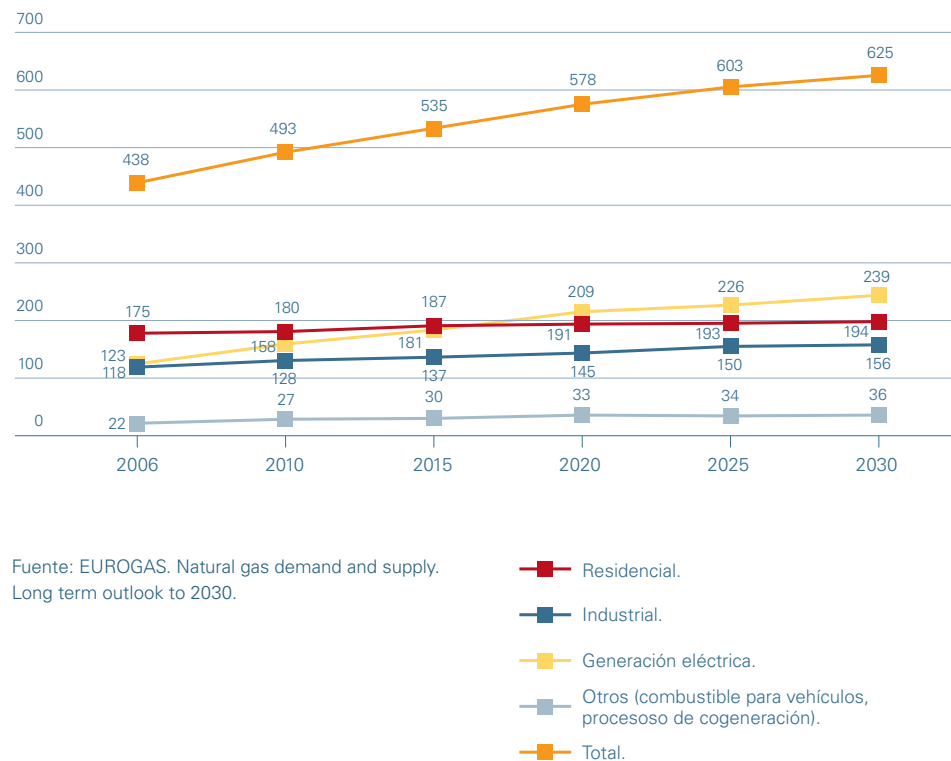
El gas natural ofrece un balance energético mejor que el del resto de los combustibles fósiles. La eficiencia de las centrales de ciclo combinado de gas supera en un 20% a la de las térmicas convencionales. Las ventajas del gas natural en eficiencia generan efectos ambientales positivos en términos de reducción de emisiones, dado que para conseguir la misma cantidad de energía se necesita quemar una menor cantidad de gas que del resto de combustibles fósiles.

El gas natural es una de las energías primarias con mayor potencial de crecimiento, debido a su creciente uso en todos los sectores, a la extensión de la red de gasoductos y a su utilización en los procesos para la generación de energía mediante ciclos combinados y cogeneración, y a su uso como combustible para vehículos.

Una compañía que apuesta por la eficiencia y la I+D+i

En lo que se refiere a la eficiencia, el Grupo Gas Natural ha impulsado el desarrollo de plantas de ciclo combinado, que emplean el gas natural como combustible. Su elevada eficiencia, hace del gas natural el combustible fósil con mejores rendimientos energéticos. Sin embargo, la necesidad de un suministro fiable hace imprescindible disponer de otras tecnologías de generación. En este sentido, el Grupo Gas Natural dispone de un completo programa de I+D+i, en el que están incluidas investigaciones destinadas a mejorar rendimientos y minimizar el impacto ambiental de la generación a partir de carbón y fuelóleo.

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



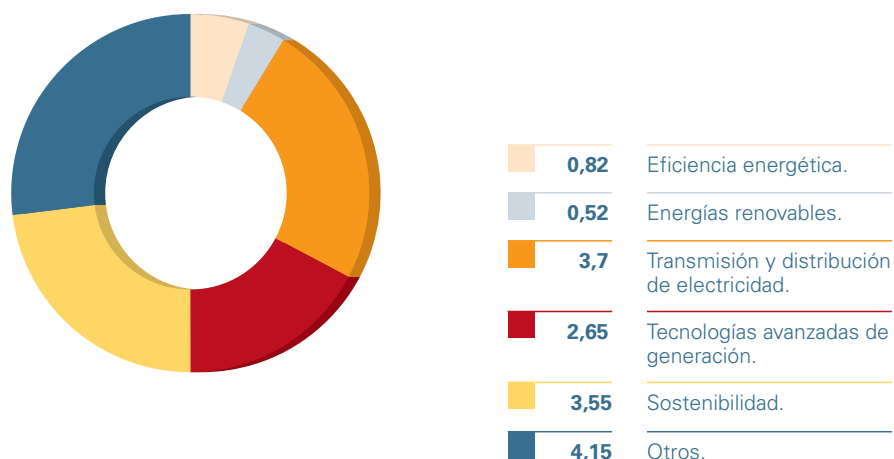
Fuente: EUROGAS. Natural gas demand and supply. Long term outlook to 2030.

El Grupo Gas Natural dispone, asimismo, de una amplia cartera de generación eléctrica a partir de fuentes renovables. Aunque en rápido crecimiento, las energías renovables no ofrecen en la actualidad la fiabilidad necesaria para satisfacer en su totalidad la demanda energética. Sin embargo, el Grupo Gas Natural, apuesta por la generación eléctrica a partir de este tipo fuentes, y por la I+D+i para el desarrollo de tecnologías más limpias y para la búsqueda de nuevas soluciones para integrar las energías renovables con el gas natural.

En 2009, el Grupo Gas Natural dedicó 15,39 millones de euros a actividades y proyectos de I+D+i.



Inversión en I+D+i (millones de euros)



En 2009, el Grupo Gas Natural dedicó 15,39 millones de euros a actividades y proyectos de I+D+i, orientados a lograr un suministro energético más fiable y compatible con el desarrollo sostenible.

En eficiencia energética, las actividades estuvieron relacionadas con la creación de empresas dedicadas a los servicios energéticos y productos relacionados. Por su parte, en energías renovables, los proyectos se centraron en bombas de calor geotérmicas y combinación de plantas eólicas con generación, almacenamiento y uso de hidrógeno.

En transmisión y distribución de electricidad, los proyectos se orientaron principalmente al desarrollo de equipos y subestaciones móviles y a la gestión avanzada de redes eléctricas y de la demanda eléctrica.

En tecnologías avanzadas de generación, la compañía dedicó los recursos a la investigación y desarrollo de tecnologías y equipos para la captura y almacenamiento del CO₂, así como al área de centrales ultrasupercríticas de carbón.

En servicios relacionados con la sostenibilidad, el esfuerzo más destacable tuvo que ver con el desarrollo de tecnologías y equipos eléctricos avanzados o de mejoras en la combustión en centrales de carbón.

Una compañía comprometida con las comunidades

La compañía genera riqueza y empleo en los países en los que opera, lo que se pone de manifiesto a través del pago de salarios, de impuestos de las inversiones o de la creación de valor a lo largo de la cadena energética. Asimismo, el Grupo participa en proyectos sociales alineados con su negocio que tienen como objetivo contribuir al desarrollo de las sociedades en las que opera.

La energía es crucial para el desarrollo de las comunidades. El Grupo opera en países en los que la infraestructura energética es, en ocasiones, deficiente. Por tal razón, existen determinadas zonas geográficas en los que la cobertura energética no alcanza a la totalidad de la población. La compañía trabaja activamente para atender a aquellas personas, familias y organizaciones ubicadas en áreas cuya licencia de distribución o servicio le ha sido concedida.

Ante nuevas inversiones o proyectos, el Grupo Gas Natural minimiza los posibles desplazamientos y el impacto social y ambiental que puedan generar.

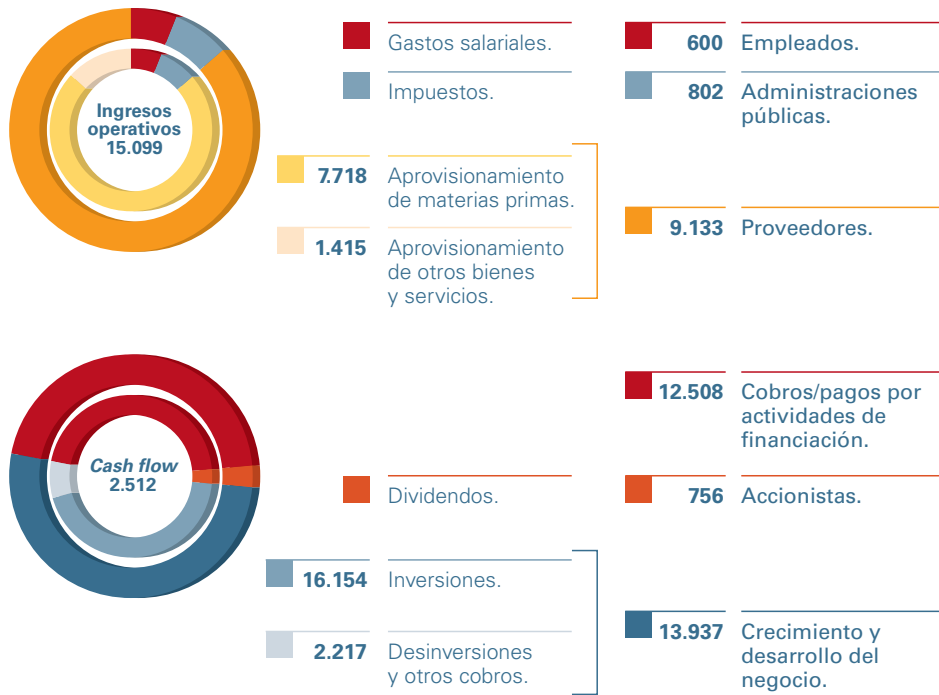
En cumplimiento de las diferentes legislaciones aplicables, el Grupo Gas Natural propone medidas de mitigación para reducir eventuales impactos. Estas medidas incluyen, en los casos aplicables, instrumentos de compensación ambiental, como *royalties*, cánones u otros tipos de acuerdo. Asimismo, en los procesos de toma de decisiones, el Grupo toma en consideración la opinión de los grupos de interés para maximizar el impacto positivo de los proyectos. La participación de los grupos de interés se concreta desde el momento de análisis de los proyectos. De igual modo, durante las fases de ejecución, puesta en marcha y operación de las instalaciones, el Grupo se mantiene abierto al diálogo con agentes externos, lo que facilita la resolución de eventuales incidencias.

Población sin servicio eléctrico (%)

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

(1) Fuente: Unidad de Planeación Minero Energética del Gobierno de Colombia. Datos de diciembre de 2008.
(2) Dato calculado en base a la información proporcionada por el Ministerio de Energía y Minas de Guatemala.
(3) Fuente: Ministerio de Energía y Minas de Nicaragua.
(4) Fuente: Contraloría General de la República de Panamá.

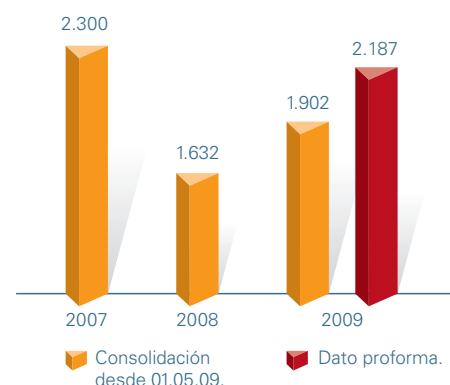
Contribución a la sociedad (millones de euros)



Con el fin de evitar posibles impactos negativos de sus actividades sobre las poblaciones locales, el Grupo Gas Natural emplea las mejores tecnologías disponibles, analiza todas las opciones técnicamente viables y establece reuniones de trabajo con representantes de entes públicos y empresariales, estudiando con ellos las opciones más favorables para el interés común.

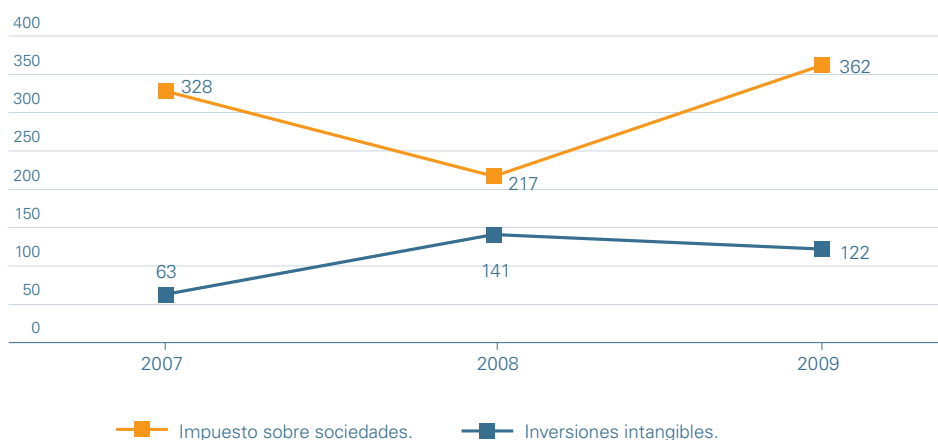
A este respecto cabe resaltar que, durante 2009, no se produjeron desplazamientos de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras de la compañía.

Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)

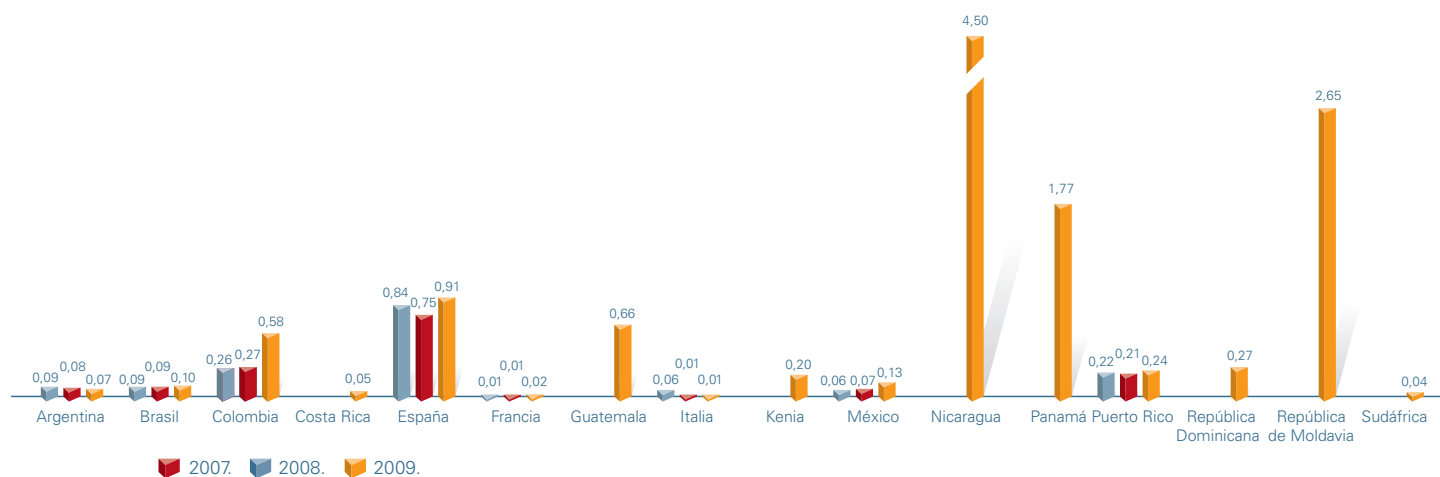


Con el fin de evitar posibles impactos negativos de sus actividades sobre las poblaciones locales, el Grupo Gas Natural emplea las mejores tecnologías disponibles, analiza todas las opciones técnicamente viables y establece reuniones de trabajo con representantes de entes públicos y empresariales.

Aportación a la sociedad (millones de euros)



Contribución al PIB por países (%)



Energía Social

Energía Social es la única empresa de comercialización de energía eléctrica en Colombia creada exclusivamente para prestar sus servicios en zonas de bajos ingresos, cuyas redes eléctricas no están normalizadas. Esta iniciativa del Grupo Gas Natural, que vio la luz en 2004, tiene como objetivo crear un modelo de gestión sostenible para la venta de energía a comunidades con tendidos eléctricos rudimentarios.

Energía Social aplica un modelo de negocio innovador y adaptado a las poblaciones a las que sirve a través de la normalización de las redes, la modificación de los procesos de medición y la adaptación del cobro a las necesidades de sus clientes, mediante la creación de Pymes que atienden barrios carenciados. Es el fruto de una estrecha relación con la administración pública colombiana para ofrecer acceso a la energía a colectivos desfavorecidos.

Los objetivos de Energía Social están enfocados hacia varios ejes estratégicos: impulsar proyectos a través de la normalización eléctrica, incrementar la recaudación y acercar la compañía a las comunidades. Energía Social ha logrado alcanzar una notable proximidad al cliente a través de la comunicación y la acción social, y ha permitido que numerosos barrios de Colombia dispongan de energía eléctrica de una manera segura, fiable y adaptada a sus necesidades. En la actualidad más de 40.000 familias colombianas disponen de electricidad gracias a esta iniciativa.

Como premio a su buena labor, Energía Social ha recibido numerosos reconocimientos, como el European Marketplace de RSC en la categoría de Innovación y concedido por CSR Europe o estar entre los ocho casos de responsabilidad corporativa más exitosos de Latinoamérica. Ambos galardones fueron recibidos en 2006.





La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural

28	Indicadores clave de responsabilidad corporativa.
30	Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa.
33	El gobierno de la responsabilidad corporativa.
36	Diálogo con los grupos de interés.
38	Cómo leer el Informe de Responsabilidad Corporativa.



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

28 Indicadores clave de responsabilidad corporativa.

30 Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa.

33 El gobierno de la responsabilidad corporativa.

36 Diálogo con los grupos de interés.

38 Cómo leer el Informe de Responsabilidad Corporativa.

Indicadores clave de responsabilidad corporativa

Los siguientes indicadores han sido definidos por el Grupo Gas Natural para dar seguimiento a su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Como resultado del proceso de fusión completado por el Grupo en 2009, se han definido nuevos indicadores clave en materia ambiental.

Orientación al cliente	2009	2008	2007
Porcentaje de clientes satisfechos ⁽¹⁾			
España (%)	85,6	87,5	88,7
Italia (%)	78,5	87,4	84,0
Latinoamérica (%)	86,0	87,8	87,0
Proveedores con los que existen contratos en vigor	11.249	4.608	4.274
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	1.902	1.632	2.300
Compromiso con los resultados	2009	2008	2007
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	14.879	13.544	10.093
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de euros)	3.937	2.564	2.277
Inversiones totales (millones de euros)	15.696	3.697	2.323
Beneficio neto (millones de euros)	1.195	1.057	959,4
Dividendo (millones de euros)	730	663 ⁽²⁾	521
Evolución de la calificación del Grupo Gas Natural en DJSI	83	76	73
Medio ambiente ⁽³⁾	2009 ⁽⁴⁾	2008	2007
Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) (t CO ₂ eq)	20.988.306	12.604.880	8.201.152
Emisiones de GEI/Generación electricidad (t CO ₂ eq/GWh)	342	347	353
Emisiones de metano en transporte y distribución (t CO ₂ eq/km red)	11,50	12,18	11,92
Emisiones de SO ₂ /electricidad generada (g/kWh)	0,12	–	–
Emisiones de NO _x /electricidad generada (g/kWh)	0,42	–	–
Emisiones de partículas/electricidad generada (g/kWh)	0,02	–	–
Generación de residuos peligrosos (t)	7.348	2.364	9.644
Reciclado de cenizas (%)	82	–	–
Interés por las personas	2009	2008	2007
Índice de plantilla. N° de empleados	19.803	6.842	6.699
Hombres/Mujeres (%)	74/26	69/31	68/32
Mujeres en puestos directivos (%)	19,7	18,9	17,7
Gastos de personal (millones de euros)	600	338	308
Horas de formación por empleado	42,20	44,52	40,62
Inversión en formación anual (euros)	8.505.000	3.480.300	3.397.500

Seguridad y salud	2009	2008	2007
Accidentes con baja	244	85	77
Días perdidos	5.932	1.668	1.644
Víctimas mortales	1	0	0
Índice de frecuencia	8,89	6,26	5,85
Índice de gravedad	0,22	0,12	0,12
Índice de incidencia	17,38	12,25	11,53
Tasa de absentismo	2,56	1,94	2,23
Responsabilidad social	2009	2008	2007
Evolución de la aportación del Grupo Gas Natural (millones de euros)	15,4 ⁽⁵⁾	16,8	16,1
Distribución por tipo de acción (%)			
Social	40,7	57,6	57,7
Medioambiental	23,8	25,6	24,9
Cultural	35,4	16,8	17,4
Otros	0,1	–	–
Nº de actividades de patrocinio y acción social	325	274	308
Integridad	2009	2008	2007
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	25	22	22
Nº de comunicaciones por cada 200 empleados	0,75 ⁽⁶⁾	0,64	0,66
Origen geográfico de las comunicaciones			
Argentina (%)	8	5	5
Brasil (%)	0	0	5
Colombia (%)	4	0	23
España (%)	56	40	44
Italia (%)	4	5	0
México (%)	28	50	23
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	48	46	42
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	26	35	28

(1) Medido sólo para los clientes de gas.
(2) Incluye 90 millones de euros de dividendo extraordinario.
(3) Como resultado del proceso de fusión completado por el Grupo en 2009 se han definido nuevos indicadores clave en materia ambiental.
(4) Los datos de 2009 consolidan con los de Unión Fenosa desde el 1 de mayo.
(5) En 2009, han cambiado los criterios para el cálculo del dato “aportación a la sociedad”. La cifra indicada no contempla la aportación en el ámbito internacional de Unión Fenosa.
(6) Calculado sobre datos del Grupo Gas Natural sin Unión Fenosa.

Indicadores clave de responsabilidad corporativa

Los siguientes indicadores han sido definidos por el Grupo Gas Natural para dar seguimiento a su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Como resultado del proceso de fusión completado por el Grupo en 2009, se han definido nuevos indicadores clave en materia ambiental.

Orientación al cliente	2009	2008	2007
Porcentaje de clientes satisfechos ⁽¹⁾			
España (%)	85,6	87,5	88,7
Italia (%)	78,5	87,4	84,0
Latinoamérica (%)	86,0	87,8	87,0
Proveedores con los que existen contratos en vigor	11.249	4.608	4.274
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	1.902	1.632	2.300
Compromiso con los resultados	2009	2008	2007
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	14.879	13.544	10.093
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de euros)	3.937	2.564	2.277
Inversiones totales (millones de euros)	15.696	3.697	2.323
Beneficio neto (millones de euros)	1.195	1.057	959,4
Dividendo (millones de euros)	730	663 ⁽²⁾	521
Evolución de la calificación del Grupo Gas Natural en DJSI	83	76	73
Medio ambiente ⁽³⁾	2009 ⁽⁴⁾	2008	2007
Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) (t CO ₂ eq)	20.988.306	12.604.880	8.201.152
Emisiones de GEI/Generación electricidad (t CO ₂ eq/GWh)	342	347	353
Emisiones de metano en transporte y distribución (t CO ₂ eq/km red)	11,50	12,18	11,92
Emisiones de SO ₂ /electricidad generada (g/kWh)	0,12	–	–
Emisiones de NO _x /electricidad generada (g/kWh)	0,42	–	–
Emisiones de partículas/electricidad generada (g/kWh)	0,02	–	–
Generación de residuos peligrosos (t)	7.348	2.364	9.644
Reciclado de cenizas (%)	82	–	–
Interés por las personas	2009	2008	2007
Índice de plantilla. N° de empleados	19.803	6.842	6.699
Hombres/Mujeres (%)	74/26	69/31	68/32
Mujeres en puestos directivos (%)	19,7	18,9	17,7
Gastos de personal (millones de euros)	600	338	308
Horas de formación por empleado	42,20	44,52	40,62
Inversión en formación anual (euros)	8.505.000	3.480.300	3.397.500

Seguridad y salud	2009	2008	2007
Accidentes con baja	244	85	77
Días perdidos	5.932	1.668	1.644
Víctimas mortales	1	0	0
Índice de frecuencia	8,89	6,26	5,85
Índice de gravedad	0,22	0,12	0,12
Índice de incidencia	17,38	12,25	11,53
Tasa de absentismo	2,56	1,94	2,23
Responsabilidad social	2009	2008	2007
Evolución de la aportación del Grupo Gas Natural (millones de euros)	15,4 ⁽⁵⁾	16,8	16,1
Distribución por tipo de acción (%)			
Social	40,7	57,6	57,7
Medioambiental	23,8	25,6	24,9
Cultural	35,4	16,8	17,4
Otros	0,1	–	–
Nº de actividades de patrocinio y acción social	325	274	308
Integridad	2009	2008	2007
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	25	22	22
Nº de comunicaciones por cada 200 empleados	0,75 ⁽⁶⁾	0,64	0,66
Origen geográfico de las comunicaciones			
Argentina (%)	8	5	5
Brasil (%)	0	0	5
Colombia (%)	4	0	23
España (%)	56	40	44
Italia (%)	4	5	0
México (%)	28	50	23
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	48	46	42
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	26	35	28

(1) Medido sólo para los clientes de gas.
(2) Incluye 90 millones de euros de dividendo extraordinario.
(3) Como resultado del proceso de fusión completado por el Grupo en 2009 se han definido nuevos indicadores clave en materia ambiental.
(4) Los datos de 2009 consolidan con los de Unión Fenosa desde el 1 de mayo.
(5) En 2009, han cambiado los criterios para el cálculo del dato “aportación a la sociedad”. La cifra indicada no contempla la aportación en el ámbito internacional de Unión Fenosa.
(6) Calculado sobre datos del Grupo Gas Natural sin Unión Fenosa.

Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa

La responsabilidad corporativa esta 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.

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.

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 pueden 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.

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

Insistimos 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.

Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa

La responsabilidad corporativa esta 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.

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.

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 pueden 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.

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

Insistimos 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.

En el Grupo Gas Natural la responsabilidad corporativa comprende el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza con sus grupos de interés.

En el Grupo Gas Natural la responsabilidad corporativa comprende el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza con sus grupos de interés y satisfacer de manera coherente y equilibrada sus expectativas. La compañía entiende que una adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden, imprescindible para la generación de valor en el largo plazo.

Históricamente, el compromiso con la sociedad, la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa ha sido una de las señas de identidad de la compañía. También lo era en el caso de Unión Fenosa, compañía con la que el Grupo Gas Natural culminó su integración en 2009.

El nuevo Grupo resultante hace suya la Política de Responsabilidad Corporativa que el Consejo de Administración de Gas Natural SDG aprobó en el ejercicio 2008. La política formaliza la posición y los compromisos de la compañía frente a sus grupos de interés, toma como base la Misión, Visión y Valores de la compañía y está alineada con sus prioridades estratégicas.

La Política de Responsabilidad Corporativa es la manifestación de un sistema de gestión que engloba a todo el Grupo y 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 recogidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 han sido estructurados de acuerdo a los compromisos anteriores.

El Grupo cuenta con un cuadro de mando para dar seguimiento a la Política de Responsabilidad Corporativa, reportar su grado de cumplimiento y fijar objetivos en la materia. Los indicadores seleccionados son reportados en los distintos capítulos de este Informe de Responsabilidad Corporativa.

Los indicadores se refieren a todos aquellos asuntos de responsabilidad corporativa que la compañía considera materiales, se ofrecen con 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, cabe resaltar que la comunicación interna de la Política de Responsabilidad Corporativa corresponde al Comité de Reputación Corporativa y a la Comisión del Código Ético.

La comunicación exterior de la política se plasma en la publicación de informes, la presentación de información en distintos soportes y la participación de la compañía en foros o grupos de trabajo.

Gestión estratégica de la responsabilidad corporativa en el Grupo Gas Natural



El gobierno de la responsabilidad corporativa

Hitos 2009

Análisis de las fortalezas en responsabilidad corporativa del nuevo Grupo tras la fusión, para el diseño del nuevo modelo de la compañía en la materia.

Aprobación del Plan de Reputación y Responsabilidad Corporativa 2010.

Definición de un sistema de indicadores para reforzar la responsabilidad corporativa como sistema de gestión.

Retos 2010

Adaptación de la Política de Responsabilidad Corporativa a la nueva realidad del Grupo.

Definición del marco de actuación del Grupo Gas Natural en materia de derechos humanos.

Traslación a los países del modelo de gestión de indicadores, para avanzar en la gestión homogénea de la responsabilidad corporativa de acuerdo al nuevo modelo.

Órganos de gobierno

El compromiso con la sociedad, la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa forman parte de la estrategia del Grupo Gas Natural. La supervisión del desempeño de la compañía en este ámbito recae, en último término, en el Consejo de Administración, tal y como establecen las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno y el Reglamento del Consejo.

Asimismo, la compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión del Código Ético, que desempeñan una importante labor en el Grupo en lo relacionado con el impulso y la implantación de iniciativas relacionadas con la responsabilidad corporativa.

Está presidido por la Dirección General de Comunicación y Gabinete de Presidencia.

El Comité de Reputación Corporativa se ocupa de desarrollar las políticas y procedimientos en responsabilidad corporativa, de coordinar los informes de la compañía en la materia y de supervisar el proceso de revisión externa de la información pública en la materia. Reporta al Comité de Dirección que a su vez informa al Consejo de Administración.

Comité de Reputación Corporativa

Constituido por representantes de algunas de las direcciones implicadas en el desarrollo de iniciativas en materia de responsabilidad y reputación corporativa.

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 Ético

Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético.

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 Ético.

Composición de las comisiones locales⁽¹⁾

Argentina-Brasil-Colombia-Guatemala-Italia-México-República de Moldavia-Nicaragua-Panamá

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

(1) Las consultas y notificaciones procedentes de países distintos de los anteriores son gestionadas por la Comisión del Código Ético.

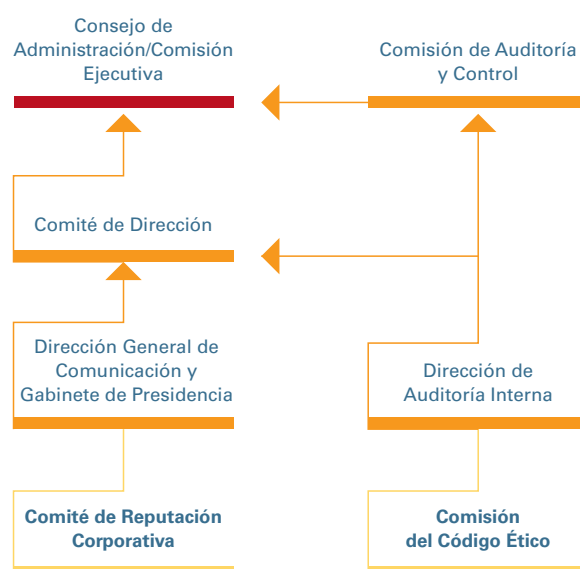
Comisión del Código Ético

Su cometido es contribuir al conocimiento, comprensión y cumplimiento del Código Ético en todo el Grupo.

La Comisión está presidida por Auditoría Interna y cuenta con representación de unidades directamente implicadas en el seguimiento del Código Ético. Reporta al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

El Grupo ha establecido asimismo comisiones locales del Código Ético en algunos de sus ámbitos de actuación. Con una composición similar a la Comisión del Código Ético, su principal función es velar por la difusión del Código Ético en sus distintos ámbitos de actuación. Durante 2009, y como consecuencia de la integración de Unión Fenosa en el Grupo Gas Natural se constituyeron comisiones locales en Guatemala, República de Moldavia, Nicaragua y Panamá.

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



Miembros del Comité de Reputación Corporativa

Comunicación y Gabinete de Presidencia (Presidencia del Comité).
 Administración y Fiscal.
 Asuntos de Gobierno Corporativo.
 Auditoría Interna.
 Calidad, Seguridad, Salud, Medio ambiente y Servicios Generales.
 Compras.
 Desarrollo de Recursos Humanos.
 Dirección General Negocios Mayoristas.
 Expansión Internacional.
 Distribución Zona Norte.
 Inteligencia Corporativa.
 Relaciones Externas (Secretaría).
 Relaciones con Inversores.
 Riesgos.
 Servicio al Cliente.
 Servicios Jurídicos de Regulación de Gas.
 Soluciones y Servicios Energéticos.

Miembros de la Comisión del Código Ético

Auditoría Interna (Presidencia de la Comisión).
 Asignación Directivos y Gestión del Talento (Secretaría).
 Relaciones Externas.
 Relaciones con Inversores.
 Relaciones Laborales.
 Servicio al Cliente.

RepTrak

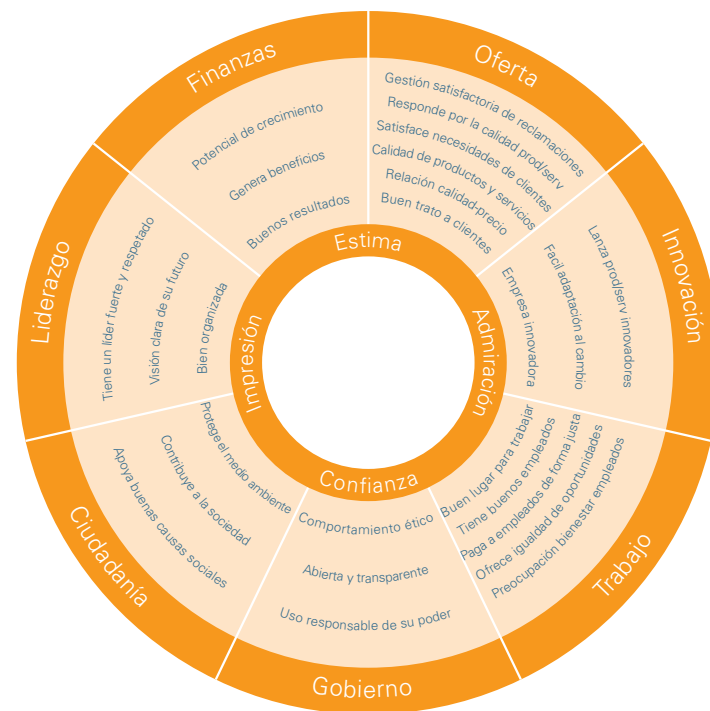
Desarrollado por el Foro de Reputación Corporativa y el Reputation Institute, el modelo RepTrak proporciona información sistemática sobre la reputación de la compañía.

RepTrak desarrolla una medición de la reputación emocional (RepTrak Pulse) en función de la estima, admiración, confianza e impresión que el Grupo Gas Natural despierta en la sociedad. Asimismo, RepTrak también evalúa diversos atributos agrupados alrededor de siete dimensiones: gobierno, trabajo, innovación, oferta, desempeño financiero, liderazgo y ciudadanía que constituyen el análisis racional sobre la reputación de la compañía (RepTrak Index).

El modelo facilita la evaluación continua y, como consecuencia, posibilita la implantación de medidas concretas para la mejora de la compañía en las dimensiones clave de la reputación.

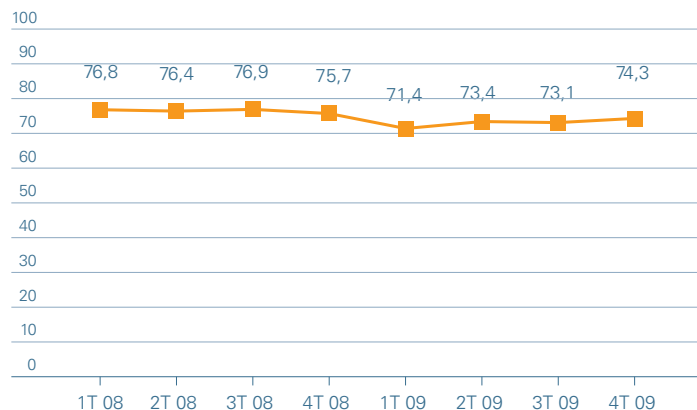
El Grupo comenzó a utilizar esta herramienta en 2007. Desde 2008, los resultados de RepTrak son presentados periódicamente al Consejo de Administración.

Metodología RepTrak



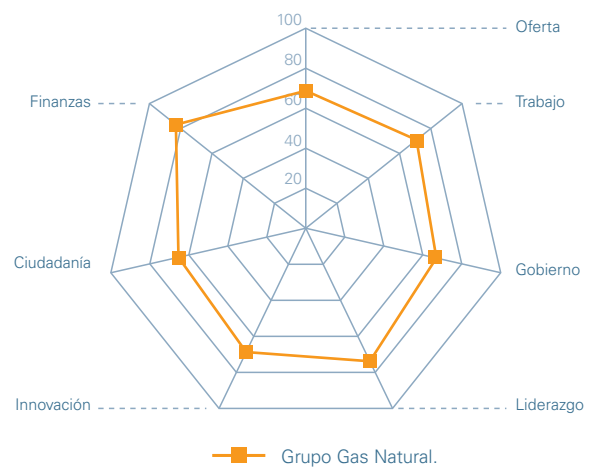
RepTrak Pulse:

la percepción del Grupo Gas Natural entre la sociedad



RepTrak Pulse:

la reputación del Grupo Gas Natural por dimensiones(*)



(*) Resultado medio 2009.

Diálogo con los grupos de interés

El Grupo Gas Natural es consciente de que la confianza de sus grupos de interés es crucial para la aceptación social de la compañía y para el éxito de sus planes de negocio. El Grupo busca crear relaciones estables en los principales mercados donde tiene presencia. Para ello, desarrolla acciones que le permiten conocer de antemano las inquietudes y expectativas de sus grupos de interés concurrentes para, de este modo, poder evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio.

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

- **Acciones de consulta.** Bidireccionales, donde 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 del Grupo y sus filiales.
- **Acciones divulgativas.** Unidireccionales, donde el Grupo facilita información a sus grupos de interés.

Las principales acciones de diálogo desarrolladas por el Grupo Gas Natural en 2009 son las siguientes:

Acciones de consulta

Clientes

Encuestas a clientes del servicio de mantenimiento de gas para identificar los atributos del servicio que más impactan en su satisfacción.

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.

En México, desarrollo del canal de comunicación “Cartas al presidente”, que permite al cliente expresar sus comentarios y sugerencias.

Mejoras de la página web del Grupo en Colombia, haciendo especial énfasis en la oficina virtual.

Acciones de comunicación con las asociaciones de consumidores italianas para presentar a la compañía, responder a sus necesidades y explicarles las novedades, especialmente en lo que al cálculo de tarifas se refiere.

Accionistas/Inversores

Contacto con las principales firmas de análisis bursátil para la elaboración de informes de percepción de mercado y estimaciones de resultados, así como para la ayuda en la revisión de los modelos de valoración de la compañía tras la adquisición de Unión Fenosa.

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

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

Empleados

Creación y puesta en marcha de los Comités de Comunicación Interna: Corporativo, Operativo e Internacional, como grupos de trabajo transversales.

Termómetros de Escucha con empleados: 30 *focus group*, tres encuestas y entrevistas a directivos

Puesta en marcha en “nuestra energía”, del espacio “Participa” y “Nos preguntamos”. Mantenimiento de canales de opinión habituales.

Desarrollo de los “Desayunos con la Dirección” como comunicación ascendente.

Lanzamiento de tres “Comunicaciones en Cascada” con ámbito de Grupo para la recogida y análisis de dudas y sugerencias.

Tercera y cuarta encuesta para el estudio de factores de riesgo psicosocial.

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

Realización de la prueba piloto “Cuestionario de autoevaluación de riesgos”.

Proveedores

Implantación del Modelo de Calidad de Proveedores, en Argentina, Brasil, Colombia, Italia y México, en el que como punto de partida se especifican las condiciones y normativa que deben cumplir los productos y servicios contratados, encauzando a los proveedores a la mejora de la calidad y midiendo la misma.

Auditorías a proveedores en México, con el objetivo de orientarlos a una mejor gestión de los procesos y de la calidad de los servicios.

Reuniones con empresas colaboradoras que realizan los servicios en México para conocer sus inquietudes y encontrar soluciones para agilizar los procesos.

Reuniones con distintos proveedores para estudiar la posibilidad de la implantación en Brasil de un sello de calidad para los proveedores colaboradores.

Sociedad

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

Recepción y análisis de 380 propuestas de colaboración y atención a organizaciones y entidades para mayor conocimiento de sus proyectos.

Acciones divulgativas

Clientes

Mercado del trueque. Acción de divulgación de un uso racional de la energía desarrollada en todo el territorio nacional durante 2009.

Participación en eventos vinculados con la difusión de la eficiencia energética (Jornadas de sostenibilidad en Madrid y Sevilla, salón vehículo y combustible alternativos en Valladolid).

Jornadas técnicas dirigidas a profesiones del mercado de la construcción para difundir las bondades del binomio solar-gas en las edificaciones.

Campañas informativas en Electricaribe (Colombia) sobre la reglamentación vigente en las zonas especiales así como sobre el uso racional y seguro de la energía.

Campañas institucionales de sensibilización, en Colombia, para la prevención de accidentes, el uso racional del gas natural y la importancia de permitir hacer la Revisión Técnica Reglamentaria.

Jornadas de sensibilización en el uso de la energía y para la mejora de la calidad del servicio.

Campaña de divulgación, en Brasil, sobre la seguridad en la utilización del gas a través de Internet, la prensa y las facturas.

Envíos a los clientes, junto con las facturas, de las novedades, consejos, tarifas, servicios y campañas de la compañía en Italia.

Divulgaciones, en la República de Moldavia, en prensa y web sobre la implantación de los sistemas de calidad y medio ambiente así como sobre la seguridad eléctrica, que además de estos medios, también realiza mediante encartes en la factura.

Accionistas/Inversores

Retransmisión vía Internet de las presentaciones trimestrales de resultados.

Presentaciones específicas realizadas por la alta dirección del Grupo.

Atención a las solicitudes de información de pequeños accionistas, tanto de los del Grupo Gas Natural en el proceso de la ampliación de capital como a los accionistas de Unión Fenosa en el proceso de la Oferta Pública de Acciones y en el canje de acciones con motivo de la fusión por absorción.

Empleados

Publicación permanente de información en la nueva plataforma de integración “nuestra energía”.

Lanzamiento de la revista corporativa interna del nuevo Grupo.

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

Envío de mensajes SMS durante el proceso de fusión comunicando los hitos clave.

Publicación de vídeos de alto impacto: conocimiento de las sedes, “el año del cambio” o la presentación de la campaña de comunicación interna, entre otros.

Publicación y envío a los centros operativos de las fichas descriptivas de riesgos en actividades de los servicios técnicos.

Difusión de las guías: “Gestión de la prevención en obras de construcción” y “Accidentes graves”.

Envío a los distintos centros de “Consignas de actuación en caso de emergencia”.

Producción de video divulgativo para la formación de brigadas de emergencia en la sede de Madrid.

Proveedores

Reuniones con representantes de los principales grupos de interés en México, para conocer su percepción sobre las actividades desarrolladas por las empresas colaboradoras.

Inclusión de cláusulas de contratación a los proveedores en Argentina, con referencias al Código Ético del Grupo y a los procedimientos ambientales para su conocimiento y aplicación.

Presentación a los proveedores de Colombia del proceso de aceptación de productos y homologación de proveedores, mediante el cumplimiento de las especificaciones de cada uno de los materiales y de los procedimientos para la ejecución de los distintos servicios.

Sociedad

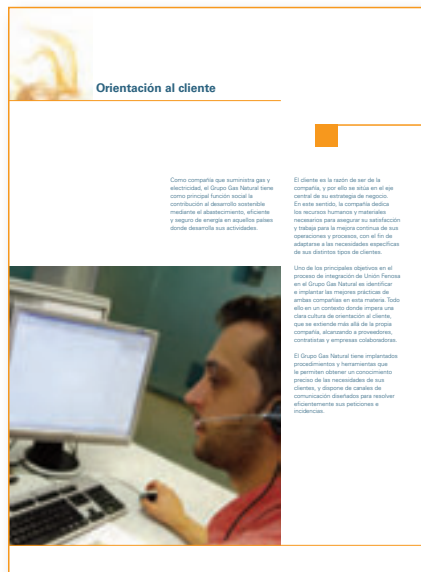
Promoción del diálogo entre empresas, ONGs, universidades y escuelas de negocios en cuestiones relacionadas con la responsabilidad corporativa.



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 materia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Los contenidos 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.

Compromisos de responsabilidad corporativa. Informe de Responsabilidad Corporativa 2008

13

Principios de actuación responsable con los clientes

- La atención al cliente es una de las competencias que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural y se concreta en las siguientes prioridades:
 - Construir relaciones de confianza a través de un trato cercano y accesible.
 - Escuchar sus opiniones para poder anticiparse a sus necesidades.
 - Trabajar sin descanso para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de los productos y servicios.

Principales indicadores

	2006	2008	2007
Desempeño de clientes satisfechos*			
España (%)	88,6	87,5	88,7
Portugal (%)	78,7	87,4	88,2
Latinoamérica (%)	88,0	87,0	87,0
Indicadores de clientes que expresaron su opinión	11.120	4.000	4.200
Salmon total de clientes satisfechos (millones de euros)	1.902	1.912	2.200

* Fuente: encuesta de opinión.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2008	Acciones realizadas 2008	Acciones previstas 2009
Identificación de las principales fuentes de satisfacción entre las empresas energéticas españolas, para mejorar la calidad del servicio.	Realización del estudio de la energía, para conocer la calidad del servicio de las principales empresas afectadas por algunos compromisos del Grupo.	Incorporación de todos los clientes del Grupo al estudio de relación cercano de la satisfacción. Incorporación de la percepción de la calidad del servicio ofrecido por los principales competidores. Desarrollo de la metodología Lean Six Sigma como herramienta de mejora continua.
Inclusión del concepto de Eficiencia Energética en las comunicaciones y acciones con clientes.	Desarrollo e implementación de una campaña para el diagnóstico del consumo energético en el hogar. Campaña de comunicación sobre el consumo eficiente de energía en el hogar del proyecto Eficiencia Energética.	Desarrollo de un asesor energético personalizado para el hogar, en formato de herramienta de diagnóstico de eficiencia energética, que servirá, entre otros, para la promoción de servicios.
Plan de comunicación personalizado basado en el análisis de cómo y dónde interactúan los clientes con la compañía.	Inspección de la gestión comercial de los clientes mediante el Grupo, utilizando los roles de venta personalizadas.	Promoción del canal online como plataforma de comunicación y gestión de clientes.
Consolidación de las funcionalidades desarrolladas en 2008 e incorporación de nuevas prestaciones en el uso de equipos inteligentes.	Incorporación de novedades en el portal del cliente y en las funcionalidades de gestión de ofertas, publicación de pedidos e incorporación de herramientas de desarrollo de la funcionalidad de publicación de informes de entrega y estado de obras de distribución eléctrica.	Extensión del Portal del Proveedor programáticamente a los países en los que el Grupo Gas Natural está presente.

Grado de cumplimiento: Alto ● Medio ● Bajo ●

Principios, principales indicadores y acciones relevantes

Recoge los principios que se exponen 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.

52

Con objeto de mejorar la calidad de la atención al cliente, y como consecuencia del proceso de fusión, durante 2009, se realizó un profundo análisis sobre la estructura geográfica y ubicación de los Centros de Atención al Cliente.

Comunicación efectiva con los clientes

Una comunicación efectiva con los clientes es vital para atender y anticipar necesidades.

Los canales de comunicación establecidos por el Grupo Gas Natural tienen como objetivo atender a los clientes, conocer sus necesidades y responder y dar respuesta a sus reclamaciones. Por lo tanto, crear relaciones de confianza entre la compañía y sus clientes.

En esta sentido, el Grupo inició en 2009 un proceso de integración de las prácticas y procedimientos, teniendo como base las mejores prácticas de ambas compañías antes de la fusión.

Algunas de las principales acciones desarrolladas en 2009 en materia de comunicación con clientes fueron las siguientes:

- Comunicación, según su tarifa o mercado, de aquellos incidentes que afectan a los clientes debido a cambios regulatorios.
- Comunicación sobre asuntos relacionados con la seguridad en el uso del gas. Se enviaron a los clientes, junto con la factura, dos comunicaciones al respecto. Por su parte, en los Centros del Gas se repartieron 12000 con la misma información.
- Comunicación a los clientes acerca de asuntos relacionados con la eficiencia energética, el ahorro y el mejor uso de las instalaciones de gas y electricidad.

En el contexto de la promoción de la eficiencia energética también se desarrollaron otras acciones, entre las que vale destacar las siguientes:

- Firma de acuerdos con asociaciones de consumidores para colaborar en campañas de formación, información y sensibilización a los usuarios en materia de ahorro y eficiencia energética.
- Lanzamiento de "Gas Natural", espacio en el sitio web de la compañía donde se recogen las noticias en materia de Eficiencia Energética, y que también incluye simuladores que ayudan a conseguir un mayor ahorro energético en el hogar.
- Incorporación de nuevos guías y canales para el hogar y las Pymes en el Canal de Eficiencia Energética.
- Lanzamiento de "Etiquest", un espacio online para el intercambio y difusión de información sobre ahorro energético. La participación de los clientes en la iniciativa permitió recabar cerca de 60.000 euros que fueron donados a una ONG para una acción de recuperación ambiental.

Con objeto de mejorar la calidad de la atención al cliente, y como consecuencia del proceso de fusión, durante 2009 se realizó un profundo análisis sobre la estructura geográfica y ubicación de los Centros de Atención al Cliente. Todo del cual se obtendrán, en los próximos ejercicios, mejoras significativas en la atención a los clientes.

Además, el Grupo Gas Natural desarrolla iniciativas para abordar las temáticas del lenguaje, la cultura y las discapacidades para acceder y utilizar de forma segura la energía y atender a sus clientes. De esta forma, para ejemplo, el Grupo ofrece la posibilidad de recibir las facturas en Braille a algunos de sus clientes en Argentina, España y México. En Italia, también, en países como España, la utilización de otros idiomas además del catalán en la comunicación con el cliente.

Capítulo

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

Destacados

Aspectos relevantes sobre los que pretende llamar la atención del lector.

100

Gobierno corporativo

Garantizar la eficacia y la transparencia en el funcionamiento de los órganos de gobierno es una de las prioridades del Grupo Gas Natural.

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

La documentación elaborada por el Grupo Gas Natural en relación con sus prácticas de gobierno corporativo tiene por objeto informar sobre las normas y procedimientos más relevantes implementados en la materia, así como dar a conocer los criterios que sirven de base para la toma de decisiones.

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 Nominamientos y Remuneraciones y la Comisión de Auditoría y Control.

Durante 2009, el Consejo de Administración, sus Comisiones y el Consejo de Dirección colaboraron con transparencia y en cumplimiento sus competencias, siempre con absoluta integridad y la máxima objetividad y la máxima eficacia, como el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Grupo de Administración y sus Comisiones.

Toda la información corporativa del Grupo Gas Natural se encuentra a disposición de los lectores en la página web de la compañía, en www.gasnatural.com.

División del Consejo de Administración (%)

División del Consejo de Administración (%)
70% 0 a 5 años
20% 5 a 10 años
10% Más de 10 años

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.

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.

Tablas y gráficos

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

Compromiso de responsabilidad corporativa. **Informe de Responsabilidad Corporativa 2009** 70

Además, y también con respecto a 2002 se ha reducido en un 75% las emisiones de partículas sólidas, fruto de la instalación de los nuevos sistemas de control de los precipitadores electrostáticos, de los sistemas de inyección de SO₂ en las chimeneas de Añeta y Noya y de los sistemas de desulfuración instalados.

A la sustancial mejora de los datos ambientales ha contribuido la incorporación de nuevos colinos combinados al mix de generación del Grupo, que ya supone el 56% del total.

En esta sentido, hay que recordar que la contribución de gas no produce emisiones de dióxido de azufre y partículas y que las emisiones de dióxido de nitrógeno son muy reducidas. Esto, unido a las mejoras en los sistemas de control de los precipitadores electrostáticos, de los sistemas de inyección de SO₂ en las chimeneas de Añeta y Noya y de los sistemas de desulfuración instalados, ha llevado a reducir las emisiones específicas de SO₂, NO_x y partículas en un 54%, 50% y 60%, respectivamente, con relación al año 2002.

En las instalaciones del Grupo Gas Natural no se emiten sustancias peligrosas de la categoría de alta peligrosidad.

Proyecto de desulfuración de fluegas

En 2009, la entidad de desulfuración de fluegas de la Planta de Desulfuración de fluegas, que se ha unido a la Planta de desulfuración de fluegas, permite el uso de la planta de desulfuración de fluegas, lo que supone una inversión de 87 millones de euros.

El funcionamiento en el siguiente gráfico se muestra el desarrollo de las emisiones de dióxido de azufre y partículas, así como las emisiones de dióxido de nitrógeno, en el que una reducción de cerca de un 50% en las emisiones de dióxido de azufre y partículas de los gases. Los gases en fluegas se emiten un concentrador de gases que reduce la cantidad que puede entrar al gas.

En este sentido, hay que recordar que la contribución de gas no produce emisiones de dióxido de azufre y partículas y que las emisiones de dióxido de nitrógeno son muy reducidas. Esto, unido a las mejoras en los sistemas de control de los precipitadores electrostáticos, de los sistemas de inyección de SO₂ en las chimeneas de Añeta y Noya y de los sistemas de desulfuración instalados, ha llevado a reducir las emisiones específicas de SO₂, NO_x y partículas en un 54%, 50% y 60%, respectivamente, con relación al año 2002.

En las instalaciones del Grupo Gas Natural no se emiten sustancias peligrosas de la categoría de alta peligrosidad.

Emisiones atmosféricas (t/año)

Año	SO ₂ (t/año)	NO _x (t/año)	Partículas (t/año)
2002	100,000	100,000	100,000
2003	80,000	80,000	80,000
2004	60,000	60,000	60,000
2005	45,000	50,000	40,000
2006	40,000	45,000	35,000
2007	35,000	40,000	30,000
2008	30,000	35,000	25,000
2009	25,000	30,000	20,000

Emisiones específicas atmosféricas (g/kWh)

Año	SO ₂ (g/kWh)	NO _x (g/kWh)	Partículas (g/kWh)
2002	100	100	100
2003	80	80	80
2004	60	60	60
2005	45	50	40
2006	40	45	35
2007	35	40	30
2008	30	35	25
2009	25	30	20

Nota: Las emisiones totales y específicas de los gases se han calculado con los datos publicados para el año 2009 de los datos de emisiones de los tres últimos ejercicios.

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.



**Compromisos
de responsabilidad
corporativa**

42	Orientación al cliente.
60	Compromiso con los resultados.
68	Medio ambiente.
92	Interés por las personas.
110	Seguridad y salud.
120	Responsabilidad social.
130	Integridad.



 **Compromisos
de responsabilidad
corporativa**

42	Orientación al cliente.
60	Compromiso con los resultados.
68	Medio ambiente.
92	Interés por las personas.
110	Seguridad y salud.
120	Responsabilidad social.
130	Integridad.



Orientación al cliente

Como compañía que suministra gas y electricidad, el Grupo Gas Natural tiene como principal función social la contribución al desarrollo sostenible mediante el abastecimiento, eficiente y seguro de energía en aquellos países donde desarrolla sus actividades.

El cliente es la razón de ser de la compañía, y por ello se sitúa en el eje central de su estrategia de negocio. En este sentido, la compañía dedica los recursos humanos y materiales necesarios para asegurar su satisfacción y trabaja para la mejora continua de sus operaciones y procesos, con el fin de adaptarse a las necesidades específicas de sus distintos tipos de clientes.

Uno de los principales objetivos en el proceso de integración de Unión Fenosa en el Grupo Gas Natural es identificar e implantar las mejores prácticas de ambas compañías en esta materia. Todo ello en un contexto donde impera una clara cultura de orientación al cliente, que se extiende más allá de la propia compañía, alcanzando a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

El Grupo Gas Natural tiene implantados procedimientos y herramientas que le permiten obtener un conocimiento preciso de las necesidades de sus clientes, y dispone de canales de comunicación diseñados para resolver eficientemente 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 los productos y servicios.

Principales indicadores

	2009	2008	2007
Porcentaje de clientes satisfechos ^(*)			
España (%)	85,6	87,5	88,7
Italia (%)	78,5	87,4	84,0
Latinoamérica (%)	86,0	87,8	87,0
Proveedores con los que existen contratos en vigor	11.249	4.608	4.274
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	1.902	1.632	2.300

(*) Sólo clientes de gas.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2009

Identificación de los principales factores de satisfacción entre las empresas energéticas españolas, para impulsar la calidad del servicio.

Acciones realizadas 2009

Realización del estudio de la energía, para conocer la calidad del servicio de los principales procesos ofrecidos por algunos competidores del Grupo.

Acciones previstas 2010

Incorporación de todos los clientes del Grupo al modelo de medición continua de la satisfacción. Incorporación de la percepción de la calidad del servicio ofrecido por los principales competidores. Desarrollo de la metodología Lean Seis Sigma como herramienta de mejora continua.

Inclusión del concepto de Eficiencia Energética en las comunicaciones y acciones con clientes.

Desarrollo e implantación de una calculadora para el diagnóstico del consumo energético en el hogar. Campaña de concienciación sobre el consumo eficiente de energía en el marco del proyecto Eficiencia Energética.

Desarrollo de un asesor energético personalizado para el hogar, así como de herramientas de cálculo de eficiencia energética, por sectores, para Pymes.

Plan de comunicación personalizado basado en marketing vía *online* y *offline* atendiendo a las necesidades de los clientes.

Integración de la gestión comercial de los clientes mayoristas del Grupo, unificando las redes de venta personalizadas.

Promoción del canal *online* como plataforma de comunicación y gestión de clientes.

Consolidación de las funcionalidades desarrolladas en 2008 e incorporación de nuevos proveedores en el uso de aquellas implantadas.

Incorporación de proveedores en el portal del proveedor y en las funcionalidades de gestión de ofertas, publicación de pedidos e intercambio de documentación. Desarrollo de la funcionalidad de publicación de órdenes de entrega y trabajos de obras de distribución eléctrica.

Extensión del Portal del Proveedor progresivamente a los países en los que el Grupo Gas Natural está presente.

Grado de cumplimiento: Alto ● Medio ● Bajo ●



Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio

Para el Grupo Gas Natural el cliente es el eje fundamental del negocio. Por esta razón, y al igual que en años anteriores, durante 2009, la compañía realizó numerosas acciones y proyectos encaminados a mejorar la satisfacción de sus clientes y la percepción que tienen de la compañía.

El principal objetivo, durante 2009, fue conseguir que el proceso de integración de Unión Fenosa en el Grupo Gas Natural se produjera sin incidencias significativas sobre el servicio prestado al cliente y la calidad de los procesos. Cabe destacar, que el índice de satisfacción global del Grupo Gas Natural, medido para clientes de gas, alcanzó, en 2009, el 85,5% y se incrementó la diferencia con la competencia mejorando en 1,2 puntos la percepción de los clientes de Gas Natural respecto a sus competidores.

Antes de la integración, ambas compañías contaban con mecanismos diferentes de medición de la satisfacción de sus clientes. Por tal razón, y con el objetivo de poder ofrecer índices de satisfacción homogéneos y comparables, la compañía está haciendo un esfuerzo por incorporar a los clientes eléctricos al modelo que el Grupo Gas Natural utilizaba antes de la integración.

Cabe destacar que, en el segmento mayorista e integrando clientes de gas y electricidad, un 62% de los clientes están satisfechos o muy satisfechos, según los resultados de un estudio de satisfacción realizado en 2009.

Entre las iniciativas de mejora de la calidad en el servicio al cliente desarrolladas en 2009, destaca el proyecto desarrollado en Servigas para mejorar los tiempos de resolución en el proceso de emergencias, que ha contribuido a mejorar en más de dos puntos el índice de satisfacción de los clientes.

En Italia, se han implantado mejoras para reducir los tiempos de contratación de nuevos servicios y hacer más clara la lectura de las facturas. Asimismo, se puso en marcha la oficina virtual en la

página web del Grupo, que permite al cliente consultar cuestiones relevantes en relación a su contrato.

En Latinoamérica, también se desarrollaron acciones para mejorar la atención al cliente, aplicando nuevas tecnologías que mejoran el servicio prestado y simplifican tareas. Así, en Colombia, se introdujeron, entre otras, mejoras en el diseño de la factura o en el proceso de resolución de las reclamaciones.

Por su parte, en México, se implantaron medidas como la impresión de facturas desde Internet, la instalación de medidores prepago y la lectura remota a clientes industriales. Además, al igual que en Guatemala, se mejoraron y ampliaron los medios de pago para ofrecer una mayor comodidad del cliente.

En Brasil, se crearon grupos de trabajo para analizar los principales motivos de reclamación, mejorar su resolución y evitar reincidencias.

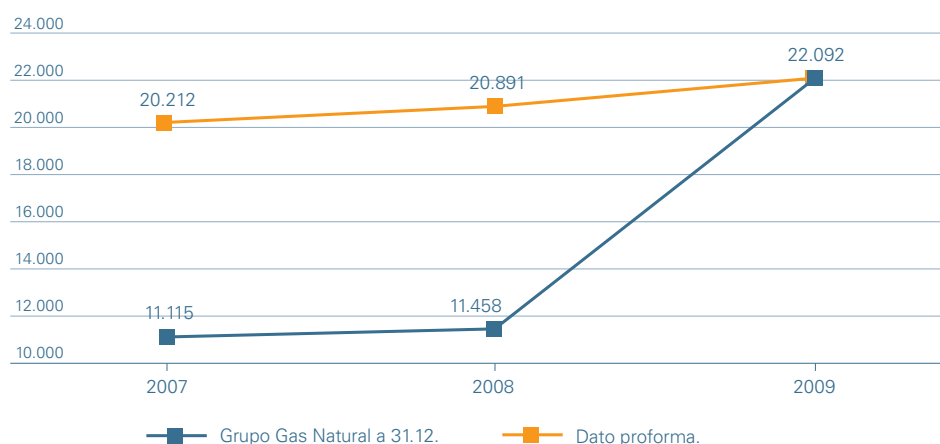
En Argentina, se llevaron a cabo dos proyectos de diagnóstico, centrados en la mejora de procesos como la lectura, facturación o control de la medición.

En Guatemala, por último, se desarrollaron proyectos para la mejora, entre otros, del control del fraude y se implantó, para un segmento determinado de clientes y con el objeto de mejorar la calidad del servicio, la telemedida.

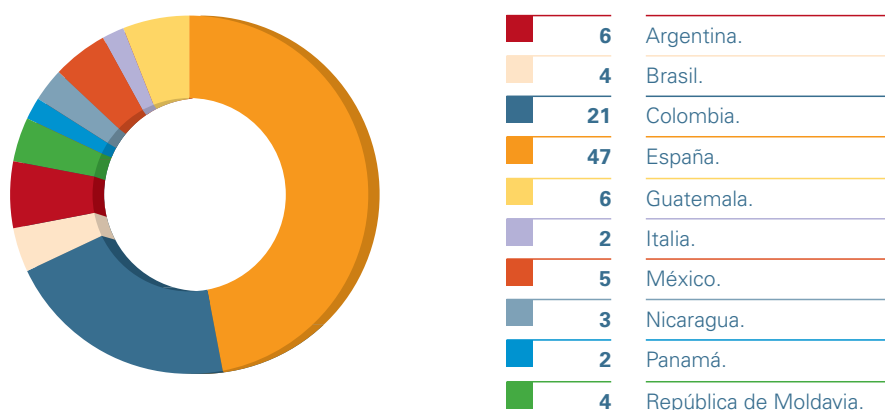
En relación con la calidad del servicio eléctrico, el Grupo Gas Natural mejoró notablemente su TIEPI (Tiempo de Interrupción Equivalente de la Potencia Instalada) en España, que disminuyó de 1,30 horas en 2008 a 0,98 en 2009.

El dato obtenido, en 2009, arroja una fiabilidad del suministro de energía eléctrica del 99,988%.

Cabe destacar que el Club Unión Fenosa, programa de fidelización, cumplió once años en 2009. El objetivo principal del Club es mejorar la relación con los clientes mediante el refuerzo de los vínculos y el ofrecimiento de promociones exclusivas.

Nº de clientes (en miles)

El principal objetivo, durante 2009, fue conseguir que el proceso de integración de Unión Fenosa en el Grupo Gas Natural se produjera sin incidencias significativas sobre el servicio prestado al cliente y la calidad de los procesos.

Porcentaje de clientes por país(*)

(*) Nº de clientes (en miles): 22.092.

Cientes de gas y electricidad (miles)(*)**Cientes gas**

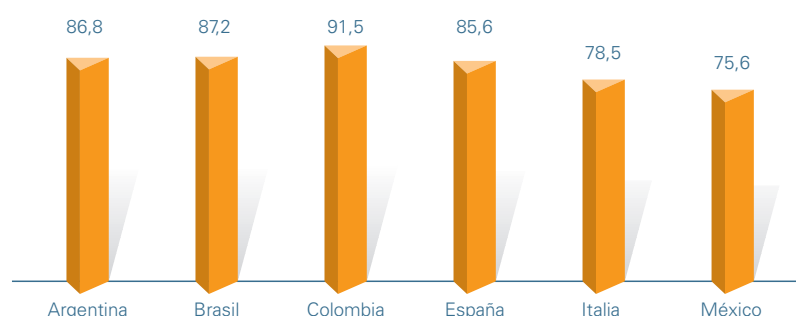
Industriales	7
Tarifa de último recurso	3.098
Mercado liberalizado	
(consumos >50.000 kWh/año hasta 500 MWh/año en alta presión y hasta 1.000 MWh/año en baja presión)	25
Mercado liberalizado (resto consumos)	1.960
Total	5.090

Cientes electricidad

Industriales	7
Tarifa de último recurso	3.353
Mercado liberalizado (potencia <10kW)	335
Mercado liberalizado (potencia >10kW y ventas hasta 0,75 GWh) (Pymes y otros)	145
Total	3.840

(*) Datos de España.

Satisfacción de la calidad del servicio global (%)^(*)



(*) Sólo clientes de gas.

Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI) y número de interrupciones equivalente de la potencia instalada (NIEPI) por países

	Colombia (Electricaribe)	Guatemala (Deocsa/Deorsa)	Rep. de Moldavia (Red Unión Fenosa)	Nicaragua (Disnorte/Dissur)	Panamá (Edemet/Edechi)
TIEPI (horas)	93,22	101,48	7,07	124,23	18,65
NIEPI (Nº de interrupciones)	53,30	36,52	4,76	46,41	10,88

Nota: Para facilitar la comparación, los índices locales se han convertido al NIEPI y TIEPI español. En Guatemala y Nicaragua, los indicadores utilizados son el FMIK y TTIK, equivalentes al NIEPI y TIEPI español, respectivamente. En la República de Moldavia y Panamá, los indicadores utilizados son el SAIFI y SAIDI, que ponderan por cliente y no por potencia, como en el caso del NIEPI y TIEPI. En Colombia, los indicadores se refieren a duración y frecuencia de interrupciones por Centro de Transformación.

Desconexiones del segmento residencial por impago

Número de clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda

	Negocio gas				Negocio eléctrico ^(*)			
	Argentina	Brasil	Colombia	México	Colombia	Guatemala	Nicaragua	Panamá
Menos de 48 horas	8.889	20.794	185.872	104.601		81.982	17.403	10.101
Entre 48 horas y una semana	2.239	9.733	61.748	31.982		23.276	13.017	4.446
Entre una semana y un mes	1.534	9.291	45.014	33.871	597.257 ⁽²⁾	21.686	16.610	3.911
Entre un mes y un año	912	4.421	6.276	36.346		13.453	21.094	11.183
Más de un año	0 ⁽¹⁾	0	–	0 ⁽¹⁾		ND	–	6.151

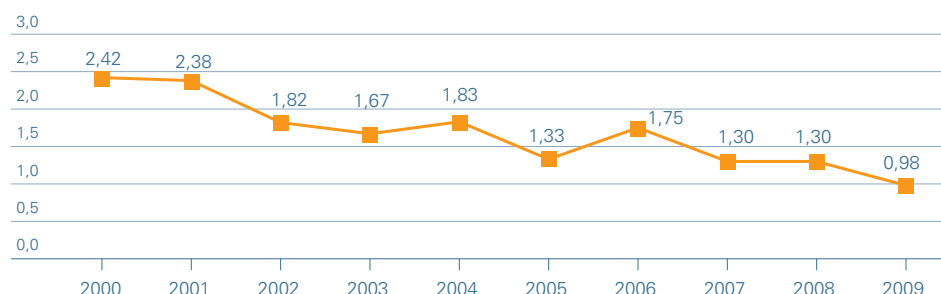
Número de clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre el pago de la deuda y la reconexión

	Negocio gas				Negocio eléctrico (*)			
	Argentina	Brasil	Colombia	México	Colombia	Guatemala	Nicaragua	Panamá
Menos de 24 horas	219	0	254.419	193.645		7.375	20.147	32.865
Entre 24 horas y una semana	13.289	44.242	44.426	11.555	597.257 ⁽²⁾	127.626	37.944	3.004
Más de una semana	66 ⁽¹⁾	0	65	1.600 ⁽¹⁾		5.396	10.032	15

(*) Las cifras del negocio eléctrico corresponden a los valores a partir del 1 de mayo de 2009.

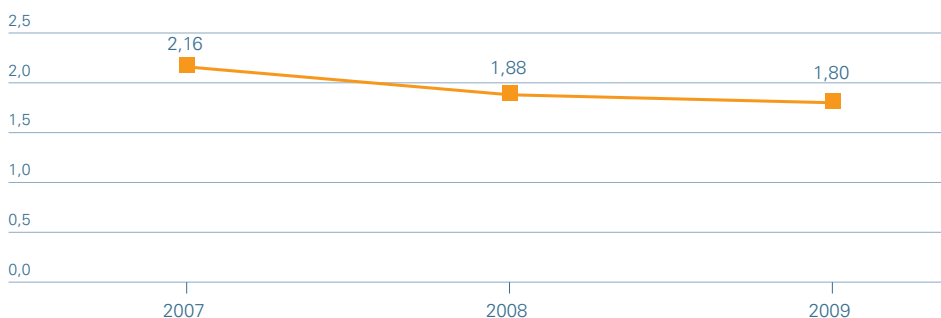
(1) Argentina tuvo 8.661 clientes morosos desconectados más de un año, y México 63.462. Al estar pendientes de pago, no se han incluido en la tablas.

(2) Los datos de Colombia del negocio eléctrico, agrupan los clientes de Electricaribe y Empresa de Energía del Pacífico S.A. (EPSA), cuyos valores son 569.158 y 28.093, respectivamente.

Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI) (horas)(*)

(*) Datos de negocio eléctrico para España.

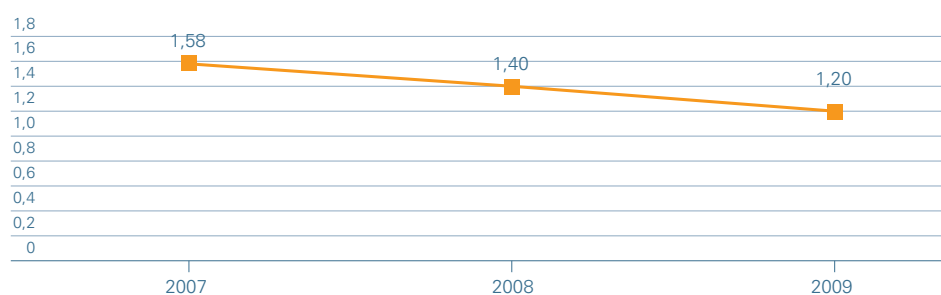
TIEPI considerado de acuerdo con la Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, que en su disposición adicional cuarta determina que no se considerarán incumplimientos de calidad los provocados por eventos excepcionales, a efectos del cálculo del incentivo de calidad recogido en el anexo I del Real Decreto 222/2008, de 15 de febrero, modificado por la disposición final cuarta de la Orden ITC/3801/2008, de 26 de diciembre, considerando como tal el Temporal Klaus en Galicia de enero de 2009.

Frecuencia de corte de energía eléctrica (Nº de interrupciones por cliente)(*)

(*) Datos para España.

Se define como el número medio de interrupciones que un cliente experimentaría o SAIFI (System Average Interruption Frequency Index): N° total de interrupciones a clientes / N° total de clientes suministrados.

Nota: Los clientes se han asimilado a puntos de suministro.

Duración media de los cortes eléctricos (horas)(*)

(*) Datos para España.

Se define como el tiempo fuera de servicio de media por cliente suministrado o SAIDI (System Average Interruption Duration Index): Sumatorio de todos los tiempos de interrupción a clientes (tiempo total) / N° total de clientes suministrados.

Nota: Los clientes se han asimilado a puntos de suministro y el tiempo se ha facilitado en horas.

Refuerzo de la orientación al cliente en Servigas

Uno de los objetivos prioritarios de Grupo Gas Natural es ofrecer a los clientes unos servicios de calidad y que cubran sus expectativas. Servigas es un servicio de mantenimiento de las instalaciones y aparatos de gas natural que tiene más de 1,4 millones de clientes en España.

Durante los meses de mayo y junio de 2009, dentro del proyecto "Satisfacción del Cliente Servigas", se desarrollaron unas jornadas de calidad dirigidas a los más de 1.400 *dispatchers* y técnicos que gestionan y realizan las actuaciones de este contrato de mantenimiento en los domicilios de los clientes.

Para ello, se realizó un estudio previo con la participación de más de 2.000 clientes, con el fin de identificar cuáles eran los atributos del servicio que consideraban más relevantes.

En este contexto, se realizaron 39 sesiones en las que el objetivo principal era reforzar en los técnicos los aspectos actitudinales que el cliente había priorizado. Asimismo, se aprovecharon estas jornadas para reforzar también aspectos relativos a la seguridad y a la normativa vigente.

El resultado final fue que en el segundo semestre de 2009 se ha mejorado la percepción del cliente con el Servigas, logrando que su valoración se sitúe en unos niveles de satisfacción superiores al 90%.

Compromiso de la organización con los objetivos de calidad

Durante 2009, el Grupo continuó apostando por el esfuerzo formativo y por consolidar la mejora continua y la satisfacción del cliente como parte de la cultura de calidad de la compañía. Además de la formación continua para sensibilizar a los empleados en materia de calidad, se desarrollaron doce acciones formativas dirigidas tanto a potenciar las habilidades de los responsables de procesos para la identificación y selección de iniciativas Lean Seis Sigma, como a programas formativos específicos para expertos. Entre los resultados de la formación, cabe resaltar la realización de más de 40 proyectos que han contribuido a incrementar la eficiencia y eficacia de diferentes procesos de la compañía.

En diciembre de 2009, se reunió por primera vez la Red de Calidad tras la integración de Unión Fenosa en el Grupo Gas Natural. La red reúne a los responsables de calidad de los distintos negocios y es un elemento crítico para difundir el modelo de calidad e impulsar la consecución de los objetivos fijados.

El Grupo Gas Natural ha participado, dentro del Comité de Industrias Energéticas de la Asociación Española para la Calidad, en un estudio de *benchmarking* entre las principales empresas españolas para conocer su nivel de madurez en la implantación de programas de mejora y conocer las mejores prácticas en este ámbito.

Asimismo, participa también activamente en el Comité de Seis Sigma de la Asociación Española para la Calidad, y en la Comisión de Certificación del Centro de Registro y Certificación de Personas (CERPER). Representantes del Grupo Gas Natural también forman parte de la Junta Directiva de AENOR, del Comité de Gobierno del Club Excelencia en Gestión y del Comité Ejecutivo de la Fundación Iberoamericana de Calidad (Fundibeq).

Avance en la gestión de la calidad

En 2009, se produjeron importantes avances en la integración de la gestión de la calidad en el modelo de negocio del Grupo. Los sistemas desarrollados tratan de facilitar la gestión por procesos basada en indicadores, la focalización en el cliente y la mejora continua.

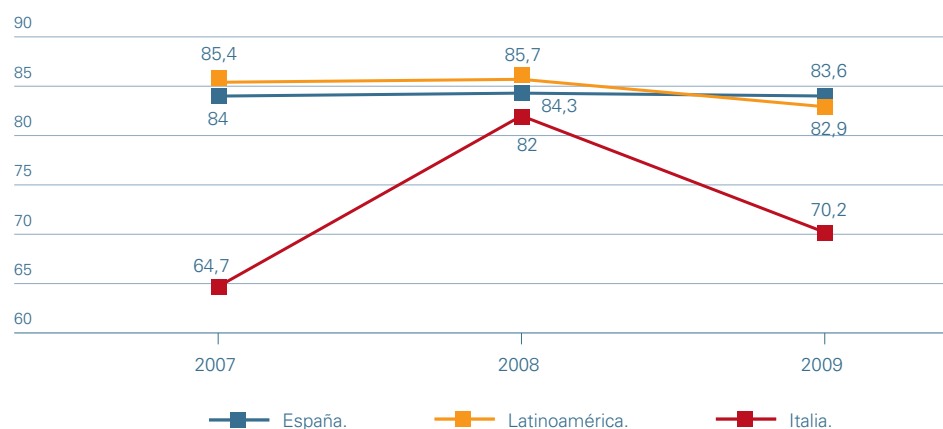
Todos los sistemas de calidad y medio ambiente certificados de acuerdo a las normas ISO 9001 e ISO 140001 en años anteriores renovaron sus certificaciones tras las correspondientes auditorías realizadas por entidades de certificación acreditadas. Asimismo, nuevas instalaciones y servicios, como las centrales de Besós y San Roque y el proceso de venta de servicios energéticos de Gas Natural Soluciones, obtuvieron las mencionadas certificaciones, durante 2009. También se ha completado la certificación de calidad del negocio regulado eléctrico con la incorporación de los procesos de la Red MT/BT y de Control de la Energía.

En cuanto a la integración de los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. Cabe resaltar, que durante 2009 se iniciaron los trabajos para elaborar un nuevo marco documental que dé soporte a los tres sistemas y que permita optimizar la gestión, minimizar costes y aumentar la eficiencia.

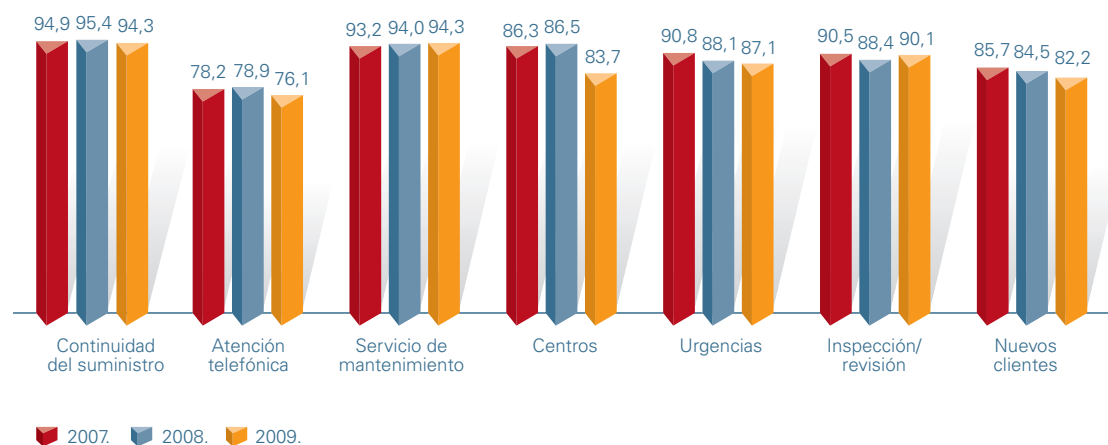
En España, el Grupo renovó la marca de "Madrid Excelente", superando de este modo los requisitos de excelencia en la gestión exigidos para su obtención.

En el ámbito internacional, Electricaribe (Colombia) y Red Unión Fenosa (República de Moldavia) certificaron su sistema de gestión de la calidad para los procesos comerciales. Por su parte, en Brasil y Argentina, se mantuvo la acreditación de sus respectivos laboratorios según la norma ISO 17025, incorporando en 2009 los ensayos de temperatura y Panamá obtuvo la certificación de su laboratorio respecto a esta norma.

Imagen de la compañía (%)



% Total respuestas imagen buena o muy buena.
Nota: Medido sólo para los clientes de gas.

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

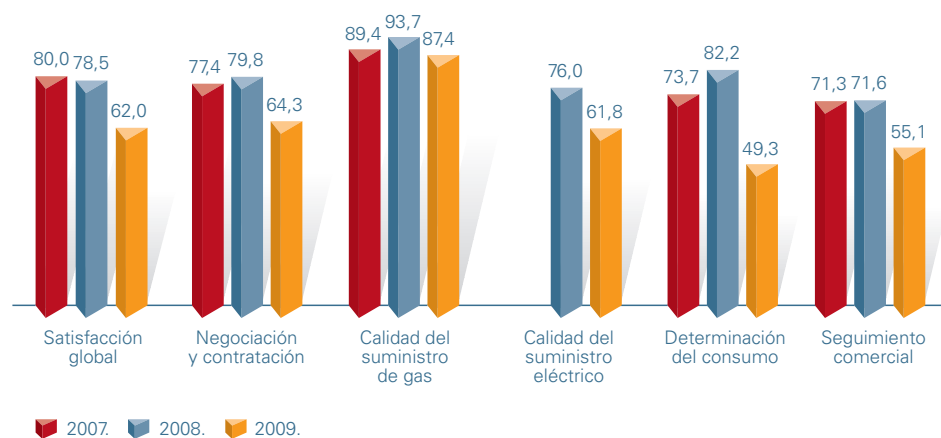
% Total de respuestas de clientes muy satisfechos y satisfechos.

Nota: Medido sólo para los clientes de gas.

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

	Argentina	Brasil	Colombia	Italia	México
Continuidad del suministro	92,5	95,9	91,7	92,8	86,5
Facturación y cobro	81,9	88,9	86,3	62,0	75,9
Atención telefónica	71,4	80,5	75,4	79,9	60,8
Centros	73,8	89,3	75,8	79,0	65,7
Urgencias	88,2	83,6	88,0	95,8	85,8

Nota: Medido sólo para los clientes de gas.

Índice de satisfacción. Clientes industriales. España (%)

Nota: En 2009, se incluyen, por primera vez, los clientes de Unión Fenosa en el estudio y el índice es integrado para los clientes de gas y electricidad. Los valores del estudio para 2008 y 2007 difieren de los publicados en los dos años anteriores, ya que se ha realizado un cambio de escala para homogeneizar con los estudios de satisfacción de cliente doméstico. En 2007 y 2008, la escala fue: muy satisfecho-satisfecho-algo satisfecho-insatisfecho-muy insatisfecho, y el índice de satisfacción era calculado mediante la suma de las tres primeras categorías. En el estudio de 2009, la escala cambia la categoría de "algo satisfecho" por "neutral" y el índice de satisfacción se calcula con la suma de clientes muy satisfechos y satisfechos, sin incluir las posiciones neutrales.

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

Durante 2009, continuó la utilización en España del Modelo Q, que permite gestionar la calidad de los servicios prestados por proveedores y reducir de este modo los costes derivados de la "no calidad". Este sistema dispone de su propio cuadro de mando como ayuda al diagnóstico y seguimiento directo de los costes y objetivos fijados.

El Modelo Q permite, en definitiva, una mayor eficiencia en la gestión de proveedores y un incremento de la calidad del servicio prestado a los clientes del Grupo. La información sobre la "no calidad" es empleada como parámetro de decisión en la asignación de cargas de trabajo. Todo ello permite conocer e incentivar a los proveedores más eficientes y que ofrecen un mejor servicio.

Además de medir el desempeño de los proveedores, también resulta relevante anticiparse y establecer medidas preventivas. Este fue uno de los focos de mejora en 2009 en el ámbito internacional. Se estableció un plan de implantación y consolidación del modelo de homologación de proveedores y productos en Argentina, Brasil, Colombia, México e Italia, cuyo objetivo es contribuir a la selección de los mejores proveedores y los productos más adecuados para las actividades más críticas del negocio. Tras un proceso de homologación inicial, los proveedores deben superar una serie de evaluaciones periódicas.

En Brasil, tuvo lugar el primer encuentro de calidad, conformándose un equipo de auditores internos en la materia. Periódicamente tuvieron lugar reuniones con empresas subcontratadas para discutir resultados y oportunidades de mejora. Gracias a estas acciones de mejora del servicio al cliente se redujeron las no conformidades detectadas más de un 90%.

Oferta de una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente

El Grupo Gas Natural mantiene, tras el proceso de integración, su ambición de liderar el mercado en lo que se refiere a la gama de ofertas, ofreciendo a sus clientes un espectro lo suficientemente amplio que les permita contratar aquella oferta que mejor se ajuste a sus necesidades. En este sentido, durante 2009, se presentó el Plan Duo, una oferta conjunta de gas y electricidad, que se une a las tarifas ya existentes:

- 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.

Indicadores generales de clientes

	Argentina	Brasil	Colombia	España	Italia	México	Total	Variación % 08-09
Ventas actividad de gas (GWh)	68.046	42.661	16.076	229.545	3.494	42.829	402.651	(16,36)
Renovación de la red (km)	4,76	49,83	2,90	21	–	35,65	114	(16,56)
Red de distribución (km)	22.736	5.932	17.451	50.697	5.645	16.196	118.658	2,92
Incremento respecto a 31/12/2008 (km)	376	51	399	2.119	124	293	3.362	(39,23)
Inspecciones reglamentarias	–	–	475.163	1.390.086	–	–	1.865.249	7,00
Reseguimiento de red (km)	12.668	5.067	4.819	25.240	3.380	15.864	67.038	11,69
Renovación de acometidas (ud)	13.215	1.833	106	3.507	258	4.504	23.423	(8,11)

Nota: Medido sólo para los clientes de gas.

Durante 2009, se hizo especial énfasis en la tarifa Plan Ahorro *Online*, que permite disfrutar de descuentos en la factura a cambio de recibir todas las comunicaciones de la compañía en formato electrónico. Con este plan se reduce el consumo de papel, se minimiza el impacto ambiental y los clientes ganan en comodidad.

Asimismo, durante el pasado año, el Grupo Gas Natural ha tratado de promocionar la instalación de gas natural en aquellas viviendas que no disponían de él, ofreciendo seis meses gratuitos o 100 euros de consumo gratuito en determinadas instalaciones.

En este contexto de promoción y desarrollo del gas natural, la compañía prestó a más de 1.500 clientes un servicio de gestión energética integrada. Cabe resaltar que Gas Natural Soluciones, prestataria de este tipo servicios, obtuvo en 2009 las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001, de calidad y medio ambiente, respectivamente.

También, durante 2009, se realizaron importantes avances en la implantación del gas natural como combustible para vehículos. Destaca en este sentido la adjudicación del contrato de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid para el suministro de gas natural vehicular a 500 autobuses de la capital española durante 2010.



Indicadores de clientes. España

	2009	2008	2007
Nuevos municipios suministrados	32	55	69
Nº de visitas preventivas de mantenimiento	1.322.538	1.222.216	1.081.056

Nota: Medido sólo para los clientes de gas.

El Grupo Gas Natural mantiene, tras el proceso de integración, su ambición de liderar el mercado en lo que se refiere a la gama de ofertas.

Longitud de las líneas de transporte y distribución eléctricas en superficie y subterráneas por régimen de reglamentación (km)^(*)

	Media y baja Tensión	Alta Tensión
En superficie	81.198	8.027
Subterráneo	25.818	581
Total	107.016	8.608

(*) Datos de España.

Con objeto de mejorar la calidad de la atención al cliente, y como consecuencia del proceso de fusión, durante 2009, se realizó un profundo análisis sobre la estructura geográfica y ubicación de los Centros de Atención al Cliente.

Comunicación efectiva con los clientes

Una comunicación efectiva con los clientes es vital para detectar y anticipar necesidades.

Los canales de comunicación establecidos por el Grupo Gas Natural tienen como objetivo atender a los clientes, conocer sus necesidades y escuchar y dar respuesta a sus reclamaciones. Pretenden, en definitiva, crear relaciones de confianza entre la compañía y sus clientes.

En este sentido, el Grupo inició en 2009 un proceso de integración de las prácticas y procedimientos, tomando como base las mejores prácticas de ambas compañías antes de la fusión.

Algunas de las principales acciones desarrolladas en 2009 en materia de comunicación con clientes fueron las siguientes:

- Comunicación, según su tarifa o mercado, de aquellas novedades que afecten a los clientes debido a cambios legislativos o regulatorios.
- Comunicación sobre asuntos relacionados con la seguridad en el uso del gas. Se enviaron a los clientes, junto con la factura, dos comunicaciones al respecto. Por su parte, en los Centros del Gas se repartieron DVDs con consejos en la materia.
- Comunicación a los clientes acerca de asuntos relacionados con la eficiencia energética, el ahorro y el mejor uso de las instalaciones de gas y electricidad.

En el contexto de la promoción de la eficiencia energética también se desarrollaron otras acciones, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Firma de acuerdos con asociaciones de consumidores para colaborar en campañas de formación, información y sensibilización a los usuarios en materia de ahorro y eficiencia energética.
- Lanzamiento de "Gesto Natural", espacio en el sitio web de la compañía donde se recogen las iniciativas en materia de Eficiencia Energética, y que también incluye simuladores que ayudan a conseguir un mayor ahorro energético en el hogar.
- Incorporación de nuevas guías y canales para el hogar y las Pymes en el Canal de Eficiencia Energética.
- Lanzamiento de 'Efiquest', un espacio *online* para el intercambio y la difusión de información sobre ahorro energético. La participación de los clientes en la iniciativa permitió recaudar cerca de 60.000 euros que fueron donados a una ONG para una acción de recuperación ambiental.

Con objeto de mejorar la calidad de la atención al cliente, y como consecuencia del proceso de fusión, durante 2009 se realizó un profundo análisis sobre la estructura geográfica y ubicación de los Centros de Atención al Cliente, fruto del cual se obtendrán, en los próximos ejercicios, mejoras significativas en la atención a los clientes.

Asimismo, el Grupo Gas Natural desarrolla iniciativas para abordar las barreras del lenguaje, la cultura, y las discapacidades para acceder y utilizar de forma segura la energía y atender a sus clientes. De esta forma, por ejemplo, el Grupo ofrece la posibilidad de recibir las facturas en Braille a algunos de sus clientes en Argentina, España y México. Es habitual también, en países como España, la utilización de otros idiomas además del castellano en la comunicación con el cliente.



Autoregulación en prácticas de comunicación

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.

La compañía se adhirió durante el pasado año al Código de Autorregulación Publicitaria sobre Argumentos Ambientales. Este código, que fue elaborado por el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino y la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), tiene como objetivo establecer unas reglas para el desarrollo, ejecución y difusión de mensajes publicitarios en los que se incluyan argumentos o referencias ambientales. Las empresas adheridas a este código se comprometen a realizar un uso responsable y veraz de los mensajes publicitarios que utilicen argumentos de carácter ambiental.



Código de buenas prácticas con asociaciones de consumo

Como consecuencia de la liberalización plena del sector en baja tensión (domésticos y Pymes), que permite al usuario elegir la comercializadora de electricidad, el Grupo Gas Natural y cinco asociaciones estatales de consumidores acordaron elaborar un código de buenas prácticas de actuación de la red comercial que garantice el respeto de los derechos de los usuarios.

El código define el comportamiento que debe seguir la red de ventas, y desarrolla un sistema ágil para la resolución de reclamaciones.

El Grupo Gas Natural considera que esta iniciativa genera confianza entre los consumidores al desarrollar un innovador sistema de colaboración con las asociaciones de consumidores que los representan.

Asimismo, el Grupo ha alcanzado otros acuerdos de ámbito regional en diferentes comunidades autónomas, todas ellas con el objetivo último de mejorar el servicio prestado a los clientes.

Relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores

El establecimiento de relaciones comerciales duraderas, estables y de confianza con los proveedores es vital para garantizar la calidad en el servicio que el Grupo Gas Natural ofrece a sus clientes. Por ello, la compañía promueve una política para la contratación de proveedores que aspira a ser de largo plazo, siempre que se cumplan los requisitos establecidos.

En España, se realizó un concurso para la contratación de las actividades de canalización, de Instalación Receptora Comunitaria (IRC) y de mantenimiento de redes de polietileno y acero, con objeto de asegurar la prestación de servicios durante un máximo de cinco años.

En la República de Moldavia, se establecieron contratos para suministros de materiales para distribución eléctrica, así como para la canalización de nuevas redes eléctricas y su mantenimiento.

Asimismo, se inició el proceso de concurso para la contratación de los servicios de las actividades de tendido y mantenimiento de líneas eléctricas en España, Panamá y Guatemala, lo que permitirá establecer nuevos contratos estables con los adjudicatarios.

Durante 2009, se introdujo una cláusula sobre el Código Ético del Grupo Gas Natural en las condiciones generales de contratación de obras y servicios. En las condiciones generales también se subraya la exigencia del cumplimiento de la normativa medioambiental en cuanto a ruidos, vertidos, campos electromagnéticos y cualquier otro elemento perturbador de las condiciones ambientales.

Número de llamadas recibidas en el servicio de atención al cliente

	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma	
	2009	2009	2008
Argentina	1.684.506	1.684.506	1.353.053
Brasil	725.898	725.898	874.306
Colombia	5.334.920	6.674.813	6.865.264
España ⁽¹⁾	13.344.473	15.257.763	–
Guatemala	1.013.031	1.450.561	1.561.524
Italia	426.916	426.916	432.559
México	1.405.935	1.364.957	1.105.245
Nicaragua	1.957.624	3.258.197	6.281.635
Panamá	464.090	720.681	885.902
Total	26.357.393	31.564.292	19.359.488⁽¹⁾

(1) No se disponen de datos completos de Unión Fenosa para 2008.

Ratios de Atención al Cliente. España

	2009	2008	2007
Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente (%) ⁽¹⁾	96,1	95,5	95,0
Nivel de satisfacción del cliente con el Servicio de Atención Telefónica (%) ⁽¹⁾	76,1	78,9	78,2
Tiempo medio de resolución de solicitudes (días) ⁽¹⁾	11,4	7,0	7,9
Llamadas atendidas antes de 15 segundos (%) ⁽²⁾	83,9	–	–

(1) Estas mediciones no se encuentran disponibles para Unión Fenosa, por lo que los datos corresponden tan sólo a los del negocio del gas.

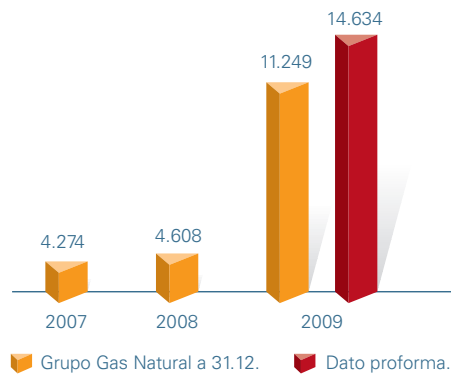
(2) No están disponibles los datos de esta medición para los años 2007 y 2008, ya que la medición efectuada en dichos años fue de 20 segundos para el caso de Unión Fenosa y de 10 en el Grupo Gas Natural. Asimismo, el dato de 2009 no incluye a Unión Fenosa puesto que esta última seguía contabilizando a tiempos inferiores a 20 segundos.

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

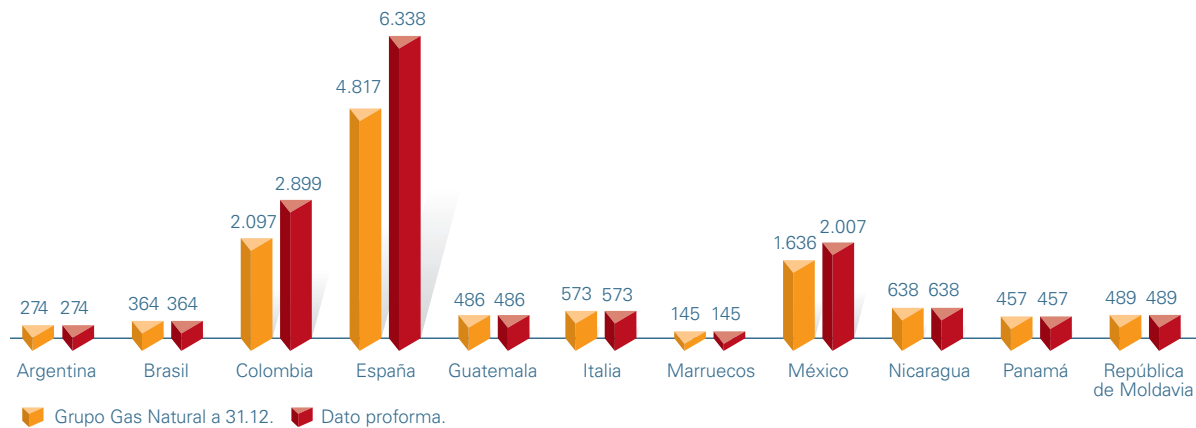
	2009	2008	2007
Nº de clientes registrados al final de año	706	587,8	490
Nº de transacciones <i>online</i> en la Oficina Virtual	6.150	6.431	2.650
Nº de altas de cliente en factura <i>online</i>	41	60,5	ND

(*) No incluye datos de Unión Fenosa. Datos del Grupo Gas Natural en España.

Proveedores con los que existen contratos en vigor

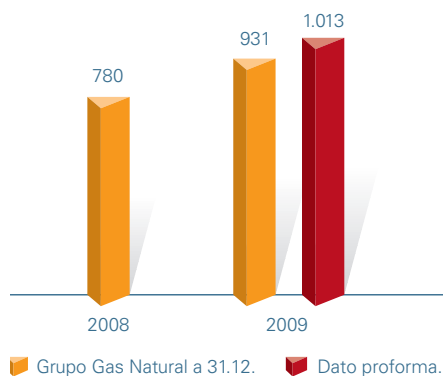


Proveedores con los que existen contratos en vigor por países



Contratos mercantiles

(vigentes a fin de ejercicio)(*)



Grupo Gas Natural a 31.12. Dato proforma.

(*) Datos de España.

Indicadores de proveedores(*)

	2009	2008	2007
Nº total de acuerdos con instaladores	598	667	712
Instaladores con centro de atención al cliente	209	212	198
Instaladores colaboradores sin centro de atención al cliente	389	455	514

(*) Sólo clientes de gas.



Compromiso natural, compromiso personal



El actual mercado liberalizado ha traído consigo la práctica igualdad de precio y producto, por lo que, con ánimo diferenciador, Gas Natural Comercializadora puso en marcha el programa “Compromiso Natural”, que tiene como objetivo interactuar con los clientes de una manera más eficaz, primando la calidad de la atención y del servicio, y ofreciendo un valor añadido que suponga diferencias apreciables con respecto a los servicios ofrecidos por otras compañías del sector.

Además del mantenimiento de un contacto permanente y personal con los clientes a través de los gestores comerciales, el programa busca compartir con ellos la preocupación por los problemas ambientales, como la pérdida de masas forestales en Galicia provocada por los incendios de verano de 2006. Gas Natural Comercializadora presentó un website en el que, haciendo uso de vídeos, se informaba de determinados aspectos sobre los bosques en general, y sobre los bosques gallegos en particular. En compensación por el tiempo dedicado por los usuarios a informarse sobre estos asuntos, el Grupo Gas Natural, en colaboración con la Fundación Accionatura, se comprometió a plantar árboles de alguna especie autóctona gallega. Como consecuencia de esta iniciativa se plantaron cerca de 5.000 árboles, el equivalente a una superficie de 10 hectáreas.

El objetivo de la iniciativa no era simplemente plantar árboles, sino contribuir de manera efectiva a la protección ambiental. Tras la conclusión del proyecto se remitió a cada colaborador un certificado avalado por la Xunta de Galicia y por la Fundación Accionatura donde se indicaba la especie de árbol plantado y la localización exacta del mismo. En los próximos años se hará un seguimiento periódico con el fin de asegurarse del correcto arraigo de los árboles plantados.

Formación en la cadena de valor

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

En España, durante el ejercicio 2009, y a través del Centro de Formación de la Energía de la Fundación Gas Natural, se desarrollaron catorce programas formativos dirigidos a empleados de proveedores, contratistas y empresas colaboradoras. En su conjunto, se ofrecieron 301 cursos y 52.297 horas de formación, que contaron con la participación de 4.610 personas.

También en España, el Grupo Gas Natural colaboró en 2009 con la sociedad de certificación CONAIF-SEDIGAS Certificación S.L., para examinar a agentes especializados en mantenimiento y reparación de aparatos.

Establecimiento de mecanismos objetivos de selección

El proceso de selección de proveedores del Grupo Gas Natural se rige por los siguientes principios:

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

La Norma General de Contratación externa del Grupo Gas Natural se basa en los principios anteriores, y junto con la Norma General de Calidad de Proveedores tienen como objetivo principal ayudar a seleccionar los proveedores más adecuados a cada situación de negocio, con el objetivo último de maximizar la calidad de servicio ofrecida al cliente final.

Como paso previo a la contratación de un proveedor, el Grupo Gas Natural impone tres requisitos ineludibles:

- 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.

Con el fin de asegurar que el proceso de selección se lleva a cabo con las mejores garantías, y que los requisitos exigibles a los proveedores son cumplidos estrictamente, el Grupo Gas Natural participa en la Plataforma RePro, un sistema de publicación, clasificación y homologación de proveedores.

En 2009, comenzó a funcionar la herramienta de asignación de obras de construcción de redes y acometidas de gas en el Grupo, completándose el desarrollo del Proyecto Asigna. Esta herramienta optimiza el cumplimiento de los volúmenes adjudicados de obra mediante el control de cargas de trabajo de los proveedores, teniendo presente el rendimiento y la capacidad de estos, entre otros conceptos.

También en España se consolidó la utilización del Modelo Q, diseñado para gestionar y evaluar la calidad de los trabajos realizados por los distintos proveedores de distribución de gas, reduciendo así posibles costes fruto de la baja calidad de sus actuaciones. Cabe destacar que este sistema se implantó durante 2009 en Argentina,

Brasil, Colombia, México e Italia, para asegurar la calidad en actividades importantes del negocio al impulsar la mejora de los sistemas de gestión de la calidad de los proveedores.

En cuanto al Portal del Proveedor, 240 nuevos proveedores, como consecuencia de la integración con Unión Fenosa, comenzaron a utilizar en 2009 este canal de comunicación, que ofrece las siguientes funcionalidades:

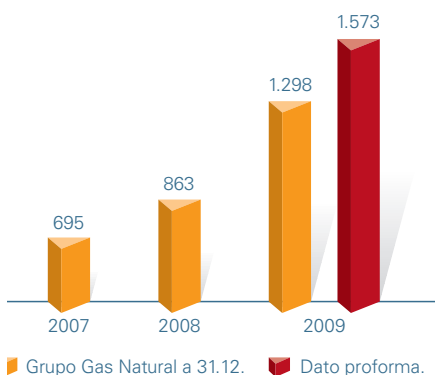
- Gestión de ofertas.
- Publicación y aceptación de pedidos.
- Intercambio de documentación asociada a pedidos.
- Aceptación de normativa técnica asociada a contratos.

Asimismo, es reseñable que, de acuerdo con los compromisos adquiridos por la compañía, 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.

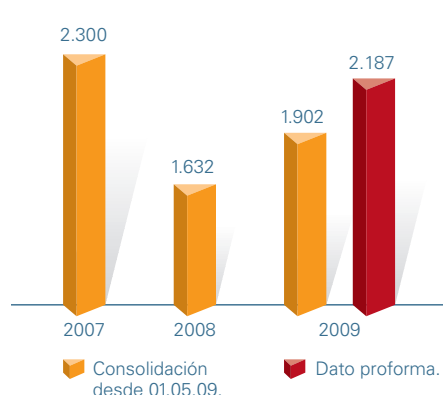
Compras a proveedores locales

	Pedidos emitidos		% Compra suministradores locales	
	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma
Argentina	414	414	75,0	75,0
Brasil	911	911	70,0	70,0
Colombia	12.239	17.490	85,0	85,3
España	24.580	33.554	85,5	86,7
Guatemala	3.871	3.871	85,9	85,9
Italia	1.187	1.187	70,0	70,0
Marruecos	163	163	60,0	60,0
México	4.906	6.001	63,9	68,1
Nicaragua	4.081	4.081	77,6	77,6
Panamá	5.244	5.244	90,9	90,9
República de Moldavia	2.181	2.181	88,6	88,6
Total	59.789	75.098	82,3	83,3

Empresas inscritas en el Portal del Proveedor



Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)



La garantía de un suministro regular de gas y electricidad es esencial para prestar un servicio de calidad y para el cumplimiento de la función social del Grupo.

Seguridad y diversidad en el abastecimiento

La garantía de un suministro regular de gas y electricidad es esencial para prestar un servicio de calidad y para el cumplimiento de la función social del Grupo.

En el servicio de distribución de gas, los suministradores son la pieza clave. Son los encargados de proveer gas de un modo estable y continuo. El Grupo cuenta con una amplia cartera de suministradores, todos ellos de primer nivel, que dotan de gran fiabilidad al suministro de gas ofrecido al cliente.

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). Durante 2009, el aprovisionamiento de gas se realizó aproximadamente al 50% entre las dos

fuentes anteriormente mencionadas, consiguiendo de este modo un *mix* de suministro optimizado desde el punto de vista de su sensibilidad a los riesgos de interrupción, todo ello con el objetivo de asegurar la continuidad en el abastecimiento.

La relación con los suministradores se articula sobre contratos estables y a largo plazo. De este modo, la compañía se asegura un suministro regular de gas y los suministradores pueden disponer de un flujo continuo de ingresos, factor indispensable para llevar a cabo las cuantiosas inversiones necesarias en el sector energético.

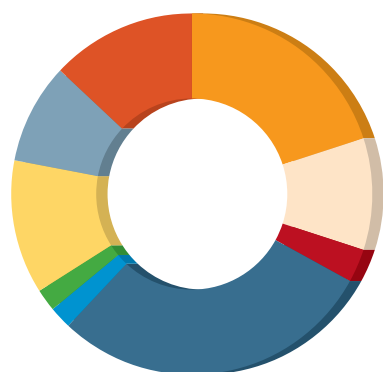
El Grupo Gas Natural, consciente de que una buena relación con sus suministradores repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido a sus clientes, mantiene con ellos un contacto periódico con el común objetivo de establecer medidas de mejora.

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

El Grupo Gas Natural dispone de recursos propios para la generación de energía eléctrica a partir de diversas fuentes: ciclos combinados, centrales hidroeléctricas, centrales nucleares, parques eólicos y otras fuentes renovables y térmicas. La diversidad de fuentes de producción permite asegurar la fiabilidad del abastecimiento eléctrico ofrecido por la compañía a sus clientes.

Cabe destacar que el Grupo, en el desarrollo de su cartera de nuevos proyectos de generación, trabaja coordinadamente con las autoridades nacionales, autonómicas y locales españolas para mantener en los límites establecidos la reserva de potencia instalada que asegure una eficiente cobertura de la demanda eléctrica y colabora en el desarrollo de iniciativas y demandas sociales a través de convenios

Diversificación de las fuentes de suministro (%)



(1) Incluidas compras netas en Francia.

(2) Gas proveniente de Unión Fenosa Gas.

con las autoridades locales en aquellas áreas en donde promueve sus proyectos. En este sentido, es destacable el trabajo desarrollado por la compañía, en colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, para la definición y redacción del documento actualmente vigente sobre Planificación de los Sectores de Electricidad y Gas.

Asimismo, en mercados donde desarrolla proyectos de nueva capacidad a través de licitaciones o esquemas público-privados, la compañía mantiene una estrecha colaboración y coordinación con las autoridades responsables. Todo ello con el objetivo de asegurar que la capacidad instalada cumple con las necesidades de demanda a largo plazo. En algunos países en los que el Grupo Gas Natural está presente se incluyen, además, programas de acceso a la electricidad, como los impulsados por Electricaribe para la normalización de las instalaciones eléctricas en barrios con deficiencias.

En el escenario energético previsto a corto y medio plazo el incremento de la potencia vendrá condicionado por la concienciación ambiental, lo que motivará un gran desarrollo de energías limpias. El desarrollo renovable hará necesario complementar el *mix* de generación con otras fuentes. Por lo tanto el Grupo mantiene una amplia cartera de proyectos de generación en diferentes fases de desarrollo y en diversas tecnologías: están en fase final de puesta en marcha los ciclos combinados de Málaga y Barcelona, que entrarán en operación comercial durante 2010 y están en fase de permisos numerosos proyectos hidráulicos (ampliaciones de centrales existentes, grupos de bombeo, etc) y proyectos renovables, entre otros.

Además, para asegurar la correcta correlación entre oferta y demanda en todos y cada uno de los mercados en los que opera, está en contacto permanente con las distintas autoridades e instituciones del sector energético. El objetivo es mantener en los límites establecidos la reserva de potencia instalada para asegurar una eficiente cobertura de la demanda eléctrica española en todo momento.



En el mercado, y a través del Centro de Control Eléctrico, la compañía efectúa un control y seguimiento continuo de la demanda real. Dicha información se utiliza para, en primer lugar, actuar a corto plazo, tanto en generación como en distribución. En el medio plazo la información es utilizada para la optimización de la producción y consumo así como para la planificación anual (y plurianual) de nuevas inversiones, tanto de generación como de distribución.



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 la estrategia de la compañía.

Siguiendo los términos del acuerdo firmado el 30 de julio de 2008, el 26 de febrero de 2009 el Grupo Gas Natural adquirió a ACS el resto de su participación en Unión Fenosa, alcanzando el 50% de la propiedad de dicha sociedad y formuló, consecuentemente, la correspondiente Oferta Pública de Adquisición de acciones (OPA), alcanzando el 95,2% del capital social.

Posteriormente, las Juntas Generales de Accionistas de el Grupo Gas Natural y de Unión Fenosa celebradas el 26 y 29 de junio de 2009, respectivamente, aprobaron la operación de fusión por absorción de Unión Fenosa, S.A. y Unión Fenosa Generación, S.A. por parte de Gas Natural SDG, S.A., mediante disolución sin liquidación de las sociedades absorbidas y la transmisión en bloque de todo su patrimonio a Gas Natural SDG, S.A.

La finalización de la fusión en septiembre de 2009 supuso la culminación del proceso de adquisición iniciado en julio de 2008 y la consecución del objetivo de integrar los negocios de gas y electricidad en una compañía con larga experiencia en el sector energético, capaz de competir de forma eficiente en unos mercados sometidos a un proceso de creciente integración, globalización y aumento de la competencia.

El proceso de integración sigue avanzando según lo previsto. El Grupo ha concretado la estructura organizativa en todo el ámbito de la organización, respondiendo a la prioridad estratégica de alcanzar la integración con éxito de las compañías, asegurando: la transferencia de las mejores prácticas entre negocios y áreas geográficas; la maximización del margen de la gestión energética a nivel global; la gestión activa de la estructura financiera e impulso de los procesos de control de gestión y gestión de riesgos; la maximización del retorno sobre activos de las actividades reguladas de gas y electricidad; y la gestión integrada de los clientes de gas y electricidad, en línea con el compromiso de creación de valor para sus accionistas.

El Grupo persigue alcanzar una rentabilidad creciente y sostenida, tomando como punto de partida los principios de responsabilidad, eficiencia y transparencia. Este compromiso le ha llevado 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. En 2009, el Grupo Gas Natural fue elegido líder de su sector, distribución de gas, por Dow Jones Sustainability Index. Este reconocimiento pone de manifiesto que 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

	2009	2008	2007
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	14.879	13.544	10.093
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de euros)	3.937	2.564	2.277
Inversiones totales (millones de euros)	15.696	3.697	2.323
Beneficio neto (millones de euros)	1.195	1.057	959
Dividendo (millones de euros)	730	663 ^(*)	521
Evolución de la calificación del Grupo Gas Natural en DJSI	83	76	73

(*) Incluye 90 millones de euros de dividendo extraordinario.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2009

Realizar *roadshows* 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.



Acciones realizadas 2009

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.

Acciones previstas 2010

Presentación del Plan Estratégico del Grupo, y divulgación del mismo a la comunidad financiera.

Mantener reuniones con analistas bursátiles al objeto de revisar los modelos de valoración del Grupo tras la adquisición de Unión Fenosa.



Desarrollo de reuniones con analistas bursátiles para la revisión de los modelos de valoración del Grupo tras la adquisición de Unión Fenosa.

Potenciar las reuniones con analistas bursátiles con objeto de actualizar los modelos de valoración del Grupo tras la integración con Unión Fenosa.

Continuar los asesoramientos para mejorar la gestión y reducir el número de áreas alejadas de las puntuaciones sectoriales más altas.



Renovación de la pertenencia a los índices de inversión socialmente responsable relevantes para el Grupo.

Incorporación de las mejores prácticas de cada una de las empresas fusionadas para seguir siendo líderes en los índices de sostenibilidad.

Elaboración de un Nuevo Plan Estratégico para establecer las bases del posicionamiento y retos de la nueva compañía en el futuro.



Apoyo a la Dirección Económico-Financiera en las emisiones de bonos (Programa EMNT), lo que ha supuesto la presencia activa del Grupo Gas Natural en los mercados de eurobonos y el acceder al inversor en renta fija, cuyas necesidades de información difieren de las de los inversores en renta variable.

Incorporar a la información económico-financiera aquellos aspectos que respondan a las nuevas solicitudes de información por parte de los inversores en renta fija.

Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

Proporcionar una rentabilidad creciente y sostenida es uno de los principales objetivos de la compañía. Durante 2009, el Grupo Gas Natural continuó su proceso de consolidación y expansión, tanto en España como en el ámbito internacional. El crecimiento vino impulsado, principalmente, por la fusión con Unión Fenosa, que permitió desarrollar las actividades de generación y distribución eléctrica.

El beneficio neto del ejercicio 2009 se incrementó un 13,1% con respecto al año anterior, situándose en 1.195 millones de euros. Todo ello, en un contexto de contracción de la demanda energética y significativos niveles de volatilidad, tanto de los precios energéticos como de los mercados de divisas y financieros.

Desde el 30 de abril de 2009 se consolida por integración global Unión Fenosa. En consecuencia, la cuenta de resultados consolidada incorpora las operaciones de la mencionada compañía desde esa fecha. Por otro lado, el balance de situación consolidado a 31 de diciembre de 2009 contiene los activos y pasivos de Unión Fenosa, que no figuran en el balance de situación consolidado a 31 de diciembre de 2008.

El 7 de septiembre de 2009, concluyó el proceso de fusión con Unión Fenosa tras la admisión a cotización de las acciones emitidas en canje para los accionistas de Unión Fenosa, dejando esta última sociedad de cotizar en el Mercado Continuo de la Bolsa de Madrid.

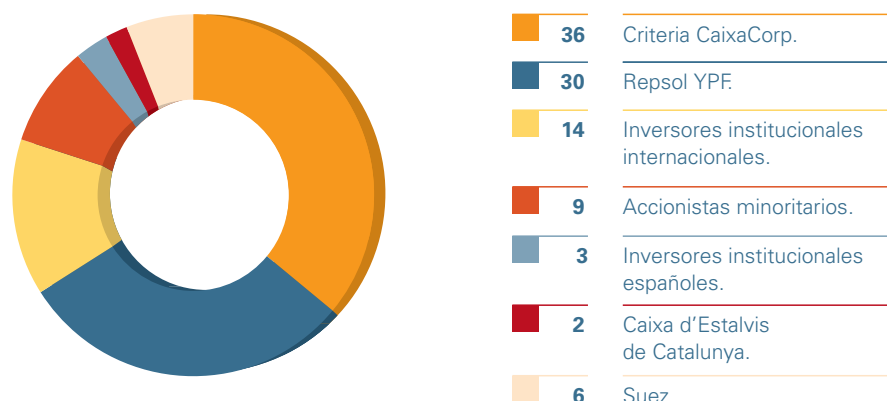
El Ebitda consolidado del ejercicio alcanzó los 3.937 millones de euros, aumentando un 53,5% respecto al año anterior. El crecimiento es consecuencia, en gran parte, de la incorporación de Unión Fenosa desde el 30 de abril de 2009. En términos proforma, es decir, si se tuviera en cuenta la contribución de Unión Fenosa desde el 1 de enero y homogeneizando la contribución en el caso de desinversiones, el Ebitda hubiera alcanzado los 4.816 millones de euros, frente a los 4.800 del año anterior.

A pesar de la contracción de la demanda energética y del severo descenso de los precios de la electricidad en España, el crecimiento de las actividades reguladas, así como los niveles de eficiencia conseguidos en la gestión de la cartera global, han permitido mantener los resultados operativos en niveles similares a los del año anterior. En el contexto mencionado, los resultados alcanzados ponen en valor los fundamentales del modelo de negocio del Grupo, basado en un adecuado equilibrio entre los negocios regulados y liberalizados en los mercados gasista y eléctrico.

Las inversiones totales ascendieron a 15.696 millones de euros, incluyendo la inversión financiera realizada en la adquisición de la participación del 80,5% de Unión Fenosa. Las inversiones materiales alcanzaron los 1.767 millones de euros, con un incremento del 65,4% con respecto al año anterior, debido a la incorporación de las inversiones de Unión Fenosa, principalmente en generación y distribución de electricidad.

En lo que a evolución bursátil se refiere, las acciones del Grupo Gas Natural cerraron el ejercicio a un precio de 15,085 euros. Esto supone una caída del 8,2%, en términos ajustados por la ampliación de capital con derechos de suscripción preferente realizada en marzo de 2009, con respecto al cierre del año anterior.

Accionistas e inversores (%)^(*)



En 2009, la compañía destinó 730 millones de euros al reparto de dividendos, un 10% más que el ejercicio anterior. Esta cifra supone un *pay-out* del 61% y una rentabilidad del 5%, tomando como referencia el cierre de 31 de diciembre de 2009. Por su parte, la capitalización bursátil ascendió a 13.905 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 de los mercados español y latinoamericano.

(*) A 31 de diciembre de 2009.

Indicadores de estadísticas bursátiles

	2009	2008	2007
Nº de accionistas (en miles)	67	27	32
Cotización a 31/12 (euros)	15,085	19,29/16,727 ^(*)	40,02/34,703 ^(*)
Beneficio por acción (euros)	1,48 ^(*)	2,36/2,05 ^(*)	2,14/1,86 ^(*)
Relación cotización-beneficio	11,6/10,2 ^(*)	8,2	18,7
Capital social (nº de acciones)	921.756.951	447.776.028	447.776.028
Capitalización bursátil (millones de euros)	13.905	8.638	17.920

(*) Datos ajustados por la ampliación de capital de marzo de 2009.

Ratios financieros

	2009	2008	2007
Endeudamiento ⁽¹⁾	63,2	42,2	36,5
Ebitda/Resultado financiero neto	4,8x	9,7x	10,1x
Deuda neta/Ebitda ⁽²⁾	4,3x	1,9x	1,6x
PER	10,2x	8,2x	18,7x

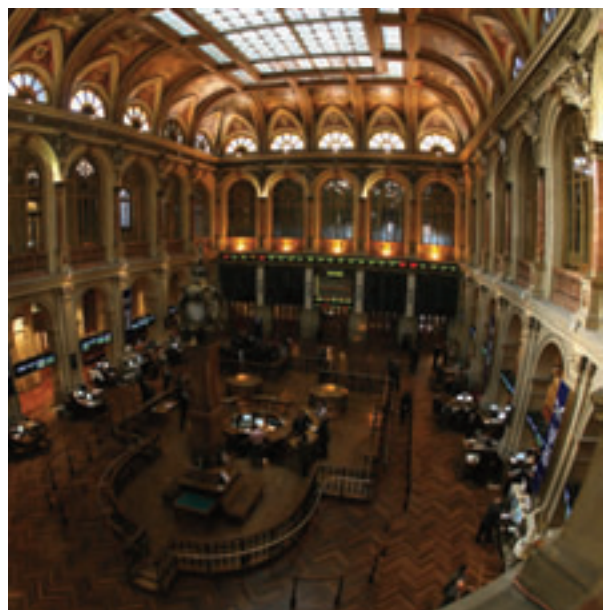
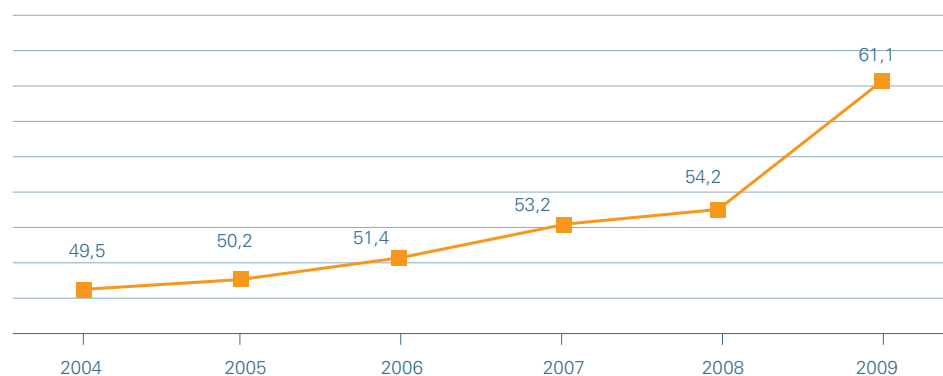
(1) Deuda financiera neta/Deuda financiera neta+Patrimonio+Socios externos.

(2) Ebitda proforma.

Índice de beneficios (millones de euros)

	2009	% 2009/2008
Beneficio neto del Grupo Gas Natural	1.195	13,05

Evolución del pay-out (%)





Ampliación de capital

El Grupo Gas Natural realizó una ampliación de capital con derecho de suscripción preferente del 14 al 28 de marzo de 2009. La compañía emitió 447.776.028 nuevas acciones de la misma clase y serie y con los mismos derechos tanto políticos como económicos que las acciones anteriormente en circulación. Los nuevos títulos se emitieron a su valor nominal de 1 euro, más una prima de emisión de 6,82 euros, lo que resulta en un tipo de emisión de 7,82 euros por acción y un importe total efectivo de 3.502 millones de euros. La ampliación de capital dobló el número de acciones en circulación situando su número total en 895.552.056.

Para apoyar el éxito de la colocación de las acciones la compañía desarrolló una intensa labor de comunicación durante el período de suscripción de las acciones. Participaron dos equipos, uno liderado por el Consejero Delegado y otro por el Director General Económico-Financiero, manteniendo reuniones con un total de 118 inversores en las principales plazas financieras de Europa (Londres, París, Frankfurt, Zurich, Ginebra, Amsterdam, Madrid y Barcelona) y Estados Unidos (Nueva York y Boston).

El Grupo Gas Natural se sitúa como la primera compañía del mundo en el sector del gas, según la agencia Platts

El Grupo Gas Natural se ha convertido en la primera compañía del mundo en el sector del gas según el *ranking* "Top 250" de las empresas energéticas más importantes del mundo elaborado por la agencia Platts. El *ranking* destaca los resultados financieros de las principales compañías energéticas del mundo en función del valor de sus activos, ingresos, beneficios y retorno sobre capital invertido, según datos proporcionados por "Capital IQ Compustat" de Standard & Poor's.

En la edición de 2009, el Grupo Gas Natural ocupa el puesto 54 del mundo, lo que supone una mejora de 16 puestos con respecto a la edición de 2008. En lo que se refiere a las compañías de Europa, África y Asia, el Grupo ocupa el puesto 26. Sin embargo, en el sector *gas utilities*, la compañía se sitúa la primera del mundo gracias a los buenos resultados económicos obtenidos.

El Grupo Gas Natural es en la actualidad el líder en integración vertical de gas y electricidad en España y Latinoamérica, además del mayor operador mundial de GNL en la cuenca atlántica. Tras su fusión con Unión Fenosa, la compañía tiene presencia en 23 países, donde cuenta con más de 20 millones de clientes y una potencia eléctrica instalada de más de 17 GW. Estos datos, unidos a los proporcionados por índices como Platts, dan una idea de la solidez del Grupo Gas Natural como compañía y del compromiso que mantiene con la creación de valor.

Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

El compromiso del Grupo Gas Natural con los mercados, accionistas e inversores se sustenta en la transparencia informativa.

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.** La compañía facilita a sus inversores institucionales y minoristas información homogénea, velando por el cumplimiento de 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, con especial dedicación en el ejercicio 2009 debido al proceso de fusión con Unión Fenosa.
- **Programa de comunicación con analistas financieros e inversores institucionales.** Tiene como fin generar relaciones de confianza entre la compañía y los mencionados colectivos, dando a conocer de modo riguroso y transparente la situación y perspectivas del Grupo.
- **Web corporativa.** Un apartado específico con información dirigida a accionistas e inversores que incluye, entre otros, datos económicos y de gestión, los resultados de los últimos cinco ejercicios y otros datos de interés. En ella se encuentra toda la documentación exigida por la Ley de Transparencia y sus normas de desarrollo.

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 sobre acontecimientos relevantes que puedan afectar a la compañía o su sector.

- 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.

En 2009, se realizaron también dos estudios de identificación accionarial para conocer el inversor tipo del Grupo, priorizando así las actuaciones para atraer a aquellos inversores que, por sus características o filosofía de inversión, resultan más interesantes para la compañía.

El compromiso del Grupo Gas Natural con los mercados, accionistas e inversores se sustenta en la transparencia informativa.

Indicadores de canales de comunicación

	2009	2008	2007
Reuniones con accionistas e inversores	320	320	140
Reuniones con analistas	21	10	35



Presencia en índices de inversión socialmente responsable

Los inversores socialmente responsables son aquellos que añaden criterios de índole social, ambiental o ética a los parámetros financieros tradicionales. Esta es una tendencia de los mercados que cada día cobra mayor fuerza. Los inversores demandan de las sociedades cotizadas atributos relacionados con la integridad, la responsabilidad o la transparencia dado que entienden que constituyen indicadores de buena calidad en las prácticas de gobierno y gestión de las compañías.

Estos inversores entienden que invertir en compañías que destacan en los valores anteriores puede proporcionar una prima adicional de rentabilidad sostenida en el tiempo.

En 2009, 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. La presencia de la compañía en estos índices es un reconocimiento externo y validado por el mercado acerca de las buenas prácticas de la compañía en cuestiones sociales, ambientales o de orden ético.

En lo referente a Dow Jones Sustainability Index, el Grupo Gas Natural se situó en 2009 como líder del sector de distribución de gas con una puntuación de 83 puntos, una mejora de más del 9% respecto a los resultados

obtenidos en 2008. Es especialmente destacable, que la compañía no sólo es líder en términos de su puntuación absoluta, sino que lo es también en los aspectos económico y ambiental. Es también reseñable, la sobresaliente calificación recibida en las áreas de gestión de riesgos y crisis, gestión de riesgos de precios, eco-eficiencia operativa o reporte social, entre otras. Asimismo, la compañía fue incluida en el selectivo índice europeo DJSI STOXX, siendo la única compañía de su sector en recibir este reconocimiento.

Asimismo, el Grupo Gas Natural fue incluido, por octavo año consecutivo, en el índice FTSE4Good, lo que supuso otro reconocimiento añadido a sus avanzadas prácticas de gestión en cuestiones sociales, ambientales y de orden ético.

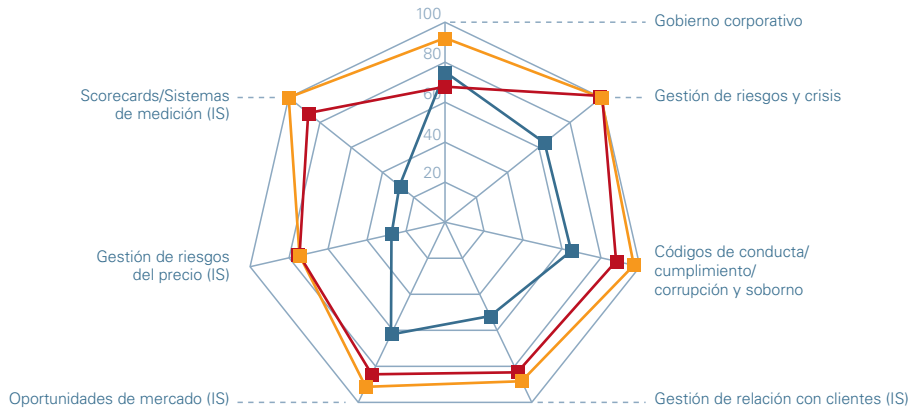
Del mismo modo, la compañía fue incluida por segundo año consecutivo en el selectivo índice FTSE4Good Ibex, que reconoce a aquellas compañías españolas cotizadas con mejor desempeño en cuestiones relacionadas con la responsabilidad corporativa.

La compañía es también constituyente del KLD Climate 100 Index, compuesto por las 100 compañías que, a juicio de sus promotores, demuestran un mayor potencial para contribuir a mitigar, a corto y largo plazo, las causas del cambio climático. En este sentido, cabe resaltar que el Grupo Gas Natural resultó la compañía española del sector *utilities* mejor posicionada en el informe Carbon Disclosure Project Global 500 del ejercicio 2009.

La presencia del Grupo Gas Natural en índices de inversión selectivos en materia de responsabilidad corporativa constituye la constatación de los esfuerzos de la compañía en materia de sostenibilidad y transparencia informativa, y representa, además, un reconocimiento externo adicional que confirma la buena evolución de las actividades de la compañía en esta materia.

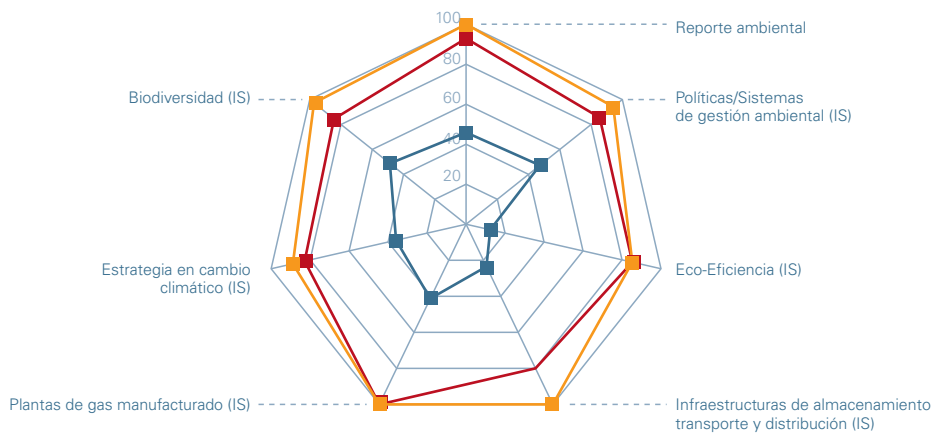
Evaluación del Grupo Gas Natural en DJSI

Económica

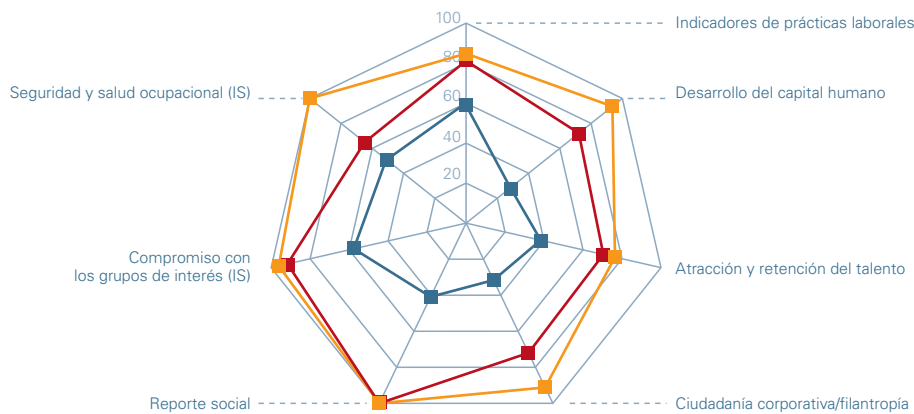


En lo referente a Dow Jones Sustainability Index, el Grupo Gas Natural se situó en 2009 como líder del sector de distribución de gas.

Ambiental



Social



■ Gas Natural. ■ Media del sector. ■ Máxima puntuación del sector.



Medio ambiente

El Grupo Gas Natural conjuga sus objetivos de negocio con la protección del medio ambiente y la adecuada gestión de las expectativas de sus grupos de interés en la materia. La política ambiental del Grupo se adecua a sus negocios, actividades y procesos, y parte del compromiso con el desarrollo sostenible.

La concienciación y el desempeño de los empleados impulsan la mejora continua de la gestión ambiental de la compañía. En 2009, cabe destacar la integración de los criterios ambientales en la cadena de valor, la mejora de la ecoeficiencia en los procesos, el fomento de la innovación, el uso de las mejores tecnologías y la contribución a la mitigación del cambio climático. Todo ello en un contexto marcado por la integración de los activos de Unión Fenosa en el Grupo Gas Natural.



La responsabilidad de supervisar el desempeño ambiental recae en la alta dirección. La Dirección de Calidad, Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Servicios Generales tiene como misión definir las directrices, políticas, modelos de gestión, planes y programas ambientales necesarios para asegurar el cumplimiento de la normativa y el control operativo de los aspectos ambientales. La coordinación en esta materia se realiza a través del Comité de Dirección, formado por los máximos responsables de las áreas y negocios, del Comité de Medio Ambiente, formado por los responsables ambientales de las unidades o instalaciones, y de grupos de trabajo.

Principios de actuación responsable con el medio ambiente

El medio ambiente es uno de los compromisos que establece 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(*)

	2009 ⁽¹⁾	2008	2007
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (t CO ₂ eq)	20.988.306	12.604.880	8.201.152
Emisiones de GEI/Generación electricidad (t CO ₂ eq/GWh)	342	347	353
Emisiones de metano en transporte y distribución (t CO ₂ eq/km red)	11,50	12,18	11,92
Emisiones de SO ₂ /electricidad generada (g/kWh)	0,12	-	-
Emisiones de NO _x /electricidad generada (g/kWh)	0,42	-	-
Emisiones de partículas/electricidad generada (g/kWh)	0,02	-	-
Generación de residuos peligrosos (t)	7.348	2.364	9.644
Reciclado de cenizas (%)	82	-	-

(*) Como resultado del proceso de fusión completado por el Grupo, en 2009, se han definido nuevos indicadores clave en materia ambiental.

(1) Los datos de 2009 consolidan con los de Unión Fenosa desde el 1 de mayo.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2009	Acciones realizadas 2009	Acciones previstas 2010
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.	Registro de ocho proyectos MDL. Obtención de reducciones de emisiones certificadas de los proyectos de Sombrilla (Colombia) y Quimvale (Brasil).	Evitar la emisión de más de 8 millones de toneladas de CO ₂ a través del fomento de energías limpias y renovables, la ecoeficiencia, la reducción de las emisiones de metano y los MDL.
Controlar y reducir el residuo peligroso generado en lavados de <i>offline</i> de las turbinas de gas de las centrales de ciclo combinado.	La acción se ha reducido a una recomendación como buena práctica.	Establecer mecanismos de control de la gestión de los residuos con el fin de priorizar su reutilización, reciclado y valorización.
Desarrollar el Programa Carbono Neutral, cuantificando emisiones de GEI en centros de trabajo, con objeto de realizar compensaciones voluntarias. Implementación inicial en Colombia.	Cuantificación de emisiones de GEI derivadas de los consumos en centros de trabajo. En Colombia se sustituyó la iniciativa por un programa para el ahorro interno de recursos administrativos.	Desarrollar el Proyecto PIEDRA. Plan Integral de Evaluación y Disminución de Riesgos Ambientales.
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.	Adhesión del 84% de los contratistas de obras e infraestructuras de distribución de gas y del 100% de los proveedores de servicios de inspección de obras. Seguimiento de las acciones adoptadas por los adheridos.	Extender a otros negocios la adhesión voluntaria al documento "Buenas prácticas de actuación ambiental en obras" y evaluar el impacto ambiental de los suministros.

Grado de cumplimiento: Alto ● Medio ● Bajo ●

Gestión ambiental

Planificación ambiental

La planificación ambiental se realiza en el marco de la política y estrategia de la compañía. Anualmente, se establecen planes y programas que recogen los objetivos y metas cuantificados por las unidades y sociedades del Grupo.

Implantación de sistemas de gestión ambiental

El modelo de gestión ambiental del Grupo Gas Natural toma como referencia la Norma UNE EN ISO 14001. Los procesos y actividades de las instalaciones se regulan por manuales y procedimientos, que recogen las directrices respecto de la organización, la planificación, las responsabilidades y el control de los aspectos ambientales.

La certificación ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 engloba a Gas Natural SDG, S.A., sociedad matriz del Grupo, a once empresas distribuidoras de gas en España, y a tres compañías comercializadoras: Metragas, Gas Natural México y Gas Natural Soluciones.

A finales de 2009, estaban certificados 17.017 MW de generación eléctrica, equivalente al 95% de la potencia total instalada del Grupo.

En cuanto a distribución de electricidad, el Grupo certificó ambientalmente la gestión de proyectos, obras y mantenimiento en el transporte y distribución de energía eléctrica en España y la distribución y comercialización de electricidad en Panamá.

Asimismo, están certificadas las instalaciones de Unión Fenosa Gas, la producción de gas natural licuado en la planta de Damietta (Egipto), la planta de regasificación de Sagunto, la empresa de servicios profesionales O&M Energy, los servicios de ingeniería de Socoin y los principales centros de trabajo de la compañía.

La compañía ha implantado el sistema de gestión ambiental en el ciclo combinado de Puerto Rico y en la distribución de electricidad en Guatemala. También están en proceso avanzado de implantación las distribuidoras de electricidad de Colombia, Nicaragua y la República de Moldavia.

Por otro lado, siguen adheridas al sistema europeo EMAS (EcoManagement Auditing Scheme) las centrales térmicas de carbón, la central térmica de Sabón, los ciclos combinados de Palos de la Frontera y Nueva Generadora del Sur y el Sector Hidráulico de Tambre-Ulla en Galicia, lo que convierte al Grupo Gas Natural en el líder de las empresas energéticas en términos del número de certificaciones de acuerdo a esta exigente norma ambiental europea.

Herramientas para la optimización de la gestión ambiental

El Grupo ha desarrollado herramientas de gestión para facilitar el control operativo de los aspectos ambientales, la gestión de las actividades y la integración de los negocios.

Durante 2009, se implantó en España, República Dominicana, Nicaragua, Panamá, Guatemala, República de Moldavia, Kenia, Egipto, Costa Rica, México y Colombia la aplicación NorMA, que permite la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales que afectan a las actividades.



El sistema permite a los responsables de los negocios y unidades conocer los requisitos ambientales en el ámbito de su competencia. En 2010, se implantará en el resto de países.

Asimismo, en el año 2009, y para recabar la información ambiental, se implantó un nuevo sistema de indicadores, que permitirá integrar todos los datos ambientales y de responsabilidad corporativa del Grupo.

La metodología desarrollada por el Grupo Gas Natural para la evaluación de los aspectos ambientales, denominada unidades ambientales (UMAS), caracteriza el aspecto ambiental de acuerdo a determinadas categorías de impacto y los traduce a un valor adimensional.

Tanto la herramienta UMAS como el sistema de información ambiental se han desarrollado para todos los procesos y países del Grupo.

Por otra parte, la herramienta OCEN-MA permite optimizar las variables ambientales en los procesos de generación, facilitando el cumplimiento de la normativa legal y centralizando la información. Todo ello permite optimizar la operación de las centrales.

El Grupo también hace uso del Sistema Medioambiental de Distribución (SMD). Se trata de un sistema de información geográfica acerca del medio natural en el que se encuentran las instalaciones de distribución de electricidad. Permite, entre otros, estudiar el impacto para el trazado de líneas y ubicación de nuevas subestaciones eléctricas y aplicar medidas correctoras. En 2009, se actualizó la información del SMD, para añadir nuevas zonas protegidas e incorporar nuevas funcionalidades de cartografía y seguimiento ambiental en fase de obra y explotación.

El Grupo Gas Natural dispone de sistemas para minimizar y prevenir el impacto de sus actividades e instalaciones sobre el medio ambiente.

Un nuevo sistema de indicadores

En 2009, el Grupo Gas Natural comenzó el desarrollo de un nuevo sistema de gestión de indicadores. Se trata de una herramienta que permite llevar a cabo el seguimiento de los parámetros de responsabilidad social corporativa del Grupo, incluyendo, por lo tanto, aquellos relacionados con el desempeño ambiental de la compañía. Este mismo año, se completó el desarrollo para los indicadores ambientales de todos los negocios, procesos y actividades del Grupo, tomando como datos de partida los parámetros operativos y sus relaciones con el entorno. Las salidas de la herramienta son los indicadores ambientales, representativos del comportamiento ambiental del Grupo y de sus áreas de negocio. Estos son medidos, analizados y seguidos con la finalidad de conocer su evolución en el tiempo.

Los indicadores se presentan tanto en términos absolutos como por unidades de producción.

Dado el creciente volumen de la información de naturaleza ambiental, la entrada en funcionamiento del sistema de indicadores permite cumplir con algunos objetivos relevantes en lo que se refiere a la gestión de la información en este ámbito:

- Registrar, almacenar y calcular la información ambiental y la evolución del Grupo.
- Establecer una cadena de autorizaciones que permita el control de la entrada, validación y consolidación de los datos.
- Descentralizar el proceso de gestión de la información ambiental.
- Integrar en un único sistema, información anteriormente dispersa.





Evaluación de los riesgos ambientales

El Grupo Gas Natural dispone de sistemas para minimizar y prevenir el impacto de sus actividades e instalaciones sobre el medio ambiente.

Para la evaluación de aspectos ambientales de las instalaciones en situaciones potenciales de emergencia se tienen en cuenta dos factores: la frecuencia de ocurrencia de las situaciones y la gravedad de las consecuencias. El producto de ambos es el riesgo, que permite evaluar y jerarquizar los aspectos ambientales potenciales.

El Sistema de Evaluación de Riesgos Ambientales (SERA) permite evaluar los riesgos ambientales de las instalaciones de distribución (subestaciones, centros de transformación y almacenes) y proponer medidas preventivas y correctivas adecuadas a cada riesgo.

Asimismo, el Grupo dispone de un sistema de Control de Riesgo para la Avifauna (CRA), que en 2009 añadió los seguimientos estacionales a nueve líneas eléctricas significativas. El sistema permite registrar la información ambiental del entorno de los tendidos, incluyendo una completa descripción de las especies de avifauna presentes en cada zona. También mantiene un registro histórico de los incidentes ocurridos y documentados en cada tramo de las líneas.

Los planes de emergencia, y sus correspondientes procedimientos, identifican y recogen la respuesta a los accidentes potenciales y situaciones de emergencia, con el fin de prevenir y reducir su impacto ambiental.

En 2009, se produjeron dos situaciones de emergencia: un incendio del transformador de potencia de la central hidráulica de Velle y un pequeño vertido de aceite en la central hidráulica de Puente Nuevo. En ninguno de estos sucesos se produjo impacto ambiental significativo.

Formación y concienciación ambiental

La formación ambiental es básica para cumplir con el compromiso del Grupo de prevención de la contaminación y la mejora continua.

En 2009, 8.116 empleados recibieron un total de 33.732 horas de formación ambiental, que estuvo focalizada en aspectos generales de medio ambiente, legislación ambiental, contaminación de suelos y aguas subterráneas y en conocimientos de auditoría ambiental y otras herramientas de gestión.

El Grupo también realiza esfuerzos para incrementar la sensibilidad ambiental de la sociedad en su conjunto. Tiene establecidos distintos convenios con asociaciones e instituciones ambientales y educativas. Por su parte, la Fundación Gas Natural organiza seminarios y otras actividades para fomentar la concienciación ambiental.

Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales

En 2009, se registraron en España tres sanciones ambientales por un valor total de 28.110 euros. Asimismo, el Grupo tiene otros tres expedientes sancionadores, con procesos de recurso, pendientes de resolución. En el ámbito internacional no se registraron ni sanciones ni expedientes sancionadores en materia ambiental.

Durante 2009, se realizó también la medición y control de emisiones sonoras para comprobar el cumplimiento

normativo de las instalaciones en servicio y dar respuesta a quejas y reclamaciones. La actuación más relevante para la disminución de los niveles de ruido fue el rediseño y homogeneización de los elementos constructivos de cada tipología de las estaciones de regulación y medida de gas natural.

Asimismo, se realizaron medidas de campos electromagnéticos, para dar respuesta a los requerimientos presentados por particulares y por organismos públicos. Todos los resultados mostraron valores inferiores a los recomendados por la Unión Europea.

Cabe destacar también que en España continuó el proceso de certificación del aceite dieléctrico de los transformadores de alta y media tensión por el "Organismo de Control Autorizado", para dar cumplimiento al Real Decreto 228/2006 por el que se establecen medidas para la eliminación y gestión de los PCBs y de los aparatos que los contengan.

Costes ambientales

Las actuaciones ambientales realizadas por el Grupo Gas Natural tuvieron en 2009 un coste de 133,80 millones de euros. De ellos, 109,43 millones corresponden a inversiones y los 24,37 millones restantes son gastos incurridos en la gestión ambiental. El significativo incremento de inversiones y gastos respecto de 2008 fue consecuencia de la incorporación de los activos de Unión Fenosa al Grupo Gas Natural.

Las principales inversiones ambientales han sido:

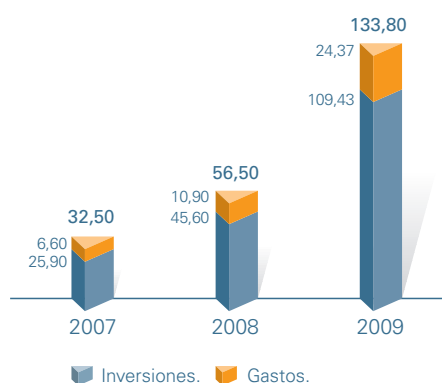
- La adaptación ambiental de la caldera de Meirama para la utilización de combustible de bajo contenido en azufre (Proyecto Fausto).
- La planta de desulfuración de gases de combustión, la mejora del rendimiento del precipitador electrostático y el cambio de quemadores de bajo NO_x en el grupo III de la central de Narcea

y la instalación de una torre de refrigeración de tiro inducido para el grupo II.

- La planta de desulfuración húmeda y el cambio de quemadores de bajo NO_x en el grupo II de la central de La Robla.
- La repotenciación de las centrales hidráulicas de Albarellos y Tambre y la sustitución de los rodets de las turbinas de los grupos I, II y III de la central hidráulica de Belesar.
- Las mejoras ambientales del ciclo combinado de Sabón.
- La adaptación de la escombrera de la central de Anllares.
- Las mejoras en los sistemas de refrigeración y tratamiento de aguas.
- La optimización de los rendimientos de las centrales térmicas.
- El rediseño y homogeneización de los elementos constructivos de cada tipología de las estaciones de regulación y medida (ERMs) con el fin de disminuir los niveles de ruido en el origen y la renovación de tuberías y acometidas en las distribuidoras de gas nacionales e internacionales del Grupo para evitar la emisiones de metano.

Las actuaciones ambientales realizadas por el Grupo Gas Natural tuvieron en 2009 un coste de 133,80 millones de euros.

Inversiones y gastos en protección del medio ambiente (millones de euros)



Respecto a los costes ambientales, cabe hacer una mención especial a las provisiones necesarias para el desmantelamiento de centrales de energía nuclear. A este respecto, el Grupo Gas Natural asume los compromisos legales y económicos para el desmantelamiento de dichas instalaciones ante el eventual cese de sus actividades.

El Grupo revisa anualmente los costes que habrá de asumir durante el periodo comprendido entre la parada definitiva de la central y su transferencia a Enresa para desmantelamiento y cese de actividad programado. Estos costes se estiman en base al contrato existente entre Enresa y las empresas eléctricas.

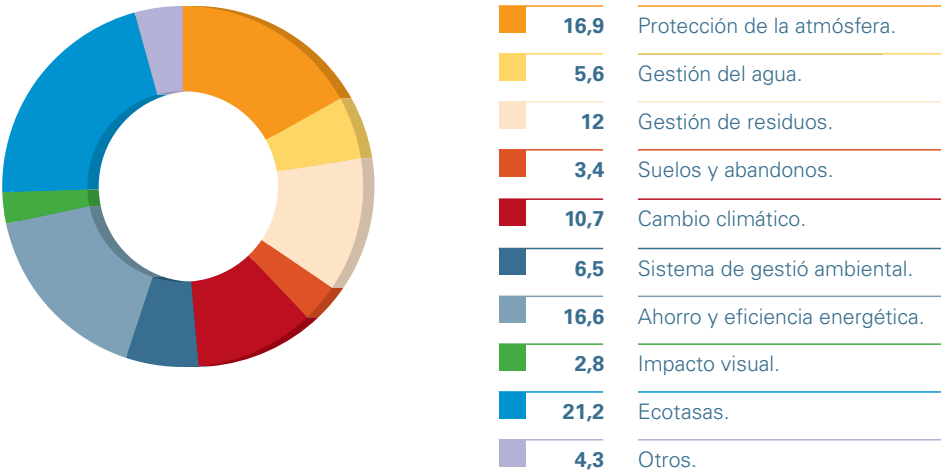
Para afrontar los costes de desmantelamiento de las centrales nucleares, el Grupo Gas Natural tiene dotada una provisión, a 31 de diciembre de 2009, que asciende a 57,4 millones de euros.

Parámetros ambientales

En 2009, la mayor parte de los indicadores ambientales del Grupo Gas Natural aumentaron en valor absoluto, como consecuencia de la integración de los activos de Unión Fenosa. Sin embargo, en todas las instalaciones del Grupo se han realizado actuaciones de mejora para alcanzar una reducción significativa de los parámetros ambientales.

Con el fin de permitir al lector la comparación de los datos, en el presente informe se muestra, en la medida de lo posible y con carácter general, el dato proforma, resultado de integrar en un único dato la información del Grupo Gas Natural y de Unión Fenosa para los años reportados. Estos valores son los que realmente muestran la situación ambiental de los diferentes negocios y permite dar cuenta, sin las distorsiones ocasionadas por el proceso de integración, de los esfuerzos realizados por el Grupo Gas Natural para reducir su impacto ambiental.

Desglose de gastos ambientales (%)



Reducción de las emisiones

En 2009, las emisiones totales de SO₂ se redujeron un 94% con respecto a 2007. Esta reducción fue debida a la baja generación de las centrales de carbón, a la utilización de carbón con menor contenido en azufre y al funcionamiento de las plantas de desulfuración húmeda de las centrales de La Robla y Narcea.

Por su parte, las emisiones totales de NO_x se redujeron en un 48% con respecto a 2007, resultado de una menor generación con carbón, de la utilización de quemadores de bajo NO_x y de la optimización de los procesos de combustión.

Emisiones atmosféricas (miles de toneladas)

	Consolidación desde 01.05			Dato proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
SO ₂	6,82	0,00	0,00	10,13	24,49	171,20
NO _x	23,62	7,61	3,50	32,40	42,18	62,30
Partículas	1,14	0,00	0,00	1,56	2,99	6,74

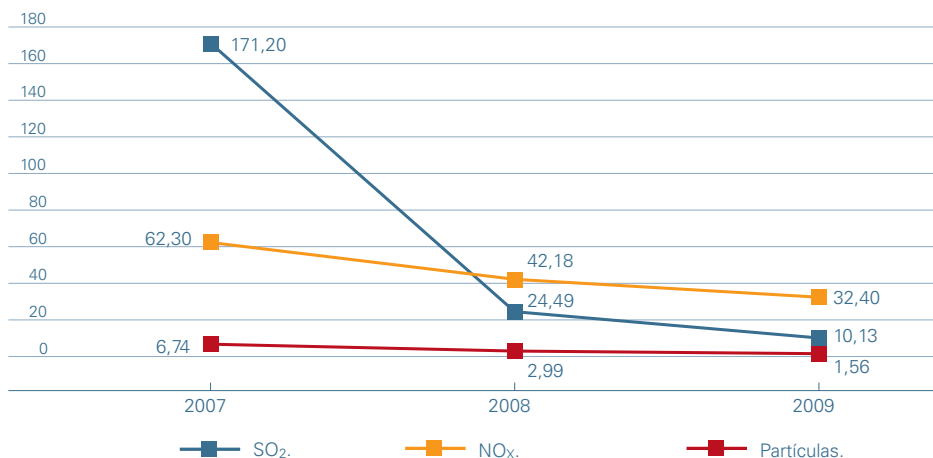
Asimismo, y también con respecto a 2007, se han reducido en un 77% las emisiones de partículas sólidas, fruto de la instalación de los nuevos sistemas de control de los precipitadores electrostáticos, de los sistemas de inyección de SO_3 en las centrales de Anllares y Narcea y de los sistemas de desulfuración instalados.

A la sustancial mejora de los datos ambientales ha contribuido la incorporación de nuevos ciclos combinados al *mix* de generación del Grupo, que ya supone el 58% del total.

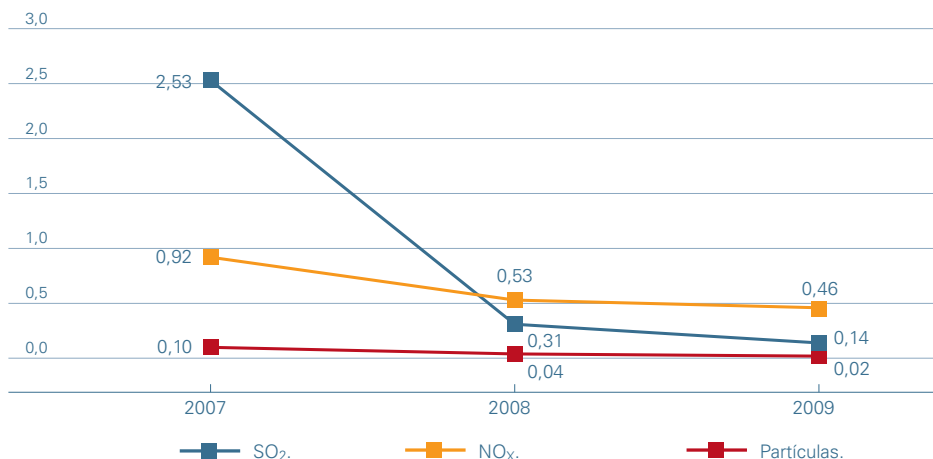
En este sentido, hay que recordar que la combustión de gas no produce emisiones de óxidos de azufre y partículas y que las emisiones de óxidos de nitrógeno son muy reducidas. Esto, unido a las mejoras en las centrales de carbón, ha llevado a reducir las emisiones específicas de SO_2 , NO_x y partículas en un 94%, 50% y 80% respectivamente, con relación al año 2007.

En las instalaciones del Grupo Gas Natural no se emiten sustancias reductoras de la capa de ozono.

Emisiones atmosféricas (miles de toneladas)



Emisiones específicas atmosféricas (g/kWh)



Nota: las emisiones totales y específicas de los gráficos se han calculado con los datos proforma para reflejar la evolución real de este indicador en los tres últimos ejercicios.

Proyecto de desulfuración de Narcea

En 2009, ha entrado en funcionamiento la Planta de desulfuración de Narcea, que se ha unido a la Planta de desulfuración de La Robla, puesta en marcha el año anterior. El fin de esta instalación es reducir las emisiones de dióxido de azufre, llegando a alcanzar rendimientos superiores al 95%. Este proyecto ha supuesto la inversión de 67 millones de euros.

Su funcionamiento es el siguiente: los gases de combustión provenientes de los precipitadores electrostáticos entran en un absorbedor del tipo torre pulverizadora abierta, en el que una lechada de caliza se recircula mediante unas bombas de recirculación, reteniendo el dióxido de azufre y las partículas de los gases. Los gases ya lavados se envían a un intercambiador de calor atravesando un eliminador de gotas que retiene la humedad que pueda arrastrar el gas.

El aire necesario para la oxidación se inyecta dentro del absorbedor, mediante sopladores que inyectan finas burbujas. La superficie de contacto entre el aire y la lechada se aumenta con agitadores.

La cantidad de lechada que alimenta al absorbedor es controlada en función de la cantidad de dióxido de azufre de los gases de combustión. Este valor se calcula mediante el caudal y el contenido de dióxido de azufre del gas de combustión, y es ajustado por el pH de la lechada dentro del absorbedor.

La lechada de yeso formada en el absorbedor se extrae directamente a un sistema completo de secado, que consta de filtros banda e hidrociclones. El yeso que se consigue como subproducto de los filtros banda es enviado por una cinta transportadora al edificio de almacenamiento.

Gestión y reducción de los residuos

El Grupo Gas Natural segrega, almacena y gestiona adecuadamente sus residuos. La gestión se orienta siempre a la minimización de los residuos generados, tanto en cantidad como en peligrosidad, en dar prioridad al reciclaje y reutilización sobre otras opciones de gestión y en la valorización energética como elección preferente frente al depósito en vertedero.

Los residuos se gestionan conforme a la normativa vigente en cada país. Todas las instalaciones disponen de las correspondientes autorizaciones de productores de residuos peligrosos, que permiten su registro, inventario, almacenamiento y gestión.

Los residuos producidos en las actividades del Grupo se pueden clasificar como urbanos, no peligrosos y peligrosos.

Los residuos urbanos, como papel, cartón, orgánicos y vidrio, son generados, fundamentalmente, en los centros de trabajo. En la mayoría de las instalaciones

se recicla el papel y el resto de residuos es gestionado a través de los servicios municipales de recogida.

La mayor parte de los residuos no peligrosos son cenizas y escorias que se generan en las instalaciones que utilizan carbón como combustible y el yeso que se produce en las plantas de desulfuración. Son relevantes también los escombros de obra, que se producen en los movimientos de tierra asociados a las obras de la red de distribución de gas y en las labores de mantenimiento.

La generación de cenizas se redujo en 2009 un 71% con respecto a 2008, debido a la menor generación eléctrica con carbón y a los carbones empleados. A su vez, se incrementó de manera significativa la cantidad de cenizas recicladas, alcanzando el 82% del total generado.

La mayoría de los residuos peligrosos generados en los procesos son aceites aislantes de los transformadores y lubricantes de las máquinas rotativas, lodos de tratamiento de aguas y combustibles e hidrocarburos con agua.

Residuos no peligrosos gestionados (toneladas)

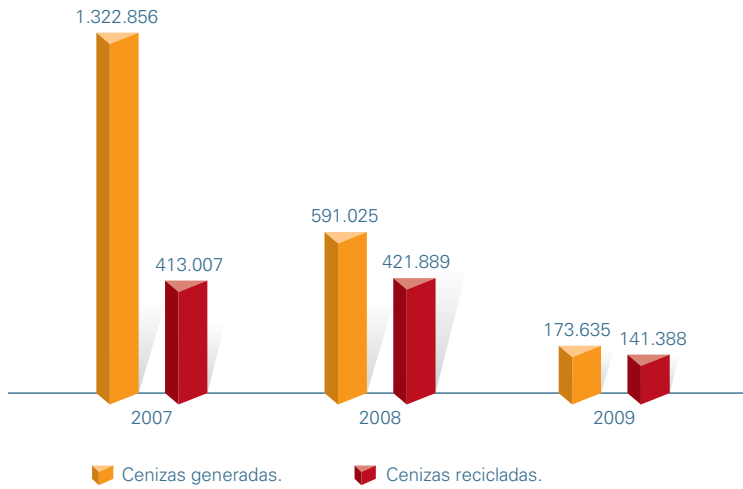
Tipo	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma	Método de tratamiento
Escombros	895.314	895.663	Vertedero
Cenizas	115.757	173.635	Reciclado
Yeso	27.269	40.904	Vertedero y reciclado
Escorias	22.761	34.141	Vertedero
Lodos de depuradora y aguas residuales	8.811	12.843	Vertedero y reciclado
Chatarra	4.036	5.969	Reciclado
Residuos vegetales	1.456	2.184	Vertedero
Residuos asimilables a urbanos	733	990	Vertedero
Papel y cartón	682	720	Reciclado
Acarreos	373	560	Vertedero
Madera	399	527	Reciclado y valorización energética
Porcelanas, vidrios y cerámicas	264	396	Valorización energética
Equipos informáticos	128	179	Reciclado
Plásticos	157	172	Reciclado
Lana de roca	67	88	Vertedero
Tóner, cartuchos o CD	11	16	Reciclado
Vidrio	2	2	Reciclado
Otros	1.922	2.673	Reciclado y vertedero
Total	1.080.130	1.171.662	

En 2009, se gestionaron 10.813 toneladas de residuos peligrosos, con un notable aumento respecto al ejercicio anterior. El incremento fue debido, fundamentalmente, al lavado químico de la caldera de la central de Meirama y a la gestión de las tierras contaminadas con hidrocarburos.

Dentro del "Plan de eliminación de equipos con policlorobifenilos" (PCB), se han gestionado 279 toneladas y se han realizado inventarios, retirada y almacenamiento adecuado de los mismos en el área internacional, reduciéndose significativamente el riesgo de contaminación en las instalaciones por vertido de este residuo.

Por otra parte, se desarrollaron 34 planes de minimización de residuos peligrosos correspondientes a las centrales térmicas, hidráulicas, eólicas y a la distribución de electricidad.

Generación y reciclaje de cenizas (toneladas)



Producción de residuos peligrosos (toneladas)

	Consolidación desde 01.05			Dato proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Total Grupo	7.348	2.364	9.644	10.813	6.673	14.385

Residuos peligrosos gestionados (toneladas)

Tipo	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma	Método de tratamiento
Tierras contaminadas con hidrocarburos	2.296	3.441	Vertedero
Aguas de lavado químico	1.810	2.715	Reciclado y vertedero
Hidrocarburos más agua	1.550	2.292	Reciclado
Aceite usado	646	893	Reciclado y valorización energética
PCB y transformadores con PCB	186	279	Incineración
Amianto	72	108	Vertedero
Residuos eléctricos y electrónicos	64	92	Reciclado
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	57	81	Incineración
Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	61	78	Valorización energética y vertedero
Envases vacíos contaminados	39	51	Vertedero
Pilas, baterías y acumuladores	30	40	Reciclado
Lodos de tratamiento de agua/aguas residuales	19	29	Vertedero
Lodos de aceite y combustible	19	25	Incineración
Soluciones acuosas	15	16	Reciclado
Filtros THT	8	8	Reciclado
Disolventes no halogenados	5	7	Reciclado
Tubos fluorescentes	4	6	Reciclado
Residuos de laboratorio	3	4	Incineración
Pinturas y barnices	3	3	Reciclado
Residuos biosanitarios	2	2	Reciclado
Otros	459	643	Valorización energética
Total	7.348	10.813	

Captación de agua por fuente (Hm³)

	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma
Agua superficial captada (mar)	969,79	1.315,08
Agua superficial captada (resto)	25,10	33,62
Agua subterránea captada	3,70	4,98
Agua residual utilizada, procedente de otra organización	2,76	4,15
Agua captada de la red de abastecimiento	1,87	2,72
Agua pluvial recogida y almacenada	0,63	0,94
Volumen total de agua captada del medio	1.003,86	1.361,49

Consumo de agua (Hm³)

	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma
Consumo de agua en refrigeración	43,31	48,98
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	3,86	4,77
Consumo de agua en otros procesos	2,60	3,48
Consumo de agua en servicios auxiliares	1,54	2,27
Consumo de agua en edificios	0,36	0,46
Consumo total de agua	51,67	59,96

Vertido agua (Hm³)

	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma
Agua vertida al mar(*)	721,97	1.064,81
Agua vertida a cauce fluvial	9,38	13,03
Agua vertida a la red pública	0,42	0,50
Agua vertida a fosa séptica	0,02	0,02
Volumen total vertido	731,78	1.078,35

(*) Parte del agua captada del mar, utilizada para la refrigeración en ciclo abierto, no se ha considerado como vertido.

Control de los vertidos y reducción del consumo de agua

En las instalaciones de generación de electricidad se producen fundamentalmente dos tipos de efluentes líquidos: descargas térmicas y vertidos de las plantas de depuración. Cabe destacar, el buen funcionamiento de los equipos y sistemas de depuración en el ejercicio 2009, que ha permitido a las instalaciones cumplir con las autorizaciones de vertido.

La captación de agua de las instalaciones del Grupo Gas Natural en 2009 ascendió a 1.361 Hm³. El 97% del agua captada procede del mar. El consumo de agua ha sido el 4,4% del volumen captado. Según los estudios realizados, la captación de agua no ha provocado impactos significativos en los ecosistemas acuáticos.

El consumo de agua en el Grupo Gas Natural es debido, en un 82%, a la evaporación de las torres de refrigeración de las centrales térmicas, mientras que el resto se divide entre los consumos de ciclo agua-vapor y los servicios auxiliares.

Destaca la recuperación de agua procedente de aguas residuales urbanas procedentes de las ciudades cercanas a las centrales de Hermosillo y Naco-Nogales, en México, y Ecoeléctrica, en Puerto Rico, así como la recuperación de aguas residuales con purines en las plantas de cogeneración.

Racionalización del consumo de recursos energéticos y materiales

Los principales consumos de recursos se refieren a los combustibles y, en menor medida, a los productos químicos.

En 2009, se consumieron 1,46 millones de toneladas de carbón y 0,39 millones de toneladas de fuelóleo. El 66% corresponde a carbón de importación, con bajo contenido en azufre y de alta calidad ambiental. El consumo de carbón, tanto nacional como de importación, se redujo, en 2009, en un 65% para el carbón nacional y en un 44% para el carbón de importación.

En cuanto al gas natural, el consumo en 2009 fue de 9.832 millones de m³, lo que supone una disminución del 8% respecto al año anterior, debido principalmente a la disminución de la producción de los ciclos combinados de gas.

El consumo directo de energía procedente de la utilización de combustibles fósiles ha sido de 462.973 TJ y el consumo indirecto de energía eléctrica, tanto para equipos auxiliares en las instalaciones como para consumos terciarios en oficinas y alumbrados, alcanzó 18.945 TJ.

La racionalización del consumo energético es una de las prioridades del Grupo Gas Natural. La compañía supervisa y somete sus procesos a estrictos controles en la materia en busca de la máxima eficiencia. En este sentido, durante 2009 se consiguieron rendimientos globales próximos al 100% en las actividades de exploración y del sistema de transporte y distribución de gas.

La compañía supervisa y somete sus procesos a estrictos controles en busca de la máxima eficiencia energética.

Consumo directo de energía (TJ)

Fuentes no renovables	Consolidación desde 01.05			Dato proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Consumo de gas natural	346.297	235.610	136.560	414.735	407.359	283.412
Consumo de carbón	20.402	–	–	30.603	71.675	129.566
Consumo de derivados del petróleo	11.931	294	197	17.635	15.337	12.396
Consumo directo energía combustibles fósiles	378.631	235.904	136.757	462.973	494.371	425.374

Consumo indirecto de energía en generación de electricidad por fuentes primarias (TJ)(*)

	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma
Carbón	4.899	6.269
Gas natural	1.129	1.340
Derivados del petróleo	3.422	4.146
Biomasa	66	87
Eólica	54	71
Geotérmica	551	641
Hidráulica	1.007	1.267
Nuclear	3.964	5.124
Total	15.091	18.945

(*) Calculado a partir del consumo de energía eléctrica en equipos auxiliares y terciarios, en las instalaciones productivas de Gas Natural, según la metodología establecida por GRI en la hoja de cálculo "Energy Balance Sheet".

El consumo de materiales alcanzó, en 2009, las 40.898 toneladas. En las instalaciones de generación eléctrica son utilizados distintos aditivos químicos en el tratamiento de las aguas. Otros consumos significativos son los odorizantes utilizados en el transporte y distribución de gas natural, los aceites aislantes de los transformadores y los lubricantes empleados en las máquinas y bombas rotativas y la caliza añadida a los absorbedores de las plantas de desulfuración.

El consumo de papel en los centros de trabajo de la compañía ascendió a 403 toneladas, de las que 34 fueron de papel reciclado. Las iniciativas para reducir el consumo de papel incluyen la promoción del uso de soportes digitales, el envío de información electrónica a los clientes y proveedores, así como recomendaciones a los empleados para reducir la impresión de documentos y correos electrónicos.

Cambio climático

El Grupo Gas Natural comparte la preocupación social por el cambio climático y desarrolla una política activa de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Apuesta por el desarrollo sostenible a corto, medio y largo plazo, para lo que resulta imprescindible el uso racional de la energía. La compañía entiende asimismo que, las decisiones adoptadas al respecto por las instituciones competentes, deben valorarse utilizando un balance equilibrado entre los vectores sociales, ambientales y económicos.

La estrategia y política del Grupo en materia energética es consistente con los objetivos de seguridad de suministro, competitividad y sostenibilidad ambiental. Los escenarios energéticos futuros estarán marcados por la eficiencia energética y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. La compañía también considera necesario diseñar un marco post-Kioto, que despeje las incertidumbres y oriente la inversión hacia energías limpias y sostenibles y tecnologías de captura y almacenamiento de CO₂, dentro de un *mix* energético equilibrado, que nos dé una garantía suficiente de suministro para hacer frente a las necesidades de demanda.

En este contexto, el gas natural jugará un papel decisivo, tanto en la transición a una economía menos intensiva en carbono, como por el protagonismo que tendrá en el balance energético mundial en los próximos años. El gas natural es el combustible fósil que presenta menos emisiones a la atmósfera, tanto de gases de efecto invernadero, como de otras sustancias contaminantes. Asimismo,

Materiales utilizados (toneladas)

Tipo	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma
Carbonato de calcio	13.705	20.555
Aceites	1.975	2.876
Ácido sulfúrico	2.325	2.739
Hidróxido de calcio	1.263	1.894
Cal	831	1.247
Hidróxido de sodio	1.022	1.155
Hipoclorito de sodio	893	1.122
Coagulante	618	740
Bisulfito de sodio	320	474
Papel	339	369
Ácido clorhídrico	130	194
Odorizante	180	193
Antiincrustante	130	158
Amoniaco	67	94
Anticorrosivo	63	77
Sulfato férrico	48	72
Hidracina	36	52
Biodispersante	39	46
Papel reciclado	31	34
Detergente	21	30
Floculante	14	21
Pinturas y solventes	9	13
Tóner y cartuchos de tinta	3	4
Otros materiales	5.656	6.739
Total materiales	29.718	40.898

el gas natural permite a la generación eléctrica, a la industria, al sector terciario y residencial, y hasta al sector del transporte, la utilización de un combustible de mayor calidad ambiental, que además es fácil de hibridar con los diferentes tipos de energías renovables.

Las reducciones de emisiones de gases de efecto invernadero del Grupo se articulan a través de tres ejes principales: la mejora de la ecoeficiencia, la gestión del carbono y la concienciación de la sociedad. Los objetivos concretos de la compañía en esta materia son los siguientes:

- Reducir las emisiones específicas de CO₂ procedentes de la generación eléctrica.
- Reducir las emisiones totales de CO₂ procedentes de las centrales de carbón.
- Minimizar las emisiones de GEI en países en vías de desarrollo a través de proyectos MDL.
- Evitar la emisión de GEI a través del ahorro y la eficiencia en el uso final de la energía.
- Disminuir las emisiones de CH₄ en las instalaciones de transporte y distribución de gas natural.

Para el cumplimiento de sus compromisos, la estrategia del Grupo está basada en la correcta gestión de los combustibles fósiles, en los recursos renovables, en el ahorro y la eficiencia energética, en la movilidad sostenible, en la gestión en los mercados de carbono, y por último, en los programas de gestión de la demanda.

Prueba del firme compromiso del Grupo Gas Natural en esta materia, cabe destacar su presencia en el programa "Caring for Climate: The Business Leadership Platform", plataforma integrada por compañías que participan en el Pacto Mundial de Naciones Unidas con el objetivo de avanzar en la lucha contra los efectos del cambio climático a través de la mejora de la eficiencia y de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2009, cabe reseñar también que el Grupo Gas Natural fue la *utility* española mejor posicionada en Carbon Disclosure Project, iniciativa impulsada por inversores institucionales de todo el mundo para distinguir a aquellas empresas más destacadas por su contribución a la mitigación del cambio climático. Asimismo, Unión Fenosa fue la única compañía española incluida, antes del proceso de integración en el Grupo Gas Natural, en el Carbon Disclosure Leadership Index, que distingue a las 50 compañías con mejor calificación en Carbon Disclosure Project.

Fomento de las energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías

La utilización de fuentes de energía menos intensivas en carbono y el empleo de las mejores tecnologías en la combustión de combustibles fósiles son dos aspectos fundamentales para reducir las emisiones de CO₂.

Los ciclos combinados de gas son, en la actualidad, la tecnología más eficiente para producir electricidad a partir de combustibles fósiles. Su rendimiento es hasta un 20% superior al resto de tecnologías alternativas. El Grupo Gas Natural es uno de los principales operadores de ciclo combinado del mundo. Dispone de 11.379 MW de potencia instalada, con nuevos ciclos en fase de construcción en España y México.



El Grupo Gas Natural comparte la preocupación social por el cambio climático y desarrolla una política activa de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

En lo que se refiere a la ecoeficiencia en el Grupo Gas Natural, cabe destacar la utilización de carbones con mayor poder calorífico, la mejora del rendimiento de las centrales térmicas, la instalación de un sistema de supervisión de rendimientos en las centrales térmicas de carbón y el desarrollo de un proyecto para la optimización de la combustión. Asimismo, está en estudio la incorporación de biomasa en las centrales de carbón para sustituir hasta un 15% del carbón quemado en el proceso denominado co-combustión. Esta iniciativa podría evitar la emisión de hasta un millón de toneladas de CO₂.

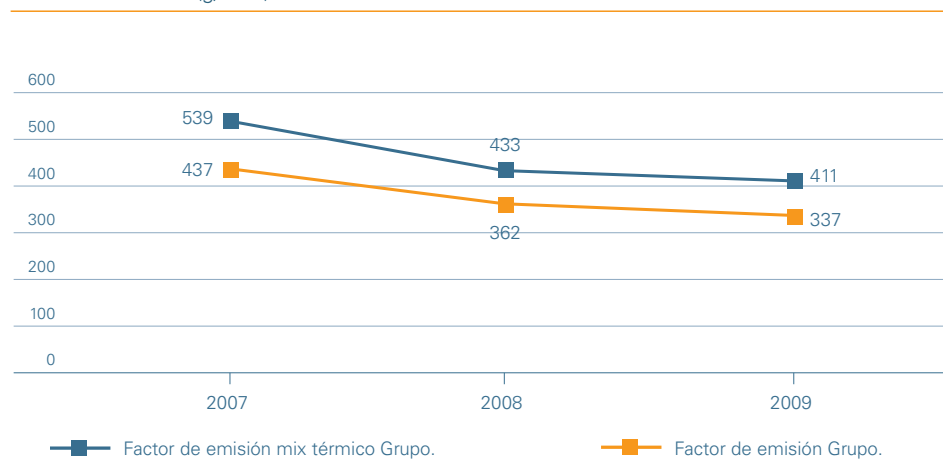
El Grupo Gas Natural calcula su huella de CO₂ a través del inventario, control y verificación de las emisiones de gases de efecto invernadero fruto de sus actividades en todos los países donde está presente. Las emisiones totales del Grupo, en 2009, ascendieron a 25,76 millones de toneladas de CO_{2eq}, con un factor de emisión del *mix* energético de generación de 337 gCO₂/kWh, un 7% inferior al año anterior.

Las emisiones de las centrales de carbón del Grupo se redujeron en 2009 un 77% con respecto a 2007, pasando de 13,49 millones de toneladas de CO₂ en 2007, a 3,06 en 2009. Las emisiones específicas de las centrales térmicas se redujeron un 24%, de 539 tCO₂/GWh, en 2007, a 411 en 2009.

Emisiones de CO₂ producción electricidad (tCO₂)

	Consolidación desde 01.05			Dato proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Cogeneración	165.561	74.231	56.121	170.504	74.231	56.121
Emisiones específicas (gCO ₂ /kWh)	429	558	561	394	558	561
Centrales térmicas de ciclo combinado	16.086.789	10.824.683	6.553.228	19.294.115	20.643.134	14.987.529
Emisiones específicas (gCO ₂ /kWh)	371	354	368	369	357	365
Centrales térmicas de carbón	2.042.867	0	0	3.064.301	6.999.585	13.492.002
Emisiones específicas (gCO ₂ /kWh)	981	–	–	981	1.011	1.110
Centrales térmicas de fuelóleo	714.840	0	0	1.072.260	1.156.120	968.965
Emisiones específicas (gCO ₂ /kWh)	669	–	–	669	684	681
Total generación electricidad-térmico	19.010.057	10.898.914	6.609.349	23.601.181	28.873.070	29.504.617
Factor de emisión <i>mix</i> térmico Grupo (gCO ₂ /kWh)	406	355	369	411	433	539
Factor de emisión Grupo (gCO ₂ /kWh)	342	347	353	337	362	437

Factor de emisión (g/kWh)



En 2009, las emisiones totales de CO₂ de las centrales térmicas de carbón, fuelóleo y gas en España alcanzaron los 12,226 millones de toneladas de CO₂, frente a una asignación de derechos de emisión de 11,138 millones de toneladas, según el Plan Nacional de Asignación de Derechos de Emisión de Gases de Efecto Invernadero 2008-2012.

Para cumplir con las obligaciones fruto del Plan Nacional de Asignación español, el Grupo Gas Natural asegura la cobertura del déficit de emisiones a través del desarrollo de proyectos en el ámbito de Mecanismos de Desarrollo Limpio y de Aplicación Conjunta, de la participación

en fondos de carbono y de la compra de derechos de emisión en mercados secundarios.

En 2009, el Grupo Gas Natural evitó la emisión a la atmósfera más de 7,5 millones de toneladas de CO₂. En el cálculo se computan, entre otras, las actividades de gestión energética, de transformación de instalaciones industriales y residenciales de carbón y fuelóleo por gas natural, el desarrollo de proyectos MDL, el empleo de vehículos de gas natural y la utilización de videoconferencias.

Emisiones directas de GEI. Total Grupo (tCO_{2eq})

	Consolidación desde 01.05			Dato proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Fuentes fijas. Emisiones directas de CO ₂	19.563.760	11.228.382	6.910.910	24.316.282	30.047.309	30.453.405
Fuentes fijas. Emisiones directas de CH ₄	1.381.866	1.367.054	1.280.429	1.381.866	1.367.054	1.280.429
Fuentes fijas. Emisiones directas de SF ₆	15.933	0	0	23.900	9.445	16.244
Fuentes móviles. Emisiones directas de CO ₂ (Flota propia)	26.746	9.444	9.813	36.568	11.665	13.033
Total emisiones directas de GEI	20.988.306	12.604.880	8.201.152	25.758.616	31.435.472	31.763.111

Emisiones indirectas de GEI. Total Grupo (tCO_{2eq})

	Consolidación desde 01.05			Dato proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Fuentes fijas. Emisiones indirectas de CO ₂	677.468	20.494	19.974	1.008.676	1.057.377	905.816
Fuentes móviles. Emisiones indirectas de CO ₂ (Viajes avión y tren)	4.511	4.427	3.025	4.556	7.193	9.558

Iniciativas para reducir emisiones de GEI (tCO_{2eq})

Líneas de acción	Emisiones evitadas en 2009
Generación electricidad: ciclos combinados	5.062.695
Generación electricidad: renovables	943.027
Generación electricidad: eficiencia energética	690.818
T&D gas y electricidad: eficiencia energética	7.257
Uso final gas y electricidad: eficiencia energética	680.776
Mecanismos compensación	100.935
Total emisiones evitadas de GEI (tCO_{2eq})	7.485.508

La gestión de la demanda en el Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural canaliza sus programas de gestión de la demanda a través de actuaciones en materia de eficiencia energética desarrolladas por su Centro de Eficiencia Energética.

Desde el año 2004, la compañía trabaja en el desarrollo de diferentes acciones con el objetivo de promover soluciones en materia de ahorro y eficiencia energética enfocadas a grandes empresas, Pymes y clientes domésticos.

En el sector residencial, la compañía invierte en campañas de divulgación y concienciación con el objetivo de construir una nueva cultura de gestión de la energía por parte del consumidor. Cabe destacar las siguientes acciones:

- Índices de Eficiencia Energética. Estudios que permiten conocer el comportamiento energético de hogares y Pymes.
- Campañas de formación y divulgación. destacan la Casa Eficiente, el Bosque Virtual y la elaboración de guías educativas.
- Web exclusiva en materia de eficiencia energética.
- Participación en ferias, cursos y seminarios.
- Campañas de publicidad en radio y televisión.

En lo que se refiere a las campañas orientadas al consumidor desarrolladas en 2009, las principales actividades fueron: la campaña en Internet de concienciación y formación Efiquest; el programa de formación en centros de personas mayores, en colaboración con

el Ayuntamiento de Madrid; la campaña de eficiencia energética para empleados con convenio eléctrico; la implantación de bombas de calor geotérmica en viviendas unifamiliares; y, por último, la quinta edición del Índice de Eficiencia Energética en los hogares españoles.

Por su parte, en el ámbito de la empresa cabe destacar las siguientes actividades:

- Programas de asesoramiento energético (prediagnósticos, diagnósticos y análisis energéticos) para grandes cuentas y empresas.
- Desarrollo de productos y gestión de subvenciones a proyectos de ahorro y eficiencia energética.
- Desarrollo de herramientas *online* para empresas que permiten conocer los hábitos más eficientes.
- Participación en proyectos nacionales e internacionales de I+D+i.
- Creación de lazos de colaboración con universidades, centros tecnológicos, asociaciones empresariales y asociaciones de consumidores para el fomento de la eficiencia energética.

En 2009, las principales acciones desarrolladas en el ámbito de la empresa fueron las siguientes: el Plan Director de eficiencia energética en CRTVE; el Plan Director en Instituciones Penitenciarias; el Plan Director en Telefónica; la campaña de eficiencia energética en el sector hotelero; la quinta edición del Índice de Eficiencia Energética en las Pymes; y el Plan Renove de Alumbrado Público, que incluyó auditorías energéticas en municipios y campus universitarios.

Asimismo, la compañía participa en programas de eficiencia, captura y almacenamiento de CO₂, como el programa de I+D CENIT, en la Asociación Española y Plataforma Tecnológica de CO₂ y en el European Technological Platform for Zero Emissions Power Plants (ETP-ZEP). Además, el Grupo colidera el Proyecto CENIT CO₂.

El Grupo también apuesta por la generación eléctrica a partir de fuentes renovables. En 2009, se generaron 6.509 GWh en los 2.845 MW instalados de energía hidráulica convencional, 281,5 GWh en los 90,7 MW de potencia instalada en centrales minihidráulicas, 1.616 GWh en los 801 MW de potencia eólica instalada y se produjeron 474 GWh en plantas de cogeneración.

Asimismo, en 2009, entraron en explotación comercial la central minihidráulica de Los Molinos de Bolarque y el Canal Ecológico de Frieira, los parques eólicos de San Gil, Loma Gorda, Peña I, Peña II, Coto Codesas, Picazo, Espina, Valdelacasa y la planta de tratamiento de purines y generación de electricidad en Almazán.

Del mismo modo, y en lo que se refiere a las actividades del Grupo respecto al desarrollo de tecnologías más limpias y a la búsqueda de nuevas soluciones para integrar las energías renovables con el gas natural, cabría destacar las siguientes iniciativas:

- Primera planta experimental de producción y almacenamiento de hidrógeno de Europa, para el estudio de la idoneidad de este vector como medio de almacenamiento de energía en forma gaseosa.
- Primera planta de refrigeración solar de Europa con tecnología de doble efecto, que permite un mayor aprovechamiento de la energía solar para la obtención de frío apto para sistemas de climatización.
- Proyecto Sphera, para la obtención de hidrógeno de recursos renovables o por procedimientos libres de emisiones de CO₂ y su utilización en generación eléctrica.

Reducción de las emisiones de metano en las redes

Las emisiones de metano del Grupo Gas Natural se producen en las operaciones de exploración, transporte y distribución de gas. En 2009, ascendieron a 1.381.866 de toneladas de CO₂eq, de las que 481.685 toneladas se produjeron en España. Globalmente, las emisiones específicas de metano alcanzaron un valor de 0,82 kg CO₂eq/GJ de gas gestionado.

El empleo de mejores materiales, así como la renovación de tuberías y acometidas en las distribuidoras de gas del Grupo han permitido a la compañía disminuir sus emisiones de CH₄ por unidad de longitud de red un 36%, con respecto a 2003.

Reducción de emisiones por proyectos de mecanismo de desarrollo limpio

El Grupo Gas Natural apuesta por la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero a través de los mecanismos de desarrollo limpio (MDL), uno de los mecanismos flexibles establecidos por el Protocolo de Kioto. La compañía participa en diversos fondos de carbono: Fondo Español de Carbono, Multilateral Carbon Credit Fund, Natsource Carbon Asset Pool y Community Development Carbon Fund, con una inversión de alrededor de 60 millones de euros.

Asimismo, hay que añadir la contratación bilateral de compra de derechos de emisión procedentes de proyectos primarios de distintos sectores.

Hasta el momento, el Grupo Gas Natural ha registrado ocho proyectos MDL en Naciones Unidas: las centrales hidráulicas de Los Algarrobos, Macho

de Monte y Dolega en Panamá, la de La Joya en Costa Rica, la de Amaime en Colombia, el aprovechamiento energético del biogás en el vertedero de Doña Juana en Bogotá (Colombia); el proyecto Sombrilla, de sustitución de fuelóleo por gas natural en ocho plantas industriales localizadas en Bogotá (Colombia) y el proyecto Quimvale para la sustitución de fuelóleo por gas natural en una industria de carbonato cálcico en Río de Janeiro (Brasil).

De la misma manera, otros proyectos MDL impulsados por la compañía se encuentran en diferentes etapas de validación. Desarrollados en países como Colombia, Guatemala, Brasil, México o Panamá, están basados en la generación con fuentes renovables, la implantación de sistemas de cogeneración, la reducción de emisiones en redes de gas o en la sustitución de combustibles.

Ahorro y eficiencia energética

El Grupo Gas Natural también promueve entre sus clientes un consumo racional y sostenible de energía. En la página web del Grupo, puede encontrarse la sección "Gesto Natural", que ofrece consejos de ahorro y eficiencia energética en el hogar.

Adicionalmente, el Grupo continuó el desarrollo de soluciones específicas para el empleo del gas natural como combustible en el sector aeroportuario y su introducción en el sector pesquero, y para la poligeneración de alta eficiencia en el sector terciario.



Sostenibilidad y biodiversidad

El Grupo Gas Natural incorpora a sus sistemas de gestión ambiental el compromiso con la conservación de la biodiversidad. En este sentido, desarrolla numerosas actuaciones orientadas al conocimiento de los ecosistemas y hábitats del entorno de sus instalaciones. También, impulsa proyectos de restauración y compensación cuando los impactos ambientales no pueden ser completamente evitados. Además, el Grupo colabora con distintas organizaciones sociales con el fin de apoyar sus iniciativas en defensa de la naturaleza.

El Grupo Gas Natural desarrolla numerosas actuaciones orientadas al conocimiento de los ecosistemas y hábitats en el entorno de sus instalaciones.

Estudio de los ecosistemas

Para caracterizar el entorno natural y estudiar el impacto ambiental de las instalaciones, el Grupo desarrolla estudios de ecosistemas terrestres y acuáticos en los entornos de las centrales de producción eléctrica. Todos los estudios realizados en 2009 resultaron satisfactorios.

En este contexto, en los terrenos circundantes a sus instalaciones de carbón y fuelóleo, el Grupo realiza estudios bianuales de las masas forestales con el objetivo de conocer su estado y el impacto de la contaminación atmosférica. La metodología empleada está basada en la normativa europea y en las publicaciones realizadas por el Programa de Cooperación Internacional para la Evaluación y Seguimiento de los Efectos de la Contaminación Atmosférica en los Bosques (ICP-Forests).

Asimismo, la compañía incorporó a la gestión ambiental de sus centrales térmicas el seguimiento de los efectos de los vertidos sobre los ecosistemas acuáticos del entorno. Para ello, desarrolla estudios anuales de acuerdo a los criterios establecidos por la Directiva Marco sobre el Agua.

Durante 2009, se realizaron, en España, 43 estudios de calidad del suelo en subestaciones eléctricas, dando todos ellos resultados positivos. Del mismo modo, se adecuaron los suelos en doce subestaciones.

Ocupación del suelo por líneas de distribución de electricidad en zonas protegidas

	Longitud líneas en LIC (km)	Longitud líneas en ZEPA (km)	Longitud líneas en IBA (km)	Superficie líneas en LIC (Ha)	Superficie en ZEPA (Ha)	Superficie líneas en IBA (Ha)
España	3.338	2.605	5.511	6.053	5.601	10.033
Colombia	2	–	–	3	–	–
Guatemala	–	2.936	–	–	1.468	–
Total	3.340	5.541	5.511	6.056	7.069	10.033

ZEPA: Zona de especial protección para las aves.

LIC: Lugares de interés comunitario.

IBA: Áreas importantes para las aves.

Número de especies cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones

	Nº especies en peligro crítico	Nº especies en peligro	Nº especies casi amenazadas	Nº especies de preocupación menor	Nº especies vulnerables
España	2	32	22	31	63
Colombia	6	21	25	–	27
Guatemala	4	262	102	–	–
México	–	3	–	18	14
Nicaragua	24	16	4	2	3
Puerto Rico	–	4	–	–	6
Total	36	338	153	51	113

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 (km²)	Valor de biodiversidad
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 Guadimar. Fuera del parque nacional.	Producción/ extracción.	0,01	Zona con un uso agrícola intensivo y fauna de sotobosque, donde se identifica el linco (<i>Linx pardinus</i>), especie en peligro de extinción.
Carmona (Sevilla).	Arrendado.	Ubicado fuera del Parque Nacional, en terrenos que constituyen la Unidad Hidrogeológica "Altiplanos de Ecija".	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 Nacional.	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.
Santuario de Flora y Fauna Los Colorados en San Juan de Neopomuceno. Departamento de Bolívar (Colombia).	Propiedad.	SSFF Los Colorados en Departamento de Bolívar.	Distribución electricidad.	0,0615	Alta, zona de especial protección a la biodiversidad, santuario de flora y fauna declarado por el Ministerio de Medio Ambiente y la Unidad Especial de Parques Naturales Nacionales.
Isla de Ometepe, Rivas. Municipio de Altagracia, entrada al Puerto San Miguel (Nicaragua).	Propiedad.	Se encuentra dentro del Parque Nacional Isla de Ometepe.	Distribución electricidad.	0,0005	Alto, dado que la instalación se encuentra dentro la zona de amortiguamiento de la Reserva Natural Volcán Maderas que se encuentra dentro de la Isla de Ometepe.

Integración en el entorno y su restauración

El Grupo Gas Natural desarrolla estudios de impacto ambiental y planes de vigilancia que garantizan el cumplimiento de las medidas preventivas y minimizan el posible impacto de los proyectos y procesos que no están sujetos a evaluaciones de impacto ambiental.

En 2009, el Grupo participó en diferentes iniciativas orientadas a la mejora de la biodiversidad, como reforestaciones, recuperación de flora y fauna en situación de vulnerabilidad y recuperaciones arqueológicas.

De la misma manera, y con el objetivo de fomentar y colaborar en la conservación de la biodiversidad del territorio, se han adecuado líneas eléctricas al Real Decreto de Protección de Avifauna en colaboración con los organismos autonómicos ambientales.

Durante el pasado ejercicio, se produjeron seis incidentes que provocaron pequeños derrames. Todos ellos fueron recogidos y gestionados adecuadamente sin impacto ambiental.

Estudios de impacto ambiental

Para evitar posibles efectos adversos, el Grupo Gas Natural realiza estudios de impacto ambiental de los proyectos. La participación pública en los procedimientos de aprobación de estos proyectos está garantizada por la legislación nacional y regional de cada uno de los países en los que la compañía desarrolla proyectos.

Iniciativas para reducir impactos ambientales de actividades, productos y servicios

Iniciativa	Resultados
Iniciativas en relación con el uso de materiales	
Eliminación de la dosificación de ácido sulfúrico en las torres de refrigeración de Sagunto.	Reducción de consumo de 300 t SO ₄ H ₂ .
Instalación del tratamiento electroquímico de agua de refrigeración de torres de refrigeración que evita el empleo de hipoclorito sódico u otros biocidas en la cogeneración La Andaya.	Reducción consumo hipocloruro sódico y biocidas.
Sustitución de 116 m de fueloducto de Sabón.	Reducción de riesgo de vertido fuelóleo.
Reducción de consumo de sustancias químicas en motores de la República Dominicana.	Reducción consumo productos químicos.
Reducción consumo coagulante y floculante en la central de Aceca.	Reducción consumo productos químicos.
Construcción de fosos de aceite para transformadores y adecuación de almacenes de residuos peligrosos en Colombia.	Reducción riesgo vertidos.
Evitar el uso de productos químicos en el agua de test hidrostáticos en la distribuidora de gas de Brasil.	Reducción consumo productos químicos.
Iniciativas en relación con el consumo de agua	
Campaña de ahorro de agua en los centros de trabajo en España y Colombia.	Reducción consumo de agua.
Cambio de agua potable por agua desalada en el sistema de agua de servicios en ciclo combinado de San Roque.	Sostenibilidad recursos hídricos.
Aumento de los ciclos de concentración de las torres de refrigeración.	Reducción de consumo de 1 Hm ³ de agua.
Reducción de los efluentes provenientes de las torres de refrigeración.	Reducción de un 30% de consumo de agua.
Autorefrigeración de las bombas de las balsas en ciclo combinado de San Roque.	Reducción consumo de agua.

Iniciativa	Resultados
Iniciativas en relación con las emisiones	
Campaña de ahorro energético en los centros de trabajo y consumo de combustible de la flota de vehículos.	Reducción de consumo de combustibles y emisiones.
Modificación de los tiempos de inyección de combustible al motor Wartsila 18V38 y reemplazo de turbocompresor y reducción de consumo de auxiliares en los motores de la República Dominicana.	Reducción de consumos y emisiones.
Instalación de 144 paneles solares en equipos en la distribuidora de gas en España.	Reducción de consumo de combustibles y emisiones.
Iniciativas en relación con los efluentes	
Utilización del condensado del destilado del purín en parcelas de cultivo adyacentes a La Andaya y Hornillos.	Sostenibilidad recursos hídricos.
Reducción del consumo de agua en las torres de refrigeración por implantación de laboratorio en Kenia.	Reducción consumo de agua de un 30%.
Utilización de tanques de decantación en secuencia después de los tests hidrostáticos en la distribuidora de Brasil.	Mejora calidad del vertido.
Mejora de diseño para el despacho de lodos y aguas aceitosas en Palamara (República Dominicana).	Mejora calidad del vertido.
Iniciativas en relación con el ruido	
Inspecciones de ruido en las obras de construcción en centros de trabajo, distribuidores de gas e instalación de pantallas acústicas silenciadoras en ciclos combinados.	Mitigación ruido.
Plan de medición en ERMs y red de estaciones de GNV y programa de soterramiento de 16 estaciones ERM en Colombia.	Mitigación ruido.
Colocación de paneles insonorizadores en las entradas a foso de turbina en La Joya (Costa Rica).	Mitigación ruido.
Mejora de condiciones en puertas de sala de máquinas en La Vega (República Dominicana).	Mitigación ruido.
Sustitución de silenciadores en los motores Niigata y reacondicionamiento de las puertas de la sala de motores y separación de los conductos de aire de los turbogeneradores de Kenia.	Mitigación ruido.
Iniciativas en relación con los residuos	
Adaptación de la escombrera a vertedero de residuos no peligrosos en Anllares.	Minimización contaminación del entorno.
Conseguir un reciclado de al menos un 50% de las cenizas generadas.	Recicladas un 82%.
Instalación nuevos piezómetros en escombrera de Anllares.	Mejora control operativo.
Plan de Gestión Integral de residuos sólidos en Colombia.	Reducción generación residuos.
Reducción de residuo concentrado de limpieza del tanque de hipoclorito en SAGGAS.	Reducción generación residuos.
Instalación de un tanque de recogida de aceites usados, en Andaya.	Evitar riesgo de vertidos.
Optimización del tratamiento de residuos de cerámica, escombros, silicagel y tubos fluorescentes en la República de Moldavia.	Mejora gestión de residuos.
Valoración del material metálico de las redes de Nicaragua.	Reciclado de residuos.
Reacondicionamiento y techado de un área destinada a residuos y correcta segregación de los mismos en los motores de Kenia.	Mejora control de residuos.
Instalación de un tanque de recogida de aceites usados en Hornillos.	Reducir riesgo de vertidos.
Inicio de un programa para unificar la gestión de cartuchos y tóneres en centros de trabajo.	Mejora gestión de residuos.
Reutilización de contenedores en Palamara (República Dominicana).	Reducción de residuos.
Campaña de recolección de residuos eléctricos y electrónicos, en apoyo del Ministerio del Medio Ambiente, en Barranquilla (Colombia).	Reducción de residuos.
Construcción de un almacén de residuos peligrosos y productos químicos y nuevo parque de chatarra en Sabón y Mora de Luna.	Minimización riesgo vertidos.



Impacto ambiental

El Grupo Gas Natural hace compatibles las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad y gas con la protección del entorno y la calidad de vida de los ciudadanos. Por ello, busca nuevos enfoques que permitan mantener el equilibrio entre el valor de los recursos naturales utilizados y la riqueza generada por el negocio.

El Grupo desarrolló una herramienta de gestión ambiental, las unidades ambientales (UMAS), que cuantifica la evolución objetiva en el tiempo de los aspectos ambientales sobre la metodología del análisis del ciclo de vida

y siguiendo las etapas marcadas en las normas internacionales de la serie ISO 14040. La metodología UMAS cuantifica, de este modo, la evolución en el tiempo de las emisiones atmosféricas, consumos, recursos, residuos, calidad de las aguas, ruido e impacto sobre la avifauna, entre otros.

La metodología caracteriza el aspecto ambiental de acuerdo a determinadas categorías de impacto (acidificación, afección al aire, *smog* invernal, generación de residuos, calentamiento global, calidad de las aguas, eutrofización y *smog* fotoquímico, entre otros) y traduce los impactos ambientales a un valor adimensional (UMAS) con independencia de su naturaleza.

El impacto ambiental de las instalaciones del Grupo Gas Natural medido en UMAS se ha reducido en los últimos años debido fundamentalmente a la entrada en operación de desulfuradores y quemadores de bajo NO_x, a la mejora de la calidad ambiental de los combustibles empleados y a las mejoras en los procesos de combustión y en los precipitadores electrostáticos de partículas.

Cuantificación del impacto ambiental en UMAS

Categoría de impacto	UMAS
Generación de residuos peligrosos	3.186
Acidificación de la atmósfera	314
Calentamiento global	182
Impactos toxicológicos: afección al aire	152
Generación de residuos no peligrosos	135
Contaminación acústica	119
<i>Smog</i> invernal	59
Calidad de las aguas	35
Afección de aves por colisión	31
Consumo de recursos abióticos: recursos hídricos	26
Eutrofización: afección ecosistemas acuáticos	19
<i>Smog</i> fotoquímico	9
Consumo de recursos abióticos: otros recursos	2
Consumo de recursos abióticos: recursos energéticos	1
Total UMAS	4.270

Nota: El impacto ambiental se corresponde con los aspectos ambientales de las instalaciones considerando la totalidad de cada instalación, sin tener en cuenta el porcentaje de consolidación.

Implicación de proveedores y clientes

Los compromisos ambientales del Grupo Gas Natural no sólo tienen un alcance interno, sino que se hacen extensivos a la cadena de valor. El 84% de sus principales contratistas de obras e infraestructuras de distribución, y el 100% de los proveedores y servicios de inspección de obras, se han adherido voluntariamente a las "Buenas prácticas de actuación ambiental en obras para la construcción de redes de distribución".

Adicionalmente, la compañía trata de sensibilizar a sus clientes la importancia de un uso responsable y racional de la energía. Para ello, desarrolla, en colaboración con la Fundación Gas Natural y los negocios de comercialización mayorista y minorista, campañas y jornadas de patrocinio y formación, englobadas bajo la iniciativa Gesto Natural.

En este sentido, la compañía ha establecido acuerdos de colaboración con numerosas instituciones de carácter autonómico y local.



Interés por las personas

El Grupo Gas Natural es un proyecto común de 19.803 personas en más de veinte países. Aproximadamente la mitad de ellas desarrolla su actividad fuera de España, una clara muestra de la fuerte vocación internacional y de la riqueza y diversidad de la compañía.

La estrategia de recursos humanos del Grupo parte de su declaración de Misión, Visión y Valores, y se concreta en los siguientes propósitos:

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

El proceso de integración ha conllevado el análisis de los modelos de gestión de personas previamente existentes en ambas compañías, identificando las prácticas más adecuadas a las necesidades del nuevo Grupo y capitalizando las mejores.

La función de recursos humanos debe ser flexible, adaptable y con facilidad para impulsar cambios. Debe, asimismo, ofrecer en todo momento la posibilidad de una respuesta rápida y adecuada a las necesidades y prioridades del negocio.

Durante el año 2009, se ha consolidado el modelo de recursos humanos basado en unidades de gobierno que definen las políticas y modelos de recursos humanos y en la figura del *business partner* como asesor estratégico del negocio en la implantación y adaptación de políticas y modelos en los negocios y países.

El alcance de la información reportada en este capítulo se describe en la sección "Proceso de elaboración del informe".



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

	2009	2008	2007
Índice de plantilla. N° de empleados	19.803	6.842	6.699
Hombres/Mujeres (%)	74/26	69/31	68/32
Mujeres en puestos directivos (%)	19,7	18,9	17,7
Gastos de personal (millones de euros)	600	338	308
Horas de formación por empleado	42,20	44,52	40,62
Inversión en formación anual (euros)	8.505.000	3.480.300	3.397.500

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2009

Implementación de herramientas *online* para el seguimiento de los planes de acogida del Grupo y análisis de resultados^(*).



Acciones realizadas 2009

Lanzamiento de la plataforma "nuestra energía" como canal único de integración previo a la intranet única.

Acciones previstas 2010

Constitución de una Comisión de Igualdad para las sociedades con convenio colectivo.

Análisis de resultados y definición de planes de acción para todo el Grupo. Seguimiento de los compromisos.



Termómetros de Escucha con empleados (*focus group*, entrevistas, encuestas).

Nueva revista interna: cambio de imagen y contenidos adaptados a nuevo Grupo y en correspondencia con la opinión de empleados (encuesta).

Comunicación de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso.



Lanzamiento de revista interna única de Grupo para empleados.

Plan Director y Plan Anual de Comunicación Interna.

Optimización de los canales de comunicación interna en NaturalNet, para reforzar la participación de empleados y los canales ascendentes de información.



Plan de comunicación interna ligado al proceso de integración.

Realización de Encuesta de Clima. Puesta en marcha de Paneles permanentes de empleados. Encuestas específicas y periódicas.

(*) Durante 2009, se paralizó la implantación de herramientas *online*, pendientes del proceso de integración de sistemas de las dos compañías tras la fusión. En su lugar, se analizaron los planes de acogida para nuevas incorporaciones del Grupo Gas Natural y de Unión Fenosa, para proceder a la propuesta de un nuevo plan de acogida integrado.

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

El compromiso del Grupo Gas Natural con sus empleados contempla la igualdad de oportunidades, la promoción de la diversidad y el ofrecimiento de una carrera profesional atractiva y estimulante.

La compañía rechaza la discriminación por cualquier motivo, y en particular por razón 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, durante 2009, la compañía sentó las bases para la creación de una Comisión de Igualdad, cuya constitución está prevista para el primer trimestre de 2010. La Comisión de Igualdad elaborará un Plan de Igualdad para todas las Empresas del Grupo en España.

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, ofreciendo un entorno de trabajo que les permita desarrollarse en igualdad de condiciones.

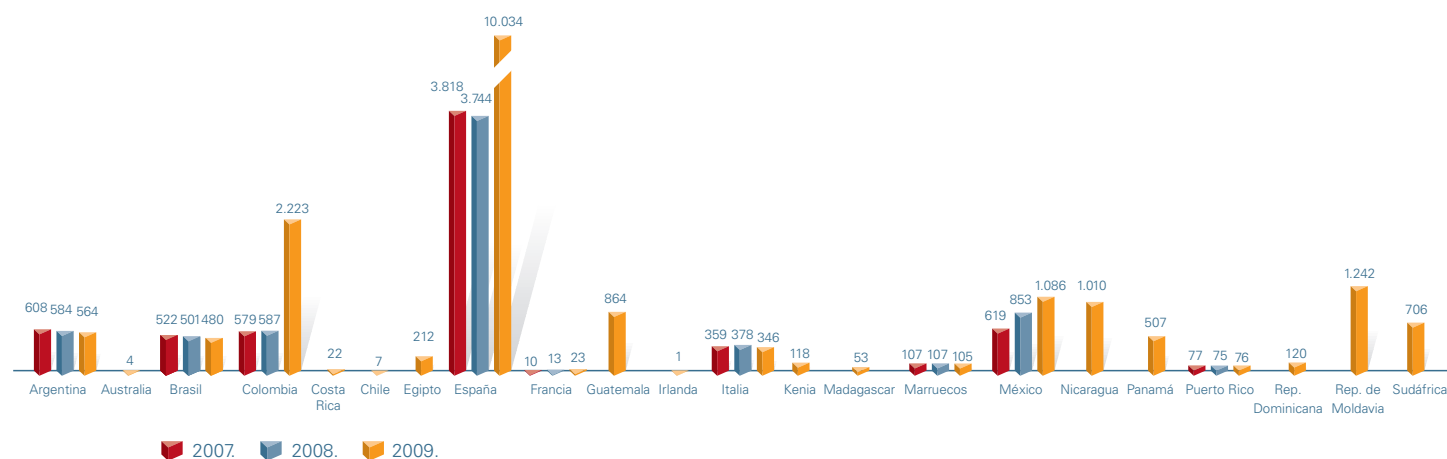
Uno de los principios de actuación del Grupo Gas Natural es cumplir estrictamente los requerimientos legales de cada país en los que las sociedades del Grupo estén presentes. Así, en España, se fija como objetivo que, como mínimo, el 2% de la plantilla esté constituida por personas con discapacidad. Para ello recurre a medidas alternativas, con proveedores que emplean a personas con discapacidad y a la contratación directa de personas con algún tipo de minusvalía. En el ámbito internacional, el porcentaje de personas con minusvalía alcanza el 3,7% de la plantilla por encima de los requerimientos mínimos legales, como en Brasil y en Italia, donde este índice alcanza el 4,71 %.

También en otras filiales del Grupo se están realizando esfuerzos dirigidos a promover la integración de personas con algún tipo de discapacidad. En España, hay establecidos convenios de colaboración con la Fundación Adecco. Adicionalmente, la compañía donó 6.000 euros a la Fundación Catalana de Síndrome de Down.

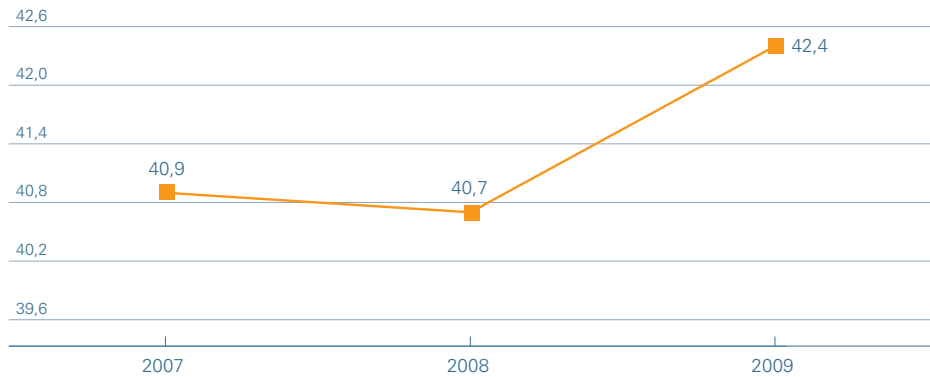
En 2009, se firmó un convenio con la Generalitat de Catalunya para favorecer la integración laboral de mujeres que sufren violencia de género y riesgo de exclusión social, comprometiéndose a la contratación de las candidatas que presente la consejería, según condiciones y perfiles acordados, a partir del cual se contrató a una persona durante 2009.

El Grupo Gas Natural entiende que el enraizamiento local y la sensibilidad hacia las particularidades de cada territorio son asuntos críticos para el éxito de la compañía. Por tal razón, promueve la contratación directa de empleados y directivos locales.

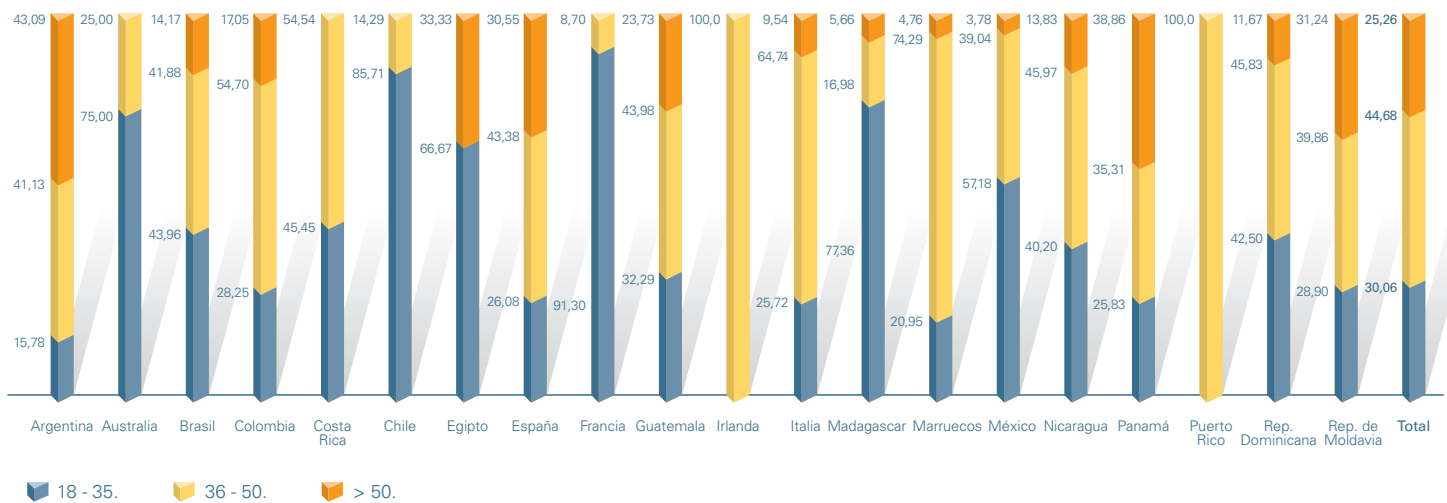
Índice de plantilla. Número de empleados



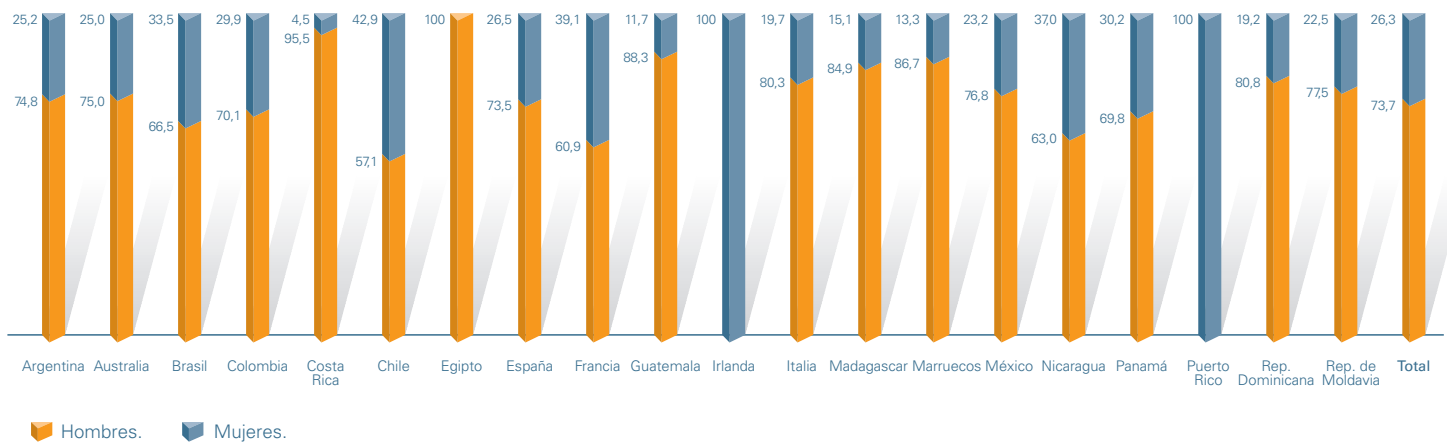
Edad media de la plantilla (%)



Desglose de la plantilla por franja de edad (%)

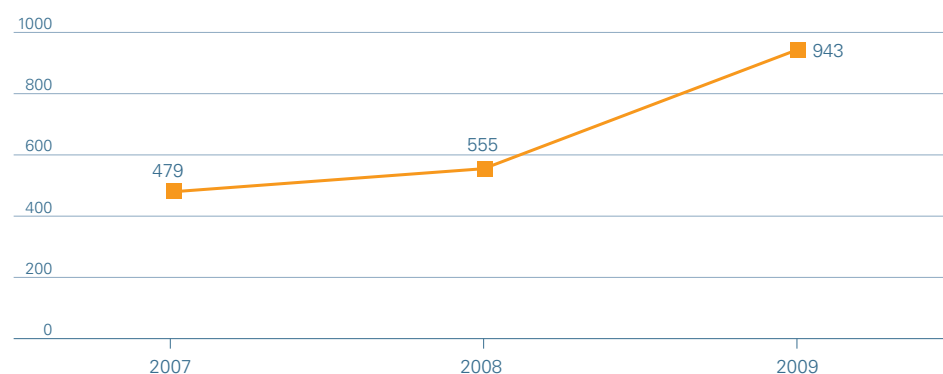


Desglose de la plantilla por sexos (%)

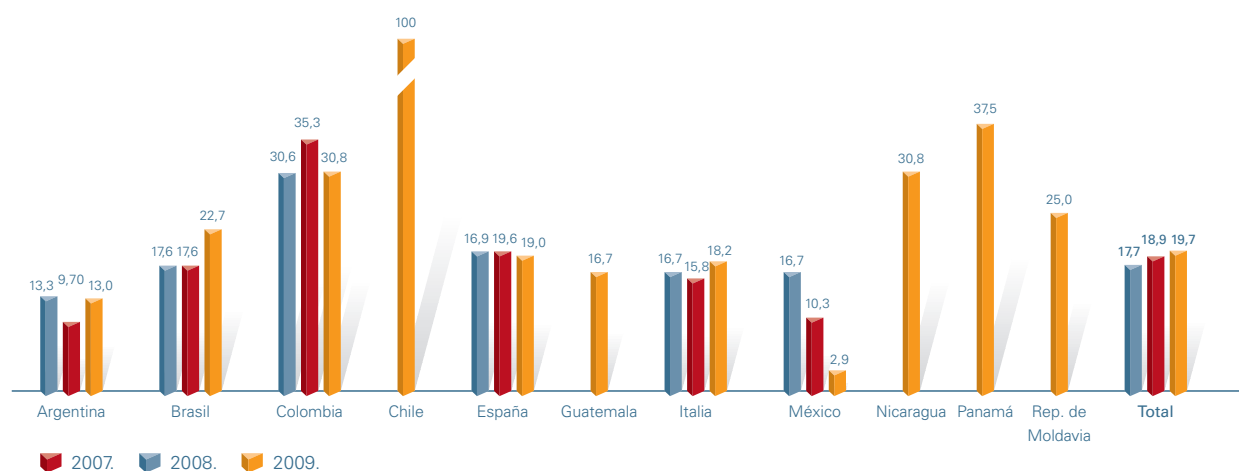


El compromiso con la igualdad de oportunidades y la integración social va más allá del cumplimiento del marco legal establecido.

Número de directivos

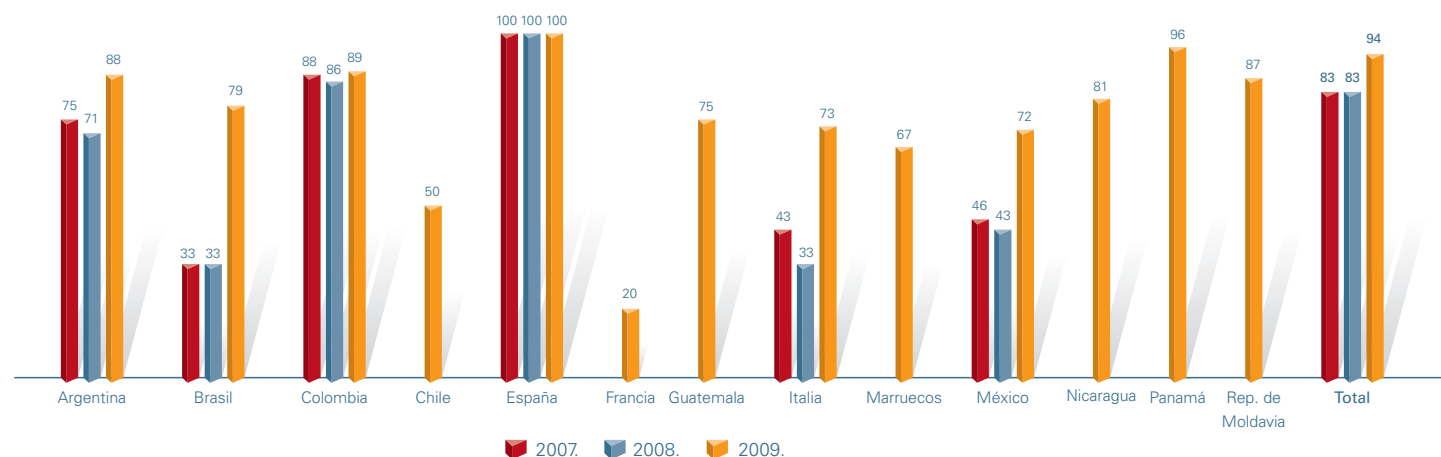


Mujeres en puestos directivos (%)

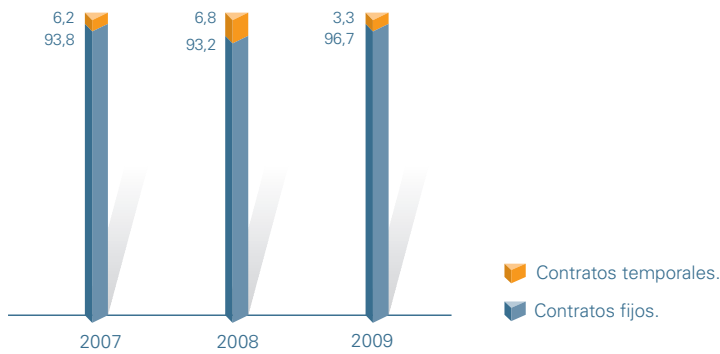


Nota: En Australia, Costa Rica, Egipto, Francia, Irlanda, Madagascar, Marruecos, Puerto Rico y la República Dominicana no hay ninguna mujer en puestos directivos.

Altos directivos procedentes de la comunidad local (%)

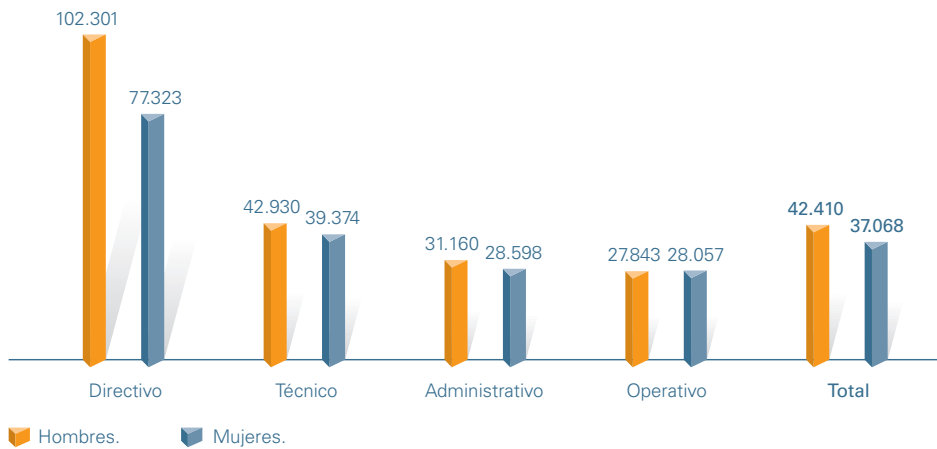


Nota: En Australia, Costa Rica, Egipto, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico y República Dominicana, no hay directivos procedentes de la comunidad local.

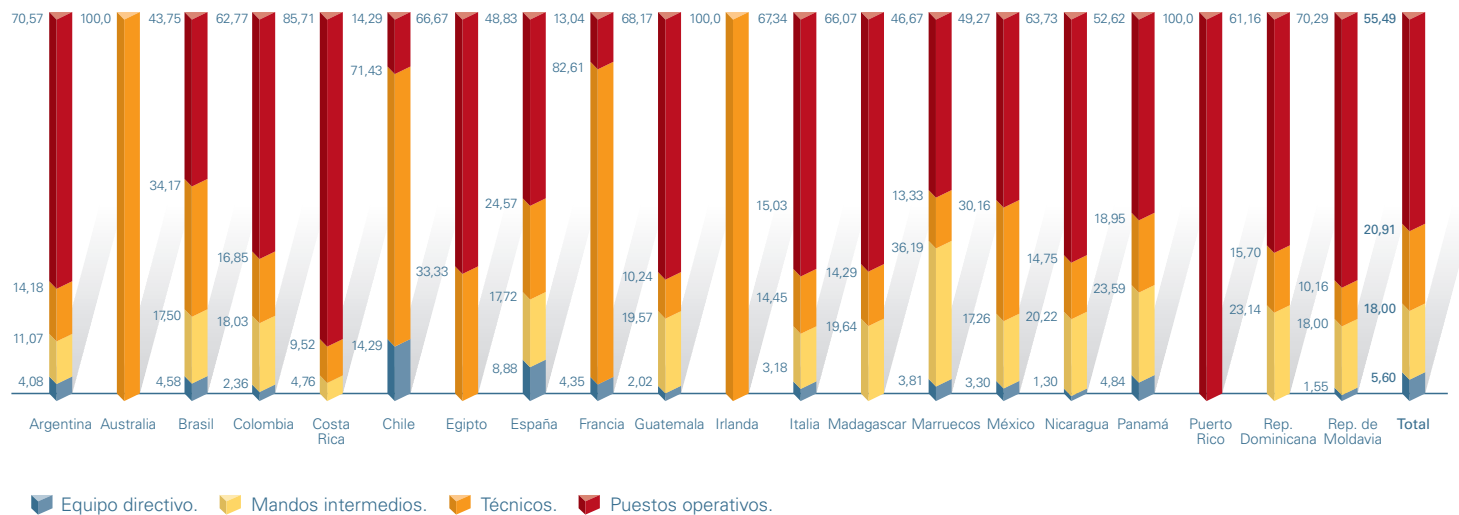
Tipo de contratos (%)

El Grupo Gas Natural entiende que el enraizamiento local y la sensibilidad hacia las particularidades de cada territorio son asuntos críticos para el éxito de la compañía.

Contratos temporales: contratos con duración determinada.

Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional (euros)

Nota: Datos para España.

Desglose de la plantilla por categoría profesional (%)

Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo

El Grupo Gas Natural respeta escrupulosamente el derecho de sus empleados a la libertad de asociación y representación sindical. Todas las filiales de la compañía cuentan con representantes sindicales elegidos libremente. A este respecto, cabría destacar lo siguiente:

- A finales de 2009, 38 organizaciones tenían representación en la compañía en todos sus ámbitos de actuación, ocho en España y 30 en el negocio internacional.
- En España, había 465 representantes sindicales en 2009.

En España, y sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente, los convenios colectivos articulan los medios de comunicación e información entre la compañía y los representantes sindicales, a través de las correspondientes comisiones de trabajo y comités.

En este marco de comunicación, cooperación y entendimiento con la representación sindical, el 15 de diciembre de 2009 se firmó el denominado Acuerdo de Garantías que regula los derechos y obligaciones de los trabajadores fruto del proceso de integración de Unión Fenosa en el Grupo Gas Natural.

Asimismo, en 2009, concluyeron las negociaciones de los convenios colectivos de Gas Natural Comercial, Gas Natural Informática, Gas Natural Servicios y Gas Natural Soluciones, así como el acuerdo laboral para Petroleum Oil & Gas España.

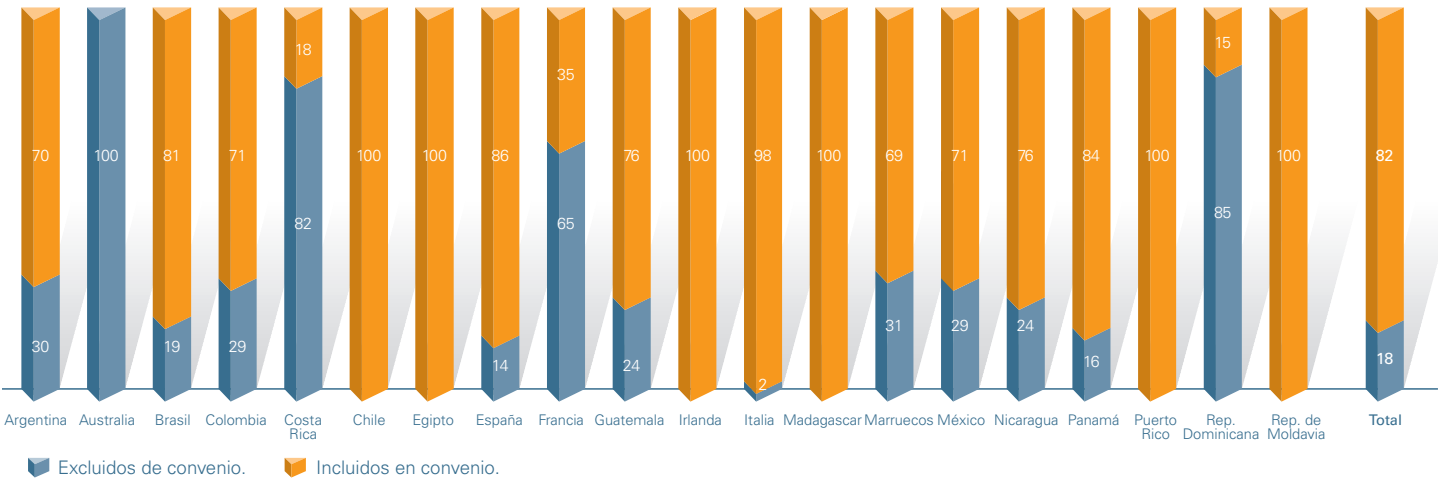
La política general de la compañía en este aspecto es, a través del proceso de negociación colectiva con la representación de los trabajadores, armonizar y homogeneizar las condiciones laborales de los empleados en las distintas compañías del Grupo.

Algunos de los convenios colectivos a los que están sujetas las compañías del Grupo establecen el periodo de preaviso

Presencia sindical en España

	Nº de representantes	%
Comisiones Obreras (CCOO)	146	31,40
Unión General de Trabajadores (UGT)	144	30,97
USO	107	23,01
Confederación General de Trabajadores (CGT)	35	7,53
CIGA	28	6,02
GTIT	2	0,43
CIAA	2	0,43
Independientes	1	0,22
Total	465	100

Indicadores de empleados y convenios (%)



respecto a eventuales cambios organizativos, más allá de la obligación legal establecida. Dependiendo de cada sociedad, así como del convenio que la regule, el periodo de preaviso puede variar entre diez y quince días hábiles. En España, las empresas con Comité Intercentros dan a éste audiencia previa, en el término de diez días hábiles, para el establecimiento de nuevos servicios en régimen de turno rotativo regular, así como para los cambios de régimen de jornada u horario y calendarios de turnos.

Igualmente, en el ámbito internacional del Grupo, existen diversas peculiaridades en el régimen de preavisos en los cambios organizativos establecidos en los convenios de Italia y Guatemala más allá de la estricta regulación legal a la que en todo caso la compañía se somete.

Política retributiva

Una adecuada retribución es esencial para garantizar la satisfacción de los empleados y para retener el 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:

- 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.

Con el fin de evaluar la competitividad de la política retributiva, el Grupo realiza estudios comparativos frecuentes, y aplica una política basada en aumentos del IPC real y previsto, en los resultados de la compañía y en las previsiones de subidas salariales.

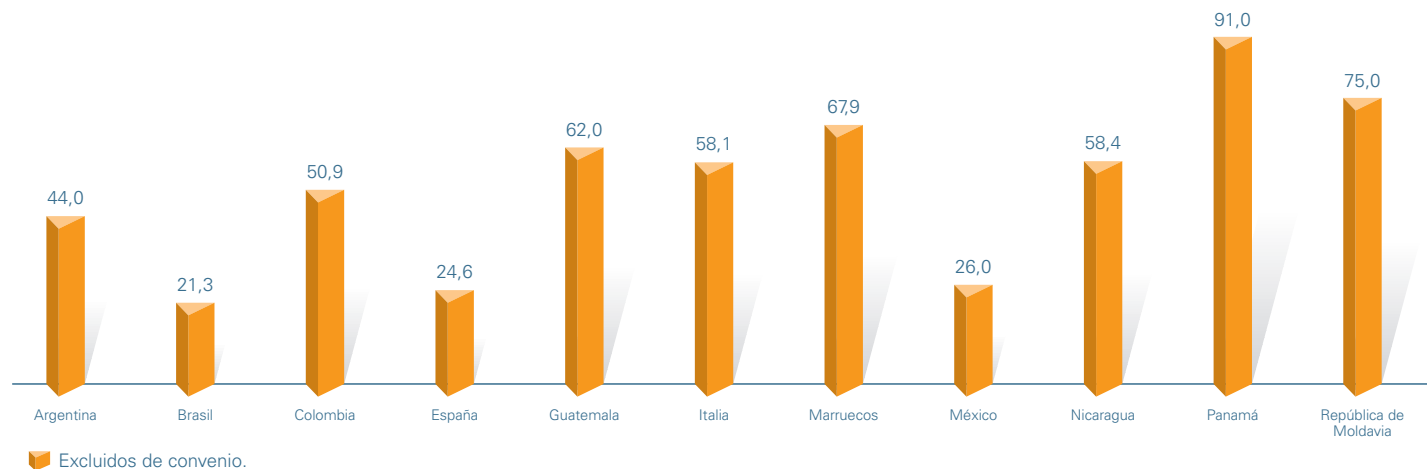
Asimismo, en España, hay establecida una política de retribución variable que engloba, aproximadamente, al 53% de los empleados del Grupo. Está basada en el cumplimiento de los objetivos de la compañía y en la evaluación del desempeño individual.

Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local^(*)

Argentina	2,14
Brasil	2,53
Colombia	1,19
Costa Rica	1,14
España	1,92
Francia	1,50
Guatemala	2,03
Italia	1,32
Madagascar	3,50
Marruecos	2,70
México	2,51
Nicaragua	1,38
Panamá	1,27
República Dominicana	2,20
República de Moldavia	3,60

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

Afiliación sindical por países (%)



Nota: Conforme a los criterios fijados sobre el perímetro de este informe se reportan los datos de las sociedades con gestión centralizada. En Australia, Costa Rica, Chile, Egipto, Francia, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico y República Dominicana no constan afiliados.

Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados

La flexibilidad laboral es uno de los factores que facilitan una adecuada conciliación de la vida familiar y profesional de las personas.

Más allá de lo establecido legalmente, la compañía permite a sus empleados disfrutar de algunas ventajas adicionales en este ámbito. Éstas varían en función de cada convenio, y ofrecen, entre otras, la posibilidad de jornada continuada todos los viernes del año y los meses de verano, así como jornadas en régimen de autoadministración para determinados colectivos. Asimismo, se amplían los

supuestos legales de derecho a reducción de jornada y el límite temporal de los mismos.

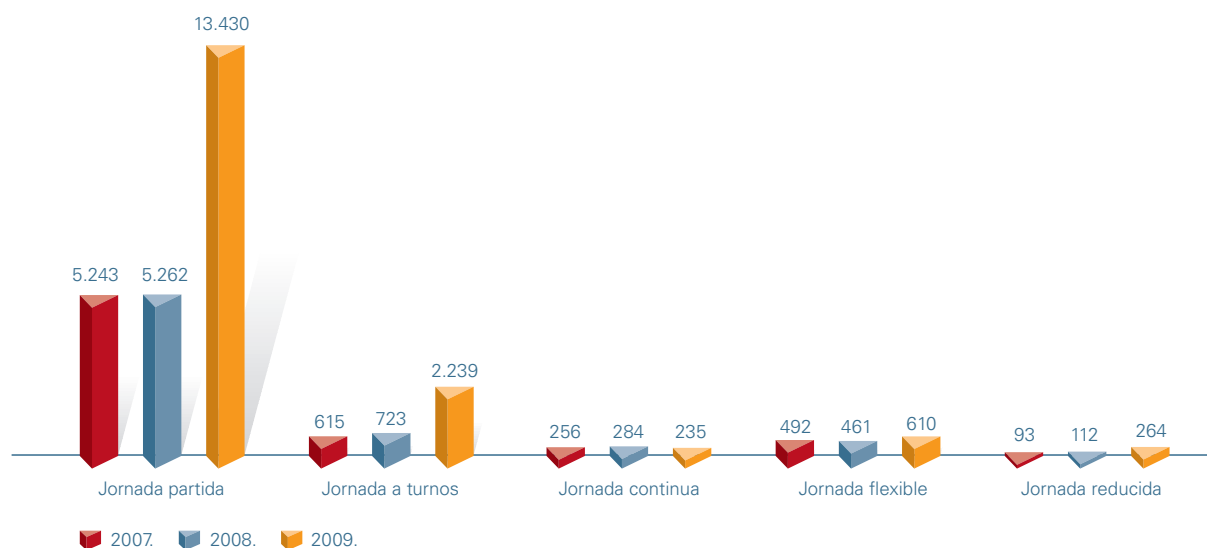
La política de flexibilidad del Grupo Gas Natural incluye los permisos de lactancia, ampliando en determinados supuestos los plazos de cómputo y permitiendo la acumulación de horas. En este sentido, las empleadas tienen la posibilidad de evitar los desplazamientos laborales que impliquen alejarse de su lugar de residencia durante el embarazo o la lactancia. Adicionalmente, aquellos empleados que tengan a su cargo familiares en circunstancias especiales, pueden acogerse a las políticas de acercamiento del lugar de trabajo al domicilio establecidas al efecto por el Grupo.

Servicios adaptados a las necesidades de los empleados

Entre los beneficios sociales establecidos en favor de los empleados del Grupo en algunos de los países en los que tiene presencia, pueden destacarse, con diversas denominaciones y distintos contenidos, según ámbitos y convenios, los siguientes:

- Ayudas familiares por nacimiento de hijo, matrimonio, ayuda para guardería y jardines maternos o hijos discapacitados.
- Pólizas y servicios de asistencia médica (hospitalización, asistencia, viáticos, evaluación oftalmología y plan odontológico).
- Complementos de las prestaciones públicas en los supuestos de incapacidad temporal.
- Aportaciones económicas para comida (vales almuerzo, alimentarios, compensación para comidas y economatos, entre otros).
- Ayuda a los estudios de los empleados y desarrollo de programas de becas para sus hijos, subsidio escolar y fondo de becas.

Desglose de la plantilla por tipo de jornada



- Planes de Pensiones de aportación definida.
- Préstamos, anticipos y facilidades crediticias y de seguros a empleados y sus familias.
- Bonificaciones consumo eléctrico o gas natural.

Asimismo, cabe resaltar que en el 2009, se integraron todos los planes de pensión de la empresas del Grupo en España en el denominado "Plan de Promoción Conjunta del Grupo Gas Natural".

Generación de compromiso e implicación de los empleados

La Dirección por Objetivos (DPO), aplicada en el Grupo Gas Natural, y la Gestión del Desempeño (GdP), empleada en Unión Fenosa, son los dos sistemas de dirección desplegados por el Grupo para conseguir la implicación de los empleados en la consecución de los objetivos de negocio.

Durante 2009, se definieron criterios comunes para la aplicación de ambos modelos en el proceso de evaluación de las personas, con objeto de favorecer y acelerar el proceso de integración de la compañía e implicar a los empleados en la consecución de los objetivos del nuevo Grupo. Con tal fin, se desarrollaron acciones de comunicación y formación sobre los modelos y sus criterios comunes de aplicación, y se acometieron nuevos desarrollos para la gestión de ambos en un único sistema.

Cabe resaltar que, a finales de 2008, se desarrolló una encuesta de clima laboral, cuyos resultados fueron comunicados en 2009. Tras analizar los resultados se elaboró un plan de acción sobre las áreas prioritarias identificadas, que incluía actuaciones cuyo ámbito de aplicación es el Grupo y acciones específicas para los distintos países.

Desglose de gastos de personal (millones de euros)

	2009	2008	2007
Sueldos y salarios	501	258	244
Costes Seguridad Social	103	57	55
Planes de aportación definitiva	28	14	9
Planes de prestación definitiva	15	1	2
Trabajos realizados para el inmovilizado del Grupo	(102)	(52)	(47)
Otros	55	60	45
Total	600	338	308

Plan de acción 2009. Estudio de clima

Durante 2009, se comunicaron los resultados y el plan de acción establecido como respuesta a la encuesta de clima laboral y compromiso desarrollada en todo el Grupo en octubre de 2008.

En lo que se refiere a los resultados de la encuesta, se identificaron tres ámbitos prioritarios de actuación, sobre los que se sentaron las bases del plan de acción:

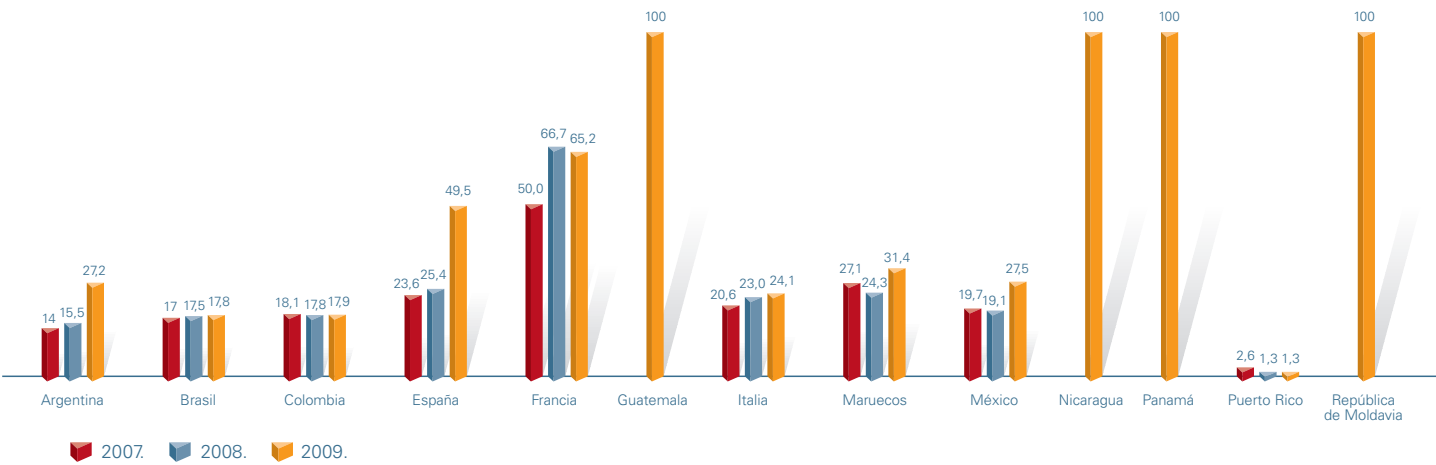
- La dirección (comunicación ascendente y descendente).
- Relaciones internas (cooperación transversal).
- Desarrollo y reconocimiento (oportunidades de formación y desarrollo profesional).

Partiendo del análisis de resultados y la definición de estas tres áreas prioritarias de actuación, se comunicaron a los empleados las acciones de mejora a aplicar en todo el Grupo Gas Natural. Adicionalmente, las acciones se complementaron en cada país con planes focalizados en aquellos asuntos de especial relevancia local.

Cabe destacar que, dado que la puesta en marcha del Plan de Acción coincidió en el tiempo con el proceso de integración, las acciones aprobadas fueron aplicadas a todos los empleados del Grupo, sirviendo además como mecanismo integrador.

Cabe reseñar, asimismo, que la encuesta alcanzó una participación cercana al 80%, y que el grado de cumplimiento de las acciones incluidas en el plan se situó cerca del 100%.

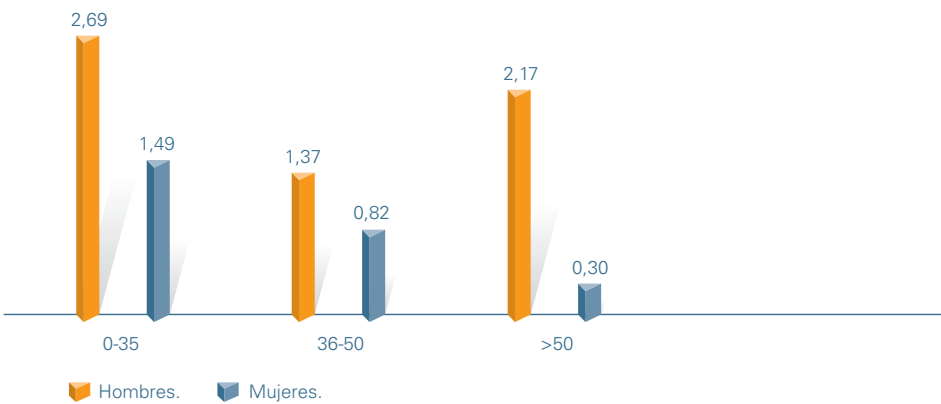
Indicadores de Gestión del Desempeño y Dirección por Objetivos (DPO)(*)



(*) Porcentaje de personas participantes en el Sistema DPO y Gestión del Desempeño.

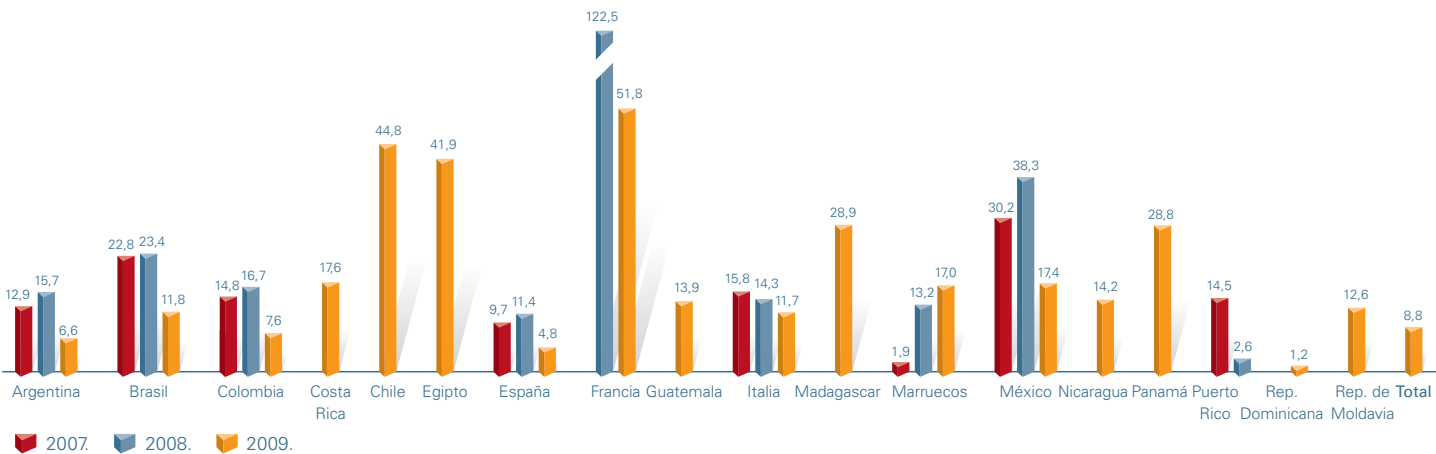
Durante 2009, se definieron criterios comunes para la evaluación de las personas, con objeto de favorecer y acelerar el proceso de integración de la compañía e implicar a los empleados en la consecución de los objetivos del nuevo Grupo.

Índice de rotación (%)



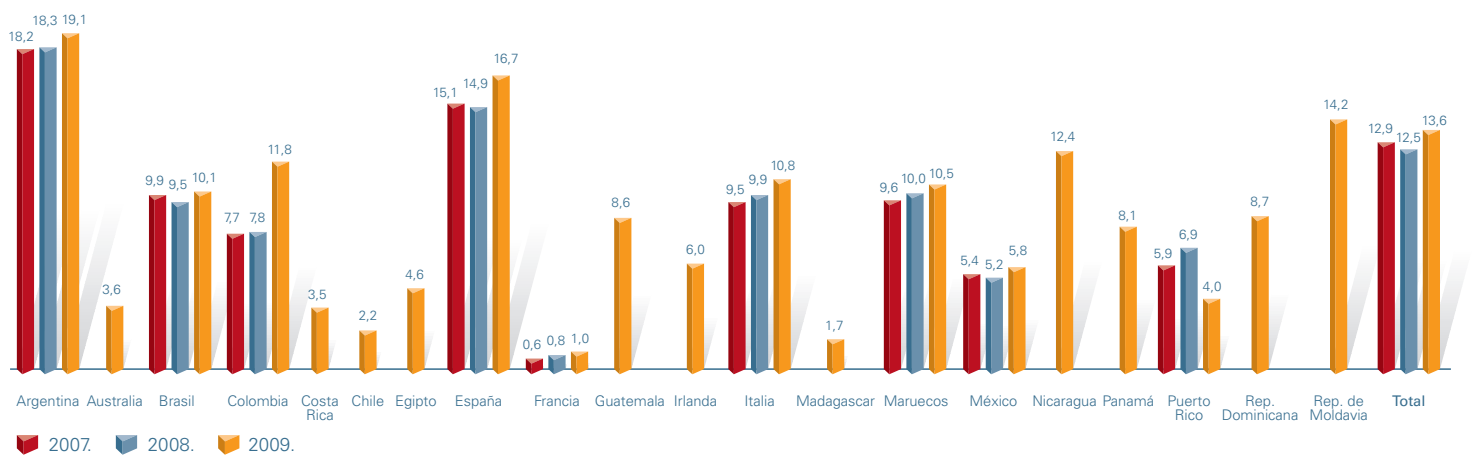
(*) Rotación: (Altas externas + bajas externas)/Plantilla Media.

Índice de rotación por países (%)

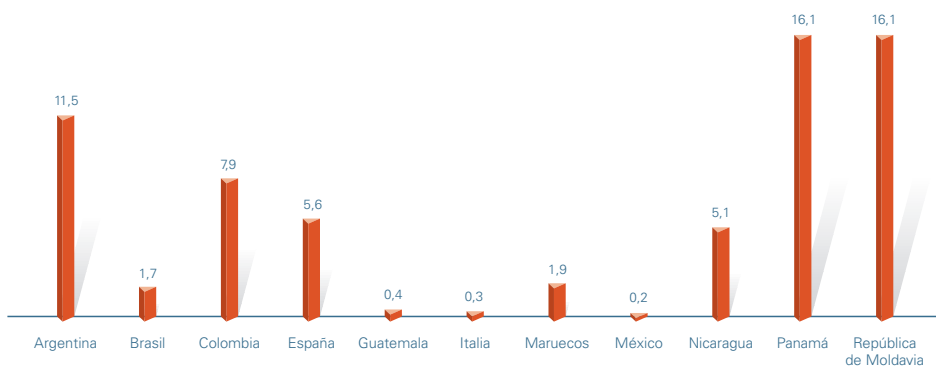
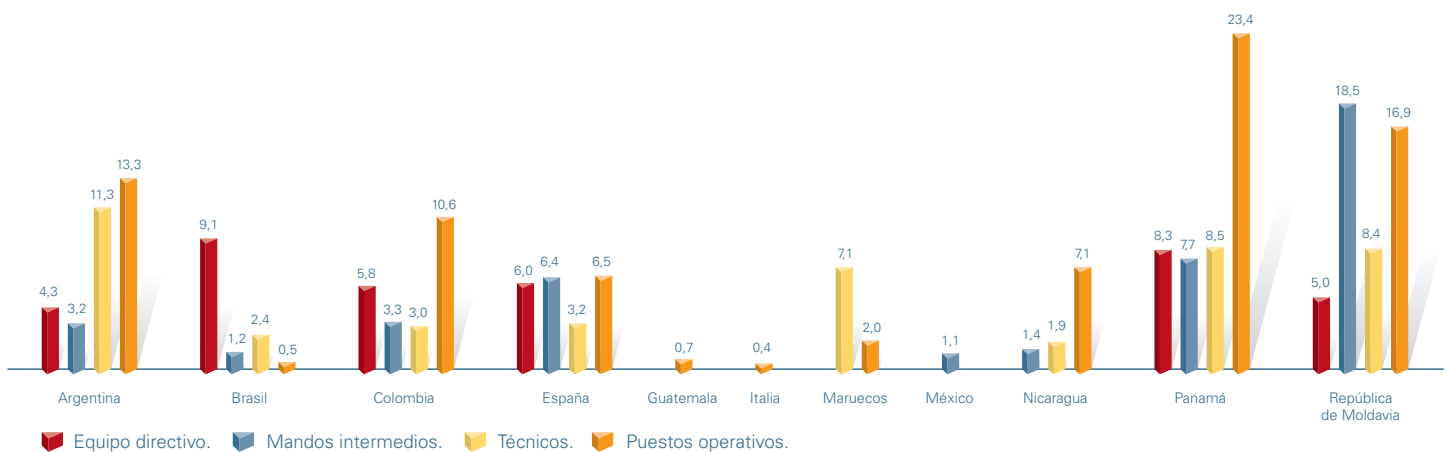


(*) Rotación: (Altas Externas + Bajas Externas) / Plantilla Media.

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



Empleados en edad de retiro a cinco años, por categoría y país (%)



Empleados en edad de retiro a diez años, por categoría y país (%)



Formación para el desarrollo y la mejora continua de la actuación profesional- Universidad Corporativa

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

Los planes de formación del Grupo son actualizados regularmente para ajustarlos a las necesidades de cada negocio y, en última instancia, de cada persona.

Tras una década de trabajo, la Universidad Corporativa del Grupo Gas Natural inició, en 2009, una nueva etapa al servicio de la formación y del crecimiento profesional y personal de todos los empleados del Grupo. Se ha consolidado como una herramienta estratégica fundamental en la construcción de la cultura corporativa que permite, además, facilitar cambios y unificar políticas, procesos y estilos.

El objetivo principal de la Universidad Corporativa es atender las necesidades formativas del Grupo en todos los niveles y ámbitos de la organización. El proceso formativo se realiza en tres fases diferentes: identificación de las necesidades formativas consecuencia de las actividades del negocio, diseño de los programas de formación y gestión del conocimiento y medición de los resultados alcanzados para asegurar la calidad y establecer planes de mejora continua.

La Universidad Corporativa forma parte de diversas redes internacionales de centros de formación empresarial, como la European Foundation for Management Development o el Global Council of Corporate Universities, organizaciones con las que comparte las mejores prácticas. La Universidad Corporativa mantiene, además, una red de alianzas con instituciones académicas, tanto en España como en el resto del mundo.

Indicadores formación Grupo Gas Natural

	2009	2008	2007
Plantilla formada(*) (%)	85,4	90,1	80,6
Horas de formación por empleado	42,2	44,5	40,6
Total de horas lectivas	707.219	304.595	272.130
Inversión en formación anual (euros)	8.505.000	3.480.300	3.397.500
Inversión en formación por persona (euros)	506,9	508,7	507,2
Asistentes	57.632	25.874	19.193
Usuarios de formación <i>online</i> sobre el total de la plantilla (%)	36,5	42,7	21,2
Grado de satisfacción de los participantes (sobre 10)(*)	8,4	–	–

(*) Indicador nuevo 2009.

Horas de formación por áreas de conocimiento

Área de conocimiento	horas
Negocio	238.546
Generación	46.147
Mayorista, minorista y planificación energética	57.517
Regulados de gas	53.540
Regulados de electricidad	69.619
Ingeniería	11.723
Procesos corporativos	357.590
Prevención de riesgos laborales	138.955
Sistemas y oficina de integración	66.930
Calidad, medio ambiente y otros servicios	84.276
Idiomas	67.429
Escuela de liderazgo	111.083
Programas de desarrollo de directivos	27.632
Programas enfocados	83.451
Total plan anual	707.219



Oportunidades de desarrollo profesional para todos los empleados

La existencia de oportunidades de desarrollo profesional para los empleados constituye una de las piezas básicas para garantizar su satisfacción. El Grupo Gas Natural dispone de herramientas, adaptadas a los distintos perfiles, para velar por el desarrollo de la carrera profesional de sus empleados.

El Programa de Desarrollo Profesional (PDP) y el modelo de Gestión de Competencias son las herramientas diseñadas para los empleados incluidos en convenio. La Dirección por Objetivos (DPO) es la implantada para aquellos no incluidos en convenio. Cabe resaltar que, con las herramientas anteriormente mencionadas, el 100% de los empleados del Grupo tiene a su disposición y es evaluado con herramientas destinadas a facilitar su desarrollo profesional. Estos programas comparten el objetivo de favorecer la movilidad y promover la cobertura de vacantes a través de la promoción interna.

Durante 2009, el Comité de Dirección aprobó el nuevo Procedimiento de Movilidad Interna del Grupo Gas Natural, que trata de fomentar y facilitar el movimiento voluntario de los empleados

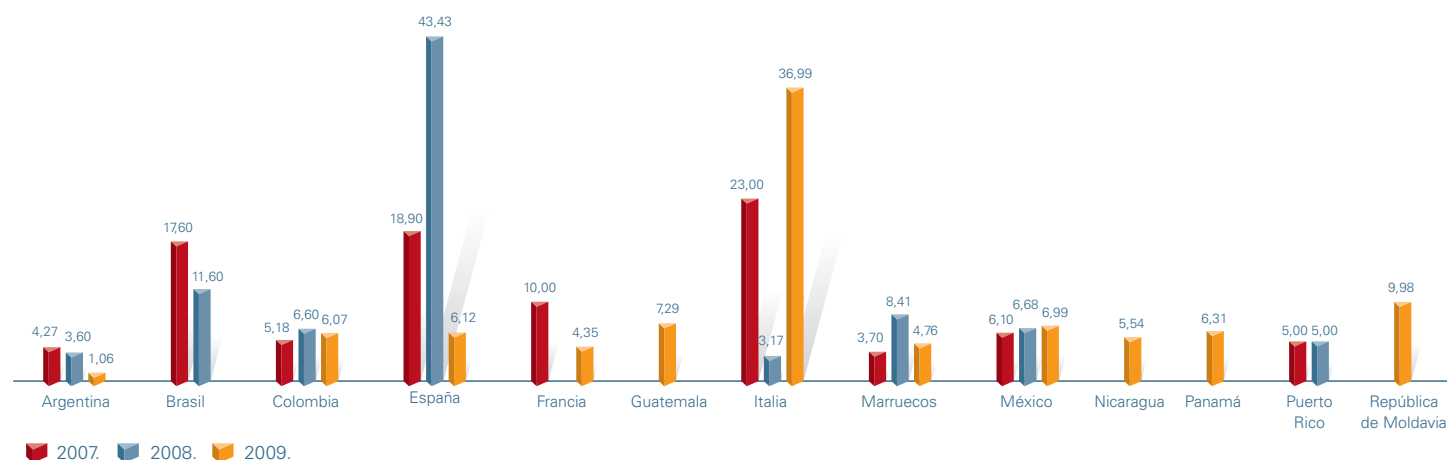
entre las diferentes unidades con el fin de potenciar el desarrollo de sus carreras profesionales, la gestión del talento y la mejora de la transversalidad. Este nuevo procedimiento ofrece información sobre las vacantes disponibles y ofrece a los empleados la posibilidad de optar a aquellas que consideren de su interés. El procedimiento garantiza la confidencialidad, de modo que los empleados puedan tomar libremente aquellas decisiones que tienen que ver con sus carreras profesionales.

Gestión del talento

La gestión del talento es la base del Modelo de Desarrollo de Recursos Humanos del Grupo Gas Natural. La compañía cuenta con un Programa de Gestión del Talento que identifica el capital humano e intelectual existente, y desarrolla acciones para su atracción, retención y desarrollo, contribuyendo de este modo a la mejora del desempeño profesional. En el Grupo Gas Natural existen dos sistemas de gestión del talento:

- Talento Directivo, aplicado al equipo directivo del Grupo, y que permite acometer la planificación estratégica de los puestos directivos de una manera alineada con la estrategia y valores de la compañía.

Plantilla promocionada (%)^(*)



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

- Talento Profesional, que se aplica a mandos intermedios, técnicos y puestos operativos. Tiene como objetivo desarrollar el talento entre aquellos empleados no sujetos al sistema denominado Talento Directivo, buscando perfiles aptos para promociones a puestos de mayor responsabilidad.

Durante 2009, 3.051 personas participaron en el Programa de Gestión del Talento a través de los dos sistemas mencionados.

La herramienta Planes de Sucesión, creada para gestionar la cobertura del equipo directivo facilitando la identificación de personas susceptibles de ocupar puestos vacantes, fue un elemento clave, durante 2009, para la cobertura de la estructura organizativa tras la integración de Unión Fenosa en el Grupo Gas Natural.

Asimismo, en 2009, y en el marco del Programa BEST (Becas para Estudiantes con Talento), 32 estudiantes de ingeniería de caminos, minas o industrial realizaron su proyecto fin de carrera en el marco de su colaboración con el Grupo. Asimismo, a través del Programa Jóvenes Técnicos, el Grupo también ha mantenido una presencia activa en 33 centros de formación profesional en España. El programa permitió que 75 alumnos de catorce provincias realizaran sus prácticas en unidades operativas del Grupo Gas Natural.

Durante 2009, continuó desarrollándose el programa STAR, que tiene como objetivo identificar, desarrollar y comprometer a las personas con la capacidad y el potencial adecuado para desempeñar puestos clave en los negocios del Grupo. En el programa participaron 195 empleados, a los que se realizó un seguimiento personalizado que permitió la elaboración de Planes Individuales de Desarrollo.



Establecimiento de canales formales para la gestión del conocimiento

El Grupo Gas Natural dedica numerosos recursos humanos y materiales a la gestión del conocimiento. La compañía impulsa y promueve el trabajo en equipo. Éste permite un mejor aprovechamiento de las capacidades, conocimientos y recursos del equipo humano.

Los centros de formación son el punto de encuentro y el medio que facilita la transferencia de conocimiento y el fortalecimiento de la cultura corporativa de la compañía. En España, destacan el Campus de Puente Nuevo (Ávila), el Centro de Formación de Puente Princesa (Madrid) y los centros de Barcelona y Bens (A Coruña). Fuera de España, el Grupo dispone de centros académicos en nueve países.

El Grupo dispone también de una plataforma de formación *online* que permite un acceso rápido, fácil y flexible a los contenidos formativos. En este formato, se desarrolló, durante 2009, el primer curso sobre el negocio del gas, que cursaron 2.131 personas.

La planificación anual de la Universidad Corporativa integra los programas de formación identificados por cada negocio, los programas transversales y la formación en habilidades directivas y gerenciales.

Dentro de los planes formativos, destaca la formación relacionada con procesos corporativos que contó con 29.749 asistentes y 357.590 horas impartidas, y que gestiona el conocimiento transversal necesario para la consecución de los objetivos de negocio. Por su parte, a las jornadas de integración acudieron más de 1.500 profesionales de la compañía.

“Nuestra energía”, campaña de comunicación interna

La campaña de comunicación interna “nuestra energía” nació con el objetivo de fomentar una imagen positiva del nuevo Grupo entre los empleados de las compañías fusionadas. También pretendía contribuir a disminuir la incertidumbre que el proceso de fusión podía generar entre las personas. Se trataba, en definitiva, de recordar que la integración es un proyecto ilusionante, y de generar voluntad de permanencia entre los empleados.

La campaña iniciada reforzaba la idea de que tras los grandes logros está el esfuerzo de las personas, y que en el proceso de integración los empleados son los verdaderos protagonistas.

La campaña desarrolló una identidad gráfica propia, con logotipos y colores expresamente diseñados que se fueron adaptando a cada aplicación y a las distintas piezas de comunicación utilizadas. Todas ellas estuvieron protagonizadas por empleados de ambas compañías.

Durante la campaña, se pusieron en marcha dos tipos de acciones: la primera, relacional y horizontal, con una plataforma interactiva abierta a la participación de los empleados que informaba sobre el

desarrollo de la integración a través de diferentes oleadas informativas; la segunda, directa y descendente, en la que la información se transmitía a través de los directivos y los jefes de equipo mediante comunicaciones en cascada, con más de 1.500 reuniones realizadas, y la celebración de *off sites*, que han contado con más de 1.000 asistentes.

La campaña se iniciaba con un *spot* de lanzamiento que daba acceso a la plataforma “nuestra energía” y fue evolucionando, con nuevos canales y secciones, conforme lo hacía el proceso de integración. Asimismo, se mantuvo la comunicación directa como otro de los pilares fundamentales de la comunicación interna, con la celebración de la I Reunión de Directivos del nuevo Grupo y de Latinoamérica y la puesta en marcha de los Desayunos con Directores Generales.

El día del lanzamiento de la campaña, la plataforma recibió 50.000 visitas. A finales de 2009, “nuestra energía” había superado ya el millón y medio de páginas vistas y actualmente se ha convertido en uno de los principales canales de comunicación interna del nuevo Grupo Gas Natural.

Asimismo, cabe resaltar, la Escuela de Liderazgo, con 9.188 participantes y 111.083 horas impartidas en 2009, que tiene como objetivo mejorar la capacidad de liderazgo de personas y equipos y ofrece al negocio herramientas adecuadas para desarrollar las habilidades que requieren los planes de la compañía y facilita el cambio y la integración. En este ámbito, destaca la impartición de la tercera edición en España, y segunda internacional, del Programa de Desarrollo de Directivos, dirigido a personas de alto potencial. También, cabría resaltar el programa de gestión de personas y la novena edición del Programa de Desarrollo Gerencial.

Durante el ejercicio 2009, se lanzó la plataforma “nuestra energía” como canal de integración en la fusión y pieza clave para el intercambio de información entre todas las personas del Grupo y en todos los países. La plataforma convive con las dos intranets de ambas compañías que facilitan los contenidos más locales y permiten una transición paulatina al nuevo entorno.

Mecanismos de comunicación para un diálogo cercano, transparente y participativo

Durante 2009, uno de los objetivos básicos en comunicación fue que los empleados conocieran el proceso de integración, explicándoles qué se espera de ellos y haciéndoles partícipes del mismo.

En la plataforma “nuestra energía” se publicaron ocho oleadas informativas y más de 600 páginas con información relevante. Asimismo, se incluyeron entrevistas con el consejero delegado y ocho directores generales. La plataforma incorpora además mecanismos que permiten la participación de los empleados y donde éstos pueden manifestar abiertamente opinión. Se realizaron más de 100 preguntas recibiendo más de 20.000 respuestas.

Asimismo, continúan activas otras iniciativas como el tablón de anuncios de NaturalNet o el canal de opinión.

Cabe destacar que, con el fin de realizar un diagnóstico preciso del impacto del proceso de fusión en los empleados, se pusieron en marcha termómetros de escucha que ayudaron a la compañía a percibir el sentimiento de los empleados acerca de la integración. Se realizaron tres estudios de opinión que implicaron la realización de más de 30 *focus group* y tres encuestas a muestras empleados, además de entrevistas a directivos.

En cuanto a la revista del Grupo, en 2009, se lanzaron los dos primeros números de la revista única tras la integración, con una tirada de 20.000 ejemplares en cuatro idiomas. Por otra parte, el Club Deportivo se consolidó como actividad para fomentar la cohesión entre los empleados del Grupo. En 2009, se gestionaron más de 1.600 inscripciones.

Para garantizar que la comunicación interna esté alineada con los objetivos estratégicos y con los objetivos e intereses de las diferentes áreas y negocios del Grupo, durante 2009, se constituyeron tres comités de comunicación interna como grupos de trabajo transversales: Comité Corporativo, Comité Operativo y Comité Internacional. En ellos, se define la estrategia global de comunicación interna, se contrasta su coherencia con la estrategia del Grupo y se validan los canales corporativos y contenidos, entre otros.

Indicadores de las intranet del Grupo Gas Natural

2009	
Nº de visitas a NaturalNet	1.661.629
Nº de visitas a la intranet de Unión Fenosa	4.116.072

Indicadores de la nueva plataforma de comunicación interna "nuestra energía"(*)

2009	
Nº de visitas	147.426
Nº de páginas vistas	1.507.289

(*) El lanzamiento de la plataforma "nuestra energía" tuvo lugar en abril de 2009.

Indicadores de canales de comunicación descendentes(*)

2009	
Nº de noticias publicadas	94
Nº de entrevistas realizadas	25
Nº de reportajes publicados	30
Nº de vídeos	22

(*) Secciones que contempla la plataforma "nuestra energía".

Seguridad y salud

La seguridad y la salud es uno de los pilares estratégicos de actuación del Grupo Gas Natural en materia de responsabilidad corporativa. La compañía mantiene el compromiso de convertirse en un referente en la protección de la seguridad y la salud de sus empleados, así como de la de sus proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

Durante el proceso de integración del nuevo Grupo, el principal reto en materia de seguridad y salud reside en diseñar e implantar, en todos los ámbitos de operación, un servicio de prevención que responda a las expectativas generadas y que sitúe al nuevo Grupo entre los primeros del mundo en seguridad y vigilancia de la salud. Asimismo, el proceso de fusión ofrece la oportunidad adicional de aprovechar la experiencia y mejores prácticas de ambas compañías, reforzar el compromiso del Grupo con una cultura preventiva e integrar y optimizar los recursos. Todo ello tomando como punto de partida a dos compañías líderes y que ya antes del proceso de fusión disfrutaban de objetivos consolidados en materia de prevención de riesgos y vigilancia de la salud.

Gracias al compromiso individual de todos los empleados y a la implicación de proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, el Grupo Gas Natural avanza hacia la construcción de la cultura de prevención deseada, y se acerca a su objetivo último de alcanzar la accidentalidad cero.



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 2010	2009	2008	2007
Accidentes con baja	320	244	85	77
Días perdidos	8.226	5.932	1.668	1.644
Víctimas mortales	–	1	0	0
Índice de frecuencia	9,00	8,89	6,26	5,85
Índice de gravedad	0,22	0,22	0,12	0,12
Índice de incidencia	17,95	17,38	12,25	11,53
Tasa de absentismo	2,43	2,56	1,94	2,23

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2009

Acciones realizadas 2009

Acciones previstas 2010

Puesta en marcha de la “Semana Internacional de la Prevención”, con actividades coordinadas en todos los países donde el Grupo está presente.



Certificación en OSHAS 18000 “Sistema de gestión de la prevención”.

Unificar e implantar un sistema de gestión de riesgos integrado.

Desarrollo de una campaña internacional contra la accidentalidad.



Desarrollo del plan Pro TGT (Programa para la Transformación de la Gestión segura del Trabajo) para la evaluación de la percepción de la prevención en la empresa.

Establecer planes operativos específicos para las unidades de mayor accidentalidad.

Implantación de la investigación del 100% de accidentes con baja en todo el Grupo.



Implantación del sistema de control de inspecciones documentadas de trabajos de contratistas.

Desarrollo de acuerdos de colaboración con organismos públicos de protección civil y emergencias.

Creación de espacio sobre seguridad y salud en la web corporativa.



Implantación del primer proyecto del mapa de riesgos operacionales del Gasoducto del Magreb.

Realización del segundo y tercer proyecto de mapa de riesgos operacionales en instalaciones representativas.

Para el Grupo Gas Natural es prioritario consolidar, en su nuevo escenario empresarial, unos resultados en el ámbito de la seguridad industrial y la prevención de riesgos laborales que le conviertan en un referente en la materia.

Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

El Grupo Gas Natural tiene entre sus compromisos alcanzar los más exigentes estándares en seguridad industrial y prevención de riesgos laborales.

Con anterioridad al proceso de fusión, tanto el Grupo Gas Natural como Unión Fenosa tenían consolidados sus procedimientos, prácticas y objetivos en la materia. Ahora, el reto principal del nuevo Grupo es orientar sus esfuerzos al diseño de un sistema integrado de prevención de riesgos laborales que recoja las buenas prácticas desarrolladas anteriormente por ambas compañías. El sistema deberá adaptarse a las necesidades surgidas de la nueva dimensión de los negocios del Grupo, y convertirse en un protocolo de actuación de ámbito internacional.

El diseño de este sistema integrado de prevención de riesgos ha comenzado con la integración de equipos humanos, la reforma del modelo organizativo requerido por la fusión, el análisis y adaptación de los diferentes procesos básicos y la detección de posibles sinergias también asociadas al proceso de integración de ambas compañías. De acuerdo a las previsiones, el sistema estará implantado y operativo durante 2010. Con estas acciones, el Grupo aspira a construir una cultura preventiva diferencial que permita alcanzar los más elevados estándares de seguridad consiguiendo la implicación de toda la organización y de sus proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

Para el Grupo Gas Natural es prioritario consolidar, en su nuevo escenario empresarial, unos resultados en el ámbito de la seguridad industrial y la prevención de riesgos laborales que le conviertan en un referente en la materia.

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 como una responsabilidad colectiva.
- Contemplar la información y la formación como pilares básicos para la mejora continua.
- Dotar a las empresas del Grupo de una estructura específica para fomentar y potenciar la cultura preventiva.
- Extender los principios del Grupo en la materia 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 como principios básicos de actuación la colaboración, la coordinación y el intercambio transparente de información.
- 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 2009, se implantó con éxito la web de accidentalidad del Grupo, que permite investigar el 100% de los accidentes de acuerdo al modelo establecido por la compañía. Tras el proceso de fusión, se están incorporando en el sistema la información procedente de Unión Fenosa. De este modo, una única herramienta permitirá la investigación de los accidentes acontecidos en todo el Grupo.

Resumen de actuaciones preventivas realizadas. España

	Consolidación desde 01.05			Dato proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Evaluaciones de riesgo, generales y específicas	199	160	142	212	234	175
Evaluaciones de riesgo de actividades singulares	122	52	35	154	134	126
Actuaciones de control periódico de condiciones de trabajo	4.386	549	365	6.095	6.119	4.358
Actuaciones relacionadas con emergencias	259	126	107	320	230	143
Otras actuaciones	1.260	322	270	1.594	1.242	1.090
Total	6.226	1.209	919	8.375	7.959	4.973

La integración de la prevención en la relación del Grupo con los contratistas es una labor constante. Se realiza, principalmente, a través de la difusión de información, de reuniones y de la labor de supervisión del Grupo. En este sentido, en 2009, destaca la elaboración y difusión de la guía "Gestión de la prevención en las obras de construcción", cuyo fin es aclarar conceptos y responsabilidades en la gestión de obras por parte del personal de la compañía y mejorar la coordinación con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

Actividad preventiva

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

La evaluación de riesgos en España se actualiza con carácter bienal, y siempre que se detecten cambios que puedan suponer modificaciones en las condiciones o en los puestos de trabajo, más allá del requerimiento de actualización y revisión que establece la legalidad vigente.

Durante 2009, se efectuaron un total de 8.375 actuaciones preventivas en España. De este modo, el Grupo cumplió con los objetivos establecidos, destacando el esfuerzo realizado en los controles de condiciones de trabajo.

En cuanto a las actuaciones realizadas en el ámbito internacional, cabe resaltar, que los requerimientos internos del cuerpo normativo del Grupo en materia de seguridad exceden los establecidos legalmente en los países en donde la compañía desarrolla sus actividades. En todo caso, y como consecuencia de la fusión, la compañía está trabajando para homogeneizar los criterios de clasificación de las diferentes actividades vinculadas a la prevención de riesgos. El objetivo es, a lo largo de 2010, consolidar también la actividad internacional.

Formación e información

La formación e información son fundamentales para el desarrollo de la política preventiva del Grupo Gas Natural, y son el medio más eficaz para reforzar la sensibilidad de las personas de la compañía hacia los asuntos vinculados a la seguridad y la salud.

El Grupo dedica importantes recursos y ofrece formación en la materia, adaptada a las distintas funciones, a todos sus empleados. Además, el proceso de fusión con Unión Fenosa ha aportado al nuevo Grupo un importante catálogo de cursos y unas instalaciones de vanguardia en lo que a formación corporativa se refiere.

Los cursos, desarrollados por el Servicio de Prevención Mancomunado, están enfocados a una formación eficiente tanto teórica como práctica, buscando el aprovechamiento de los mismos por parte de los empleados. Algunos de los

cursos impartidos en 2009 relacionados con la seguridad y la salud fueron los siguientes:

- Curso básico de prevención de riesgos laborales, desarrollado según lo establecido en el Real Decreto 39/1997, mejorado y adaptado con contenidos específicos en función de los riesgos identificados para los trabajadores del Grupo.
- Cursos de formación para nuevas incorporaciones en Unión Fenosa Distribución y Unión Fenosa Generación. El contenido es didáctico y pretende sentar una sólida base de conocimientos para las nuevas incorporaciones.
- Curso técnico de introducción a las técnicas de prevención y protección contra atmósferas explosivas, diseñado para reducir los riesgos que pudieran surgir en el manejo de combustibles y otras sustancias peligrosas en instalaciones de la compañía.

Por otra parte, se prepararon módulos formativos aptos para el uso de nuevas tecnologías y para la metodología de formación *online* (*e-learning*).

El Grupo Gas Natural exige contractualmente a todos sus contratistas que certifiquen que sus empleados han recibido la formación específica en seguridad y prevención para los trabajos que les son encomendados.

Asimismo, se pusieron a disposición de los empleados otros cursos de formación que son útiles tanto para una primera aproximación a los asuntos de seguridad y salud como de recordatorio. Prevención, extinción y evacuación frente a incendios, prevención de riesgos laborales en la oficina, seguridad en el trabajo con escaleras portátiles o análisis de accidentes fueron algunos de los programas formativos ofrecidos.

Para cada puesto de trabajo, el Grupo tiene establecida una determinada formación en materia de seguridad y salud, que es actualizada según corresponda.

En 2009, un 68,9% de los empleados en España participaron en actividades formativas en este ámbito. Por su parte, y como consecuencia del proceso de integración, se desarrollaron 514 actividades formativas, frente a las 830 del año anterior. Sin embargo, se mantuvo constante el número de horas

de formación por empleado, en 9,36 y se estableció el objetivo de mantener estos índices en 2010.

El Grupo Gas Natural exige contractualmente a todos sus contratistas que certifiquen que sus empleados han recibido la formación específica en seguridad y prevención para los trabajos que les son encomendados. Además, mediante el seguimiento que se realiza de estas empresas colaboradoras, se ha constatado que, durante 2009, han renovado o actualizado esta formación el 44% de estos trabajadores.

Asimismo, cabe subrayar la formación que recibió el personal de seguridad del Grupo en aquellas políticas y procedimientos de la compañía que, relacionadas con los derechos humanos, son relevantes para su actividad. En 2009, el 67,15% de este colectivo recibió formación de esta naturaleza, con un total de 1.248 horas dedicadas.

Formación en materia de seguridad (gas y electricidad). España

	Consolidación desde 01.05			Dato proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
% de asistentes sobre el total de la plantilla	51,6	61,91	47,7	68,9	99	86
Nº de actuaciones formativas realizadas	367	337	243	514	830	655
Horas de formación por empleado	4,21	5,2	3,3	9,36	9,6	7,3

Formación en materia de seguridad (negocio de gas) Grupo Gas Natural

	2009	2008	2007
% de asistentes sobre el total de la plantilla	57,63	61,91	47,7
Nº de actuaciones formativas realizadas	333	337	243
Horas de formación por empleado	4,4	5,2	3,3

Formación en materia de seguridad (negocio de gas) Grupo Gas Natural. Actividad internacional

	2009	2008	2007
% de asistentes sobre el total de la plantilla	80,4	47,46	48,53
Nº de actuaciones formativas realizadas	185	100	90
Horas de formación por empleado	5,48	2,21	2,68

Monitorización continua y registro de datos

Ambas herramientas son fundamentales para la actividad preventiva dado que posibilitan el análisis y valoración de resultados y facilitan la detección de áreas de mejora.

El Grupo Gas Natural y Unión Fenosa disponían, antes de su fusión, de programas específicos para la gestión y homogeneización de la información en prevención de riesgos y vigilancia de la salud. Disponían, también, de procedimientos internos para homogenizar 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. Una de las tareas del Grupo, en 2010, será la unificación de ambas herramientas dentro del proceso de convergencia iniciado a raíz del proceso de fusión.

Periódicamente, los resultados obtenidos en esta materia se recogen en informes de control. Además, la compañía elabora, con carácter trimestral, un informe sobre seguridad y salud, que se presenta a la dirección.

Asimismo, está previsto que durante 2010 se incorporen al sitio web específico de accidentalidad laboral del Grupo todos los países donde opera Unión Fenosa. De este modo, se constituirá un único

repositorio para registrar y exponer los resultados de la investigación de los accidentes laborales que tengan lugar en cada uno de los países donde la compañía está presente.

El nivel de accidentalidad del Grupo aumentó ligeramente en 2009, incumpléndose el objetivo previsto. Los resultados se vieron afectados por el esfuerzo realizado por la compañía para que ningún accidente quede sin comunicar, por una mayor coordinación internacional en la gestión de la información y por las mejoras en el sistema de registro de datos.

Para el año 2010, fiel a su compromiso de ofrecer a sus empleados un entorno de trabajo seguro, el Grupo Gas Natural renueva su objetivo de reducir en un 5% su accidentalidad laboral en relación a la registrada en 2009. Para ello, se implementarán planes operativos específicos para las unidades con peores índices de siniestralidad, y se unificará e implantará un sistema de prevención de riesgos laborales integrado.



Indicadores de siniestralidad

	Consolidación desde 01.05				Dato proforma		
	Objetivo 2010	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Accidentes con baja	320	244	85	77	337	313	294
Días perdidos	8.226	5.932	1.668	1.644	8.659	7.665	7.666
Víctimas mortales	–	1	0	0	1	0	3
Índice de frecuencia	9,00	8,89	6,26	5,85	9,48	8,59	8,50
Índice de gravedad	0,22	0,22	0,12	0,12	0,24	0,21	0,22
Índice de incidencia	17,95	17,38	12,25	11,53	18,9	16,98	16,16
Tasa de absentismo	2,43	2,56	1,94	2,23	–	–	–

Indicadores de siniestralidad por países

	Accidentes con baja		Días perdidos		Víctimas mortales		Índice de frecuencia		Índice de gravedad		Índice de incidencia	
	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D
Argentina	20	20	375	375	0	0	17,73	17,73	0,33	0,33	34,90	34,90
Brasil	2	2	2	2	0	0	1,72	1,72	0,00	0,00	4,14	4,14
Colombia	53	83	327	745	0	0	10,46	11,35	0,06	0,10	27,35	29,97
España	84	110	3.375	4.891	0	0	7,08	7,43	0,28	0,33	12,03	12,82
Guatemala	7	8	57	63	1	1	6,40	4,81	0,005	0,04	12,28	9,18
Italia	3	3	69	69	0	0	4,31	4,31	0,10	0,10	8,42	8,42
Kenia	0	1	0	28	0	0	0,00	4,05	0,00	0,11	0,00	10,10
Madagascar	1	3	78	88	0	0	12,69	24,83	0,99	0,73	28,85	57,69
México	19	20	154	172	0	0	10,41	10,32	0,08	0,09	21,34	21,60
Nicaragua	47	74	1.129	1.644	0	0	35,07	36,02	0,84	0,88	68,05	70,48
Panamá	1	1	7	7	0	0	1,50	0,88	0,01	0,01	3,32	2,22
República Dominicana	3	5	126	129	0	0	18,01	20,16	0,76	0,52	41,28	45,87
República de Moldavia	4	7	76	132	0	0	2,31	2,74	0,04	0,05	4,69	5,47

C: Consolidación desde 01.05. D: Dato proforma.

Nota: No se dispone información de Australia, Chile, Egipto y Portugal. En Costa Rica, Francia, Marruecos y Puerto Rico, los indicadores tienen valor cero.

La cultura preventiva en la cadena de valor

La extensión de la cultura preventiva entre proveedores, contratistas y empresas colaboradoras es otra de las líneas básicas de actuación del Grupo Gas Natural en esta materia. En 2009, este compromiso se llevó a la práctica, entre otros, con las siguientes acciones:

- Desarrollo de dos cursos dentro de Aula de Prevención de Riesgos Laborales para empresas colaboradoras. El primero, sobre la identificación de riesgos en centrales de generación de energía eléctrica. El segundo, sobre procedimientos de actuación segura en la realización de descargas y régimen general de explotación.

- Elaboración y difusión de la guía "Gestión de la prevención en las obras de construcción", en la que se explican detalladamente los roles a desempeñar por parte de cada una de las figuras implicadas en el proceso: promotor, dirección facultativa, coordinador de seguridad, contratista y subcontratista.
- Consolidación, en Unión Fenosa, del control del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos en empresas contratistas y colaboradores, según lo establecido en los procedimientos del sistema de gestión de la prevención OSHAS 18001. Se supervisaron 472 contratistas y subcontratistas, que emplean a un total de 4.776 personas. Estas empresas comunicaron un total de 59 accidentes, con dos víctimas mortales.

En 2009, cabe destacar que el número de empresas registradas en el sitio web sobre prevención con contratistas aumentó hasta las 493. Aproximadamente, el 98% de los que mantienen contratos vigentes colaboran habitualmente en el intercambio de información. Durante 2009, mejorando los resultados de siniestralidad respecto al año anterior, comunicaron un total de

120 accidentes con el resultado de 1.619 días de baja. Se mantiene así un índice de frecuencia de 26,87, que se sitúa por debajo del índice general publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) para el sector producción y distribución de energía, gas y agua. Sin considerar los datos procedentes de Unión Fenosa, no se registraron accidentes mortales entre los contratistas del Grupo Gas Natural.

En España, se contabilizaron un total de 668.752 días trabajados entre los contratistas y subcontratistas de la compañía que participaron en actividades de construcción o mantenimiento.

Participación de los representantes de los trabajadores

La consolidación de una cultura preventiva en el Grupo Gas Natural requiere de la participación de todos los empleados y, especialmente, de los representantes de los trabajadores, dado que son el engranaje de comunicación entre aquellos y la dirección de la compañía.

La participación de los representantes de los trabajadores 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. Tras la firma de diversos convenios colectivos, en la actualidad existe uno de éstos comités en el Grupo. Es paritario y se reúne con una periodicidad trimestral. Representa a Gas Natural SDG, S.A., a las diez compañías del Grupo Gas Natural distribuidoras de gas en España, a Gas Natural Comercial S.L. y a Gas Natural Informática S.A. El comité representa al 92,75% de los empleados en España. Asimismo, es destacable el papel de los 88 delegados de prevención existentes entre las empresas del Grupo en España.

En el caso de Unión Fenosa, existe un Comité Central; 41 Comités Locales, paritarios y que se reúnen trimestralmente; y tres Comités Técnicos que asesoran al Comité Único en materia de generación, distribución y vigilancia de la salud. Representan al 100% de los trabajadores. También desempeñan sus funciones 83 delegados de prevención.

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

Salud laboral

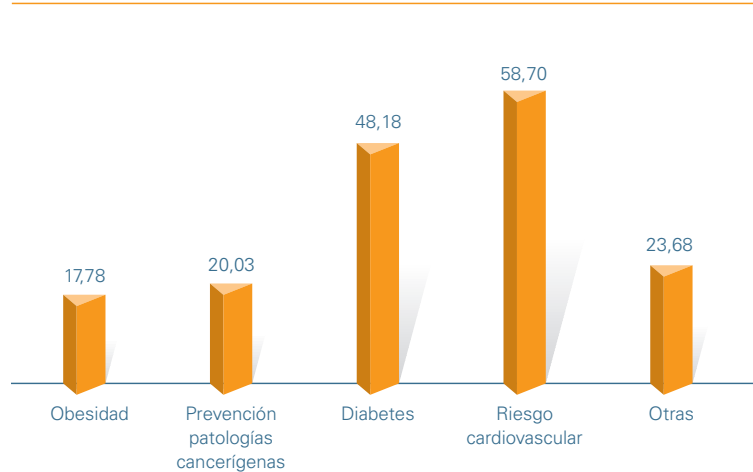
El área de Vigilancia de la Salud se encarga de definir y dirigir las políticas a desarrollar en materia de salud integral, así como las encaminadas a la prevención de riesgos de carácter ergonómico y de índole psicosocial de las personas que integran la compañía. Su objetivo es, por tanto, garantizar el bienestar físico, psicológico y social en el entorno laboral, en todas las empresas y ámbitos geográficos del Grupo.

Durante 2009, con el fin de potenciar una cultura preventiva, el Grupo continuó con las campañas e iniciativas dirigidas a fomentar la participación de los empleados en aspectos relacionados con la prevención y promoción de la salud. Cabe destacar las dos nuevas consultas realizadas sobre factores de riesgo

Participantes en campañas de salud laboral

	2009	2008	2007
Campañas de prevención y/o detección precoz	43.461	12.621	10.205
Campañas de vacunación	8.158	2.392	2.006
Reconocimientos	14.277	5.122	5.208
Labor asistencial	28.178	14.652	17.290

Plantilla participante en campañas de prevención (%)



psicosocial y satisfacción laboral, en las que participaron 1.466 empleados. Los resultados permitieron prevenir posibles situaciones de conflicto, conocer los aspectos que más preocupan a los empleados y proponer medidas para su mejora.

Asimismo, y en cumplimiento de la planificación establecida en el concierto con el servicio de prevención ajeno, se realizaron 40 estudios ergonómicos sobre los centros de trabajo, correspondientes a la planificación cuatrienal.

También merece una mención especial la implantación del Plan de Contingencia para la prevención, seguimiento y control del riesgo asociado a la gripe A. Desde el primer momento, el Grupo adoptó las medidas necesarias para minimizar el impacto de la enfermedad y cumplió los protocolos establecidos por las autoridades públicas. Asimismo, la compañía constituyó un comité que, con reuniones semanales, realizó el análisis ejecutivo de la situación y elaboró informes que fueron elevados a la dirección de la compañía.

Durante 2009, con el fin de potenciar una cultura preventiva, el Grupo continuó con las campañas e iniciativas dirigidas a fomentar la participación de los empleados en aspectos relacionados con la prevención y promoción de la salud.

Gestión de la Gripe A

El Grupo Gas Natural, en cumplimiento de su objetivo de velar por la salud de todos los trabajadores, y para minimizar los inconvenientes que pudieran afectar a la normal prestación de sus servicios, desarrolló un Plan de Contingencia para la prevención, seguimiento y control de la gripe A. La compañía, de este modo, adoptó desde el primer momento todas las medidas necesarias para evitar la propagación de la enfermedad, cumpliendo los protocolos establecidos por los organismos públicos.

Desde que, en junio de 2009, se pronosticara que, en ausencia de medidas preventivas, la enfermedad podría derivar en pandemia, todos los servicios médicos de la compañía iniciaron los trabajos para el control de los trabajadores con síntomas de gripe. En el proceso fueron involucradas otras unidades de la compañía y se tomaron decisiones encaminadas a controlar la situación en caso de que las perspectivas respecto de la gripe se agravaran. Estas actuaciones se podrían resumir en:

- Confección de un procedimiento de actuación de los servicios médicos para la atención de los pacientes infectados.
- Creación del Comité Crisis Gripe A, encargado de informar sobre la evolución de la pandemia y sobre las medidas adoptadas en cada momento, evaluando también las acciones relevantes que debían ser puestas en marcha.
- Configuración del Plan Continuidad Negocio Pandemia de Gripe, donde se definían las actuaciones a poner en práctica ante la amenaza de una pandemia de gripe o si los peores pronósticos se materializaban.
- Elaboración de informes semanales sobre la situación, elevados a la dirección de la compañía.
- Instalación de paneles informativos en zonas comunes de los edificios, dispensadores de jabón y reparto de 1.342 kits de prevención individuales.

Medidas para garantizar la seguridad industrial

El Grupo Gas Natural tiene el objetivo de alcanzar los más exigentes estándares de seguridad en sus instalaciones y productos, evitando posibles riesgos que pudieran afectar a personas o al entorno. Por tal razón, en 2007, constituyó una innovadora Unidad Corporativa de Seguridad Técnica Industrial.

La unidad determina los criterios relativos a la seguridad, analiza los incidentes y riesgos y supervisa el cumplimiento y ejecución de sus conclusiones y recomendaciones. Para ello, entre otros, aplica las últimas novedades tecnológicas, adopta las medidas de seguridad más adecuadas, difunde las mejores prácticas en el empleo de la energía y colabora en la formación de los agentes que pueden verse involucrados en la cadena de valor.

En este contexto, algunas de las iniciativas desarrolladas son las siguientes:

- Realización de un proyecto específico para la definición de un nuevo modelo de mapa de riesgos operacionales. Se llevó a cabo el primer estudio de riesgos en una gran instalación del Grupo, el gasoducto del Magreb, con objeto de prevenir los impactos en las personas, los bienes y el medio ambiente.

- Participación en la Junta Directiva de BEQUINOR, Asociación Nacional de Bienes de Equipo y Seguridad Industrial, que presta servicios de información, documentación, apoyo y asesoría a empresas españolas interesadas en la normalización y seguridad de sus actividades y productos industriales.
- Participación en los grupos de trabajo de la Plataforma Española de Seguridad Industrial (PESI).
- Desarrollo de cursos, conferencias y actividades de colaboración sobre seguridad para la administración y otras organizaciones de servicio público, como el cuerpo de bomberos, protección civil y el 112.
- Realización e implantación de proyectos tecnológicos específicos para mejorar la seguridad en la protección contra incendios en las instalaciones del Grupo.

Asimismo, durante 2009, se desarrollaron 320 actividades relacionadas con el diseño y la implantación de planes de emergencia y autoprotección. Estas actividades incluyen la revisión de los planes así como la realización de simulacros y la elaboración, tras éstos, de informes de conclusiones.

Del mismo modo, cabe destacar, la formación específica que reciben las brigadas de emergencia para garantizar su correcta preparación ante cualquier eventualidad.

Por último, y como consecuencia del contacto con activos de distribución eléctrica del Grupo Gas Natural en Latinoamérica y de acuerdo a los registros de las distintas empresas en Colombia, Guatemala, Nicaragua y Panamá, cabe mencionar que, lamentablemente, se produjeron 164 accidentes entre el público, de los cuales 41 fueron fallecimientos. Hasta la fecha de finalización de este informe, solo se conocían cuatro acciones legales contra la compañía por alguna de estas causas, todas ellas sin resolución firme. No consta que se produjeran accidentes de esta naturaleza en la República de Moldavia.

Colaboración con las instituciones

La colaboración del Grupo con otras instituciones para garantizar la seguridad de las personas y los bienes es, además de una prioridad para la compañía, un requerimiento para cumplir con las expectativas de excelencia que, como servicio público, tienen depositadas en la compañía sus grupos de interés.

La formación y la información a los organismos que velan por la seguridad de los ciudadanos constituye una importante línea de actuación para el Grupo. Contribuye a simplificar la coordinación necesaria en aquellos casos en los que intervienen diferentes equipos de emergencias y ayuda a que los organismos públicos conozcan la metodología más apropiada de actuación en las instalaciones relacionadas con el suministro de energía.

Durante 2009, la colaboración con las instituciones se hizo patente a través de:

- Convenios de colaboración para la cooperación y coordinación con los Servicios de Atención de Emergencias (112) de las comunidades autónomas de Madrid, Castilla y León, Valencia, Aragón, La Rioja, Cantabria y Cataluña, además de uno con el Ayuntamiento de Barcelona.
- Cursos específicos para la intervención de los miembros de los servicios públicos de emergencias en siniestros en instalaciones eléctricas o de gas. Estos cursos fueron impartidos a bomberos de diferentes comunidades autónomas.
- Participación en congresos, foros o ponencias para los profesionales de la protección civil.
- Colaboración con el Instituto Gallego de Seguridad y Salud en dos jornadas técnicas. La primera, sobre prevención del riesgo eléctrico y canalizaciones de gas. La segunda, de formación en operaciones de desbroce, tala y trabajos de poda en la que se informaba sobre riesgo eléctrico y la prevención de incendios forestales.

Mapa de Riesgos de Seguridad Industrial del gasoducto del Magreb

El Grupo Gas Natural, fiel a su compromiso de hacer inseparables los conceptos "Gestión de los procesos operativos" y "Seguridad en las instalaciones", desarrolló, durante 2009, un proyecto piloto denominado Mapa de Riesgos de Seguridad Industrial del gasoducto del Magreb. La herramienta resultante permitirá la identificación y cuantificación de los riesgos técnicos en las instalaciones operativas y su posible impacto.

El proyecto se centró en los riesgos asociados a la operación de las instalaciones. Se entienden como tales aquellos que pudieran afectar a las personas, al medio natural, a los bienes o que pudieran tener una repercusión pública.

El objetivo principal de este proyecto era dotar al Grupo de una herramienta sólida que ofreciese información cuantitativa, escalable y con un sistema de alertas partiendo de las siguientes premisas:

- Generación de indicadores estratégicos para aportar información relevante para la gestión (directrices y objetivos).
- Formulación de indicadores operativos para el seguimiento de los procesos y actividades identificadas.
- Establecimiento de un proceso iterativo de enriquecimiento en cada ciclo que proporcione el *know how* adecuado para una óptima gestión de los riesgos.

El propósito de la herramienta era medir el nivel de riesgo a través de un proceso de autoevaluación periódica; facilitar la toma de decisiones para la implementación de mejoras encaminadas a su reducción; garantizar un nivel coherente de control y gestión de los riesgos operativos en el Grupo; y, por último, posibilitar el *benchmarking* interno y externo entre instalaciones similares.

El modelo implantado está basado en el desarrollo de tres componentes que permiten identificar y medir los riesgos: estado del arte, riesgos generales y riesgos para el entorno.

Entre las conclusiones alcanzadas por la compañía tras la implantación del proyecto piloto, cabe destacar, que la herramienta es adecuada para la medición de los riesgos técnicos, que su correcto desarrollo depende de la participación de las unidades de negocio, que el Mapa de Riesgos de Seguridad Industrial constituye un producto único e innovador y una pieza básica dentro del modelo de gestión de los riesgos operativos y que, por último, es fácilmente adaptable a las distintas infraestructuras operativas del Grupo Gas Natural.

Gracias a iniciativas como esta, el Grupo Gas Natural dispone de los más avanzados sistemas de gestión de riesgos, lo que deriva en un beneficio final para todos sus grupos de interés. En los próximos años, la compañía tiene como objetivo implantar este nuevo sistema de gestión y control de riesgos en otras plantas significativas.

Esta última jornada contó con la participación de 200 personas y 30 empresas contratistas.

- Cooperación con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social y con la Universidad de Alcalá de Henares en una jornada para los alumnos del IX Master en Prevención de Riesgos Laborales.

Responsabilidad social

Uno de los pilares básicos de la actuación del Grupo Gas Natural en materia de responsabilidad social es su compromiso con el bienestar, la generación de riqueza y el desarrollo de las comunidades donde desarrolla sus actividades.

El Grupo Gas Natural contribuye a satisfacer necesidades sociales no cubiertas, a través de iniciativas tanto propias como desarrolladas en colaboración con instituciones y organizaciones sociales reconocidas. El Grupo dispone de procedimientos que le permiten conocer cuales son las principales áreas que deben ser atendidas y prioriza sus actividades en consecuencia.

Crecientemente, las acciones sociales de la compañía buscan un enfoque estratégico y global, que refuerce la actividad del Grupo y aporte mejoras estructurales en las sociedades en las que actúa.

No debe olvidarse, además, que la compañía también ejerce su responsabilidad social cuando contribuye a suministrar, de un modo sostenible, eficiente y seguro, la energía que la sociedad necesita. Del mismo modo, cabe recordar que la capacidad de la compañía de invertir e innovar genera efectos positivos que trascienden las fronteras del Grupo y resultan beneficiosos 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

	2009	2008	2007
Evolución de la aportación del Grupo Gas Natural (millones de euros)	15,4 ^(*)	16,8	16,1
Distribución por tipo de acción (%)			
Social	40,7	57,6	57,7
Medioambiental	23,8	25,6	24,9
Cultural	35,4	16,8	17,4
Otros	0,1	–	–
Nº de actividades de patrocinio y acción social	325	274	308

Nota: En 2009, han cambiado los criterios para el cálculo del dato "aportación a la sociedad".

(*) La cifra indicada no contempla la aportación en el ámbito internacional de Unión Fenosa.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2009	Acciones realizadas 2009	Acciones previstas 2010
Apoyo a la candidatura de Madrid 2016 para albergar los próximos XXXI Juegos Olímpicos y Paralímpicos de verano.	 Aportación de 15,4 millones de euros a actividades sociales, culturales y ambientales a las comunidades en las que el Grupo está presente.	Apoyo a los actos de celebración del Xacobeo 2010.
Relanzamiento de la nueva versión de la herramienta para la gestión de la inversión social <i>online</i> en España y Latinoamérica.	 Evaluación y estudio del nuevo alcance de las actividades de patrocinio tras la integración de Unión Fenosa.	Diseño de la nueva herramienta en base a los parámetros surgidos por la nueva configuración de la compañía.
Ampliar el alcance de las revisiones externas independientes en los informes de Responsabilidad Corporativa del Grupo.	 Definición de una estructura común y homogénea de los informes de Responsabilidad Corporativa del Grupo.	Definición de un proyecto tipo social a partir de las experiencias de éxito del Grupo Gas Natural y Unión Fenosa.
Mejora de los sistemas de medición del impacto social de las acciones de patrocinio.	 Estudio de los factores que miden el impacto de las inversiones realizadas en las comunidades.	Diseño, elaboración e implantación de una metodología que permita analizar el impacto de las actividades de patrocinio.

Integración positiva en la sociedad

La fusión de Gas Natural con Unión Fenosa ha convertido al Grupo en una de las principales compañías internacionales del sector de la energía. Esta circunstancia le permite disfrutar, también, de una mayor capacidad de acción e impacto a la hora de contribuir al desarrollo social de los lugares donde opera. La compañía lleva a la práctica su deseo de ayudar a la mejora social en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a través de iniciativas encaminadas, fundamentalmente, 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 el progreso en asuntos tan cruciales para el desarrollo social 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.

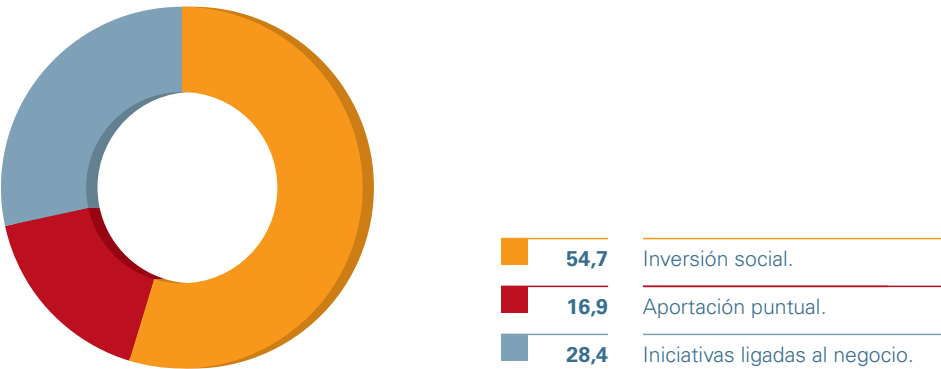
A lo largo de los últimos años, asuntos relacionados con el cambio climático y el desarrollo sostenible se han incorporado asimismo a la agenda social de la compañía.

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. Dada la importancia que asigna a estas acciones, el Grupo cuenta con herramientas que le permiten medir el impacto reputacional de los programas sociales que desarrolla.

En este sentido, y al igual que en años anteriores, en 2009, la compañía continuó haciendo uso de la metodología London Benchmarking Group (LBG), que permite obtener una visión de conjunto de la inversión social y comparar los resultados alcanzados con los de otras compañías.

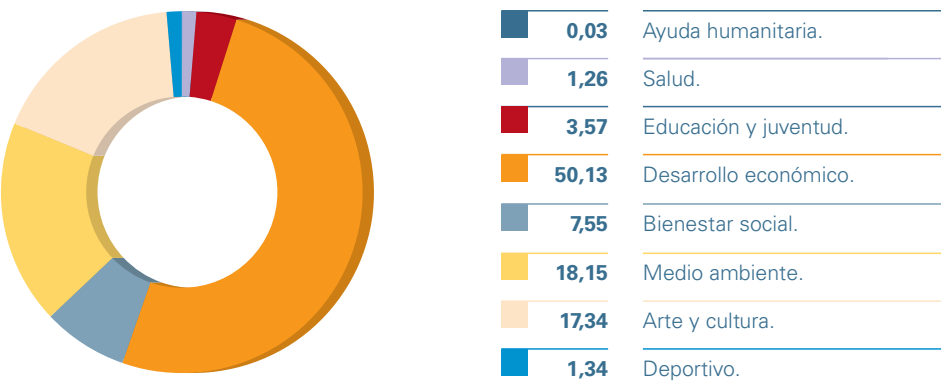
También, durante 2009, y con objetivo de mejorar la gestión de las iniciativas desarrolladas en la comunidad, la compañía realizó un estudio de los factores que miden el retorno de las inversiones sociales. En lo que se refiere al patrocinio, el Grupo tiene previsto desarrollar durante el ejercicio 2010 una metodología que le permita analizar los impactos de sus actividades en la materia.

Motivación de las iniciativas (%)^(*)



(*) Metodología LBG.

Área de actuación (%)^(*)



(*) Metodología LBG.

Apoyo a la educación

El uso racional de la energía y el desarrollo sostenible continuaron siendo dos de los asuntos principales promovidos por el Grupo Gas Natural en sus actividades educativas dirigidas a los jóvenes. Destacan las iniciativas desarrolladas en el marco del programa "El gas natural y el medio ambiente", así como la actividad *online* "El gas natural, la energía del siglo XXI". En el primero, un total de 72.646 alumnos españoles asistieron a las conferencias impartidas por especialistas en la materia. Por su parte, la actividad *online* contó con la participación de 977 grupos escolares.

En España, la compañía entró a formar parte del patronato de la Fundación Príncipe de Girona, que tiene por objetivo la formación profesional, académica e investigadora de jóvenes.

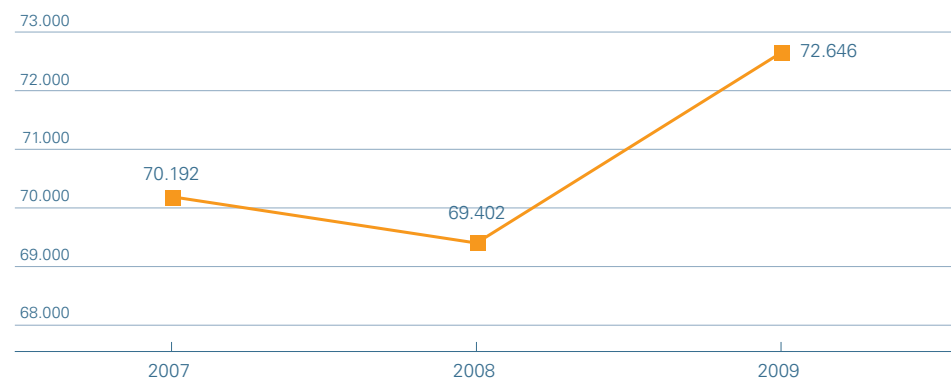
Durante 2009, y en el marco del acuerdo firmado en 2008 por Gas Natural Italia con el Ayuntamiento de Reggio Calabria, se organizó un evento para fomentar la cultura y la educación. De este modo, 638 alumnos en situación de riesgo social participaron en un concurso fotográfico sobre la relación que existe entre el individuo, la ciudad y el medio ambiente.

Por su parte, en Latinoamérica continuaron los programas destinados a promover una cultura de eficiencia energética. Entre otras acciones, se distribuyó entre profesores material pedagógico destacando las ventajas ambientales del gas natural así como información útil acerca del modo de emplearlo correctamente. Las acciones desarrolladas contaron con la participación de 164.683 escolares.

En Colombia, el Grupo apoyó a la Fundación Empresarios por la Educación constituyendo un fondo de becas para niños en riesgo de exclusión social que cursan educación primaria.

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

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



Apoyo a la Fundación Carolina

El Grupo Gas Natural apoyó, en 2009, el Programa de Formación de la Fundación Carolina con el patrocinio de becas para el Master de Periodismo de la Agencia EFE y el Programa de Especialización en Gestión de los Negocios de Generación y Distribución Eléctrica. Esta colaboración fue el resultado de convenios históricos que la Fundación mantenía tanto con el Grupo Gas Natural como con Unión Fenosa.

El Grupo Gas Natural venía colaborando con la Fundación Carolina, desde 2004, en el patrocinio de seis becas para el Master de Periodismo de la Agencia EFE. El programa, destinado a licenciados universitarios procedentes de Latinoamérica, cuenta con una fase lectiva y un periodo de prácticas en delegaciones nacionales o internacionales de la Agencia EFE.

Unión Fenosa, por su parte, colaboraba desde 2005 con la Fundación en la convocatoria de seis becas de especialización en materia de gestión de los negocios de Generación y Distribución eléctrica. Este programa, organizado por el Club Español de la Energía y la Universidad Corporativa, tiene un enfoque teórico-práctico y combina sesiones formativas junto con un programa individualizado de prácticas supervisado por directivos y expertos de línea.

Entre los objetivos de la Fundación, cabe destacar la promoción de la ampliación de estudios de licenciados universitarios así como la especialización y actualización de conocimientos de postgraduados, profesores, investigadores, artistas y profesionales procedentes de Latinoamérica.

Acción social orientada a colectivos desfavorecidos

El Grupo Gas Natural impulsa proyectos orientados a paliar problemas sociales y a la integración de colectivos sociales en riesgo de exclusión.

El Grupo tiene establecidos en España diversos convenios de colaboración con organizaciones, como Femarec, para la integración laboral de colectivos desfavorecidos. También mantiene un acuerdo de colaboración con la Fundación PAX, cuyo objeto social es la asistencia a menores que han sido víctimas de minas antipersona. Asimismo, el Grupo colaboró en 2009 con la Fundación Codespa en los proyectos de cooperación internacional desarrollados por esta organización.

En Argentina, Gas Natural BAN continuó su colaboración con el colegio Musicium para la integración de niños discapacitados. En México, el Grupo colabora con asociaciones como UNICEF y la Fundación Un Kilo de Ayuda A.C. difundiendo sus iniciativas a través de mensajes incluidos en las facturas enviadas a clientes. De este modo, el Grupo facilita el contacto directo entre clientes y organizaciones sociales.



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.

Impulso a la salud y a la investigación

El Grupo Gas Natural colabora, desde 2007, con la Corporación Tecnológica de Andalucía (CTA), de la que es miembro fundador. Esta institución gestiona el Centro Tecnológico Avanzado de Energías Renovables (CTAER).

La compañía apoya también al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) en el programa "Estación biológica de Doñana", centrado en la investigación de la genética de la conservación. El apoyo a este tipo de proyectos es una muestra de la firme voluntad del Grupo de situarse a la vanguardia de la I+D+i.

El compromiso del Grupo con la investigación se orienta también hacia la mejora de la calidad de vida de enfermos y de sus familiares. En 2006, el Grupo participó, junto con el Ministerio de Sanidad y otras compañías españolas, en la constitución de la Fundación ProCNIC. Esta organización, liderada por Valentín Fuster, investiga las enfermedades cardiovasculares, primera causa de mortalidad en el mundo. En 2009, el compromiso se extendió hasta el año 2020, con el objetivo de garantizar el desarrollo de los proyectos.

En Latinoamérica, y por noveno año consecutivo, el Grupo participó en las actividades de captación de fondos que anualmente desarrolla la Cruz Roja Mexicana. En Argentina, mantuvo su colaboración con la Fundación Lactancia y Maternidad para el fomento de la salud materno-infantil. Asimismo, la compañía colaboró con diversas instituciones y asociaciones locales orientadas al fomento de la salud, entre las que destacan la Asociación Cooperadora Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez y la Red Pediátrica Prevención en Salud.



Para más detalles sobre programas en las filiales latinoamericanas del Grupo Gas Natural orientados a la investigación y a la preservación de la salud, puede consultar los informes locales de responsabilidad corporativa, disponibles en www.gasnatural.com.



El compromiso del Grupo con la investigación se orienta también hacia la mejora de la calidad de vida de enfermos y de sus familiares.

Voluntariado corporativo y participación de los empleados

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 la sociedad y las comunidades en las que está presente. Entre las actividades del Grupo en esta materia, cabe destacar, el Día Solidario, iniciativa desarrollada y gestionada por los empleados, que ceden un día de sueldo al año para la ejecución de actividades de compromiso social en un país determinado. Como contrapartida, la compañía iguala los fondos donados por los empleados, y asume además los gastos fruto de la gestión del programa.

Desde su lanzamiento en 1997, la Asociación Día Solidario se ha convertido en la apuesta solidaria de más de 2.000 personas y ha recaudado más de dos millones de euros, que han sido destinados a proyectos sociales en más de once países.

En 2009, el proyecto logró recaudar más de 290.000 euros, destinados a la ejecución de cuatro proyectos educativos en Colombia, que facilitaron el acceso a la universidad a más de 400 jóvenes de escasos recursos y alta valía académica.

En Argentina, el Grupo 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. En 2009, la Fundación financió ocho proyectos, instrumentados a través de acuerdos de colaboración con organizaciones sociales y vinculados a la mejora de las condiciones de vida, la superación de las condiciones de pobreza y el desarrollo comunitario.

Del mismo modo, desde 2005, el Grupo cuenta con un Programa de Voluntariado Corporativo en México, cuya finalidad es el apoyo a colectivos desfavorecidos.



El Día Solidario

Día Solidario surgió por la iniciativa de empleados de Unión Fenosa hace ya más de diez años coincidiendo con el proceso de expansión internacional del Grupo.

En aquel momento, los empleados que viajaban a los nuevos países en los que la compañía operaba pudieron comprobar las condiciones de vida y los problemas sociales existentes en algunos de aquellos lugares. Ello desencadenó un sentimiento de solidaridad, lo que despertó la necesidad de poner en marcha una asociación que ayudase a mejorar la calidad de vida de los lugares de actuación de la compañía.

Día Solidario centra sus proyectos en la ayuda al desarrollo infantil y juvenil, puesto que cree que los proyectos de educación, formación profesional y empleo son la mejor manera de contribuir al desarrollo de un país.

Uno de los aspectos esenciales del proyecto es que "Día Solidario" no es tan sólo una iniciativa impulsada por los empleados, sino que tanto la gestión como la administración del proyecto está en sus manos.

La participación del Grupo, por su parte, se concreta en la financiación y la aportación de otros recursos. En cuanto a financiación, la compañía duplica la cantidad reunida por los empleados; en cuanto a otros recursos, asume los gastos derivados de la gestión, a fin de que la cantidad aportada mediante donaciones se destine íntegramente al proyecto seleccionado con el menor coste de gestión posible.



Una parte importante de la inversión del Grupo en materia cultural se realiza a través del Museo de Arte Contemporáneo del Grupo Gas Natural (MACUF).

Promoción de la cultura musical

El fomento de la cultura musical se encuentra entre las acciones de patrocinio cultural desarrolladas por el Grupo Gas Natural.

Entre las iniciativas desarrolladas en 2009, destacan las realizadas con la Orquesta Sinfónica de Barcelona y Nacional de Cataluña en Tarragona, Girona y Lleida, así como con las Orquestas Sinfónicas de Murcia y Galicia.

Cabe señalar, también, el patrocinio de ciclos musicales y temporadas en diferentes ciudades españolas. Destacan, entre otras, la colaboración con el Gran Teatre del Liceu de Barcelona y con el Teatro Real de Madrid. Asimismo, la compañía contribuyó a la celebración del Festival Internacional de Música y Danza de Granada y del Festival Internacional de la Porta Ferrada (Girona).

En Latinoamérica, las filiales del Grupo Gas Natural también contemplaron la promoción de la cultura musical. Entre las actividades desarrolladas en 2009, destaca el patrocinio de la séptima edición del Festival Vale do Café en Brasil y el programa "CEG. Nuestra voz", orientado a la formación musical de empleados del Grupo.



Para ampliar la información relacionada con este tema 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

Una parte importante de la inversión del Grupo en materia cultural se realiza a través del Museo de Arte Contemporáneo del Grupo Gas Natural (MACUF). Con sede en A Coruña y más de diez años de historia, el museo refleja el interés del Grupo en potenciar y difundir la creatividad artística en cualquiera de sus manifestaciones. El MACUF desarrolla actividades expositivas, escénicas, de divulgación y ocio. En 2009, logró atraer más de 33.000 visitas, desde las cerca de 9.000 que tuvo en 2005. Por su parte, el espacio web del museo tuvo más de 140.000 visitas en 2009, en comparación con las 38.000 de 2006.

Durante 2009, el MACUF ha presentado varias muestras, entre las que destacan: "Genocidio, paisaje y memoria" de Simon Norfolk; "La sombra habitada" de José Luis Raimond; la exposición de tesis "Antes de ayer y pasado mañana o lo que es la pintura hoy"; o "Tan cerca, tan lejos", una selección de artistas gallegos de la generación de los años 30. Asimismo, exhibió, junto con su colección permanente, la obra de tres de los artistas seleccionados para disfrutar las becas MACUF de creación artística, una de las señas de identidad del museo.

En 2009, más de 6.400 alumnos de 80 centros educativos participaron en las actividades de divulgación del arte contemporáneo organizadas por el Museo.

Cabe mencionar que, además de las acciones dedicadas al arte, el MACUF colabora también en actividades que fomentan el ocio saludable y que favorecen la integración social de personas afectadas por algún tipo de discapacidad. En 2009, en el marco de un convenio con la Diputación Provincial de A Coruña, ha podido extender estas iniciativas a otros centros en Galicia.

Dentro de su compromiso con la cultura, el Grupo Gas Natural continuó con la publicación de libros sobre el patrimonio cultural y natural de los países en los que está presente. En 2009, se distribuyeron 9.934 ejemplares del libro "México. Ciudad de Luna".

El Grupo también colaboró, en 2009, con el Festival Internacional de Cine de Málaga, con la Asociación Museo Nacional de Arte Reina Sofía y con Casa América en la exposición "Nubes de un cielo que nunca cambia".

Asimismo, destaca el apoyo al Consejo Xacobeo en el programa de actividades culturales que tendrán lugar en el Camino de Santiago con motivo del Año Santo Xacobeo 2010.

También las filiales latinoamericanas destinaron parte de sus inversiones al fomento de la cultura. Destacan, entre otros, el patrocinio del certamen literario "Hay festival" en Colombia y el convenio con el Instituto Cultural Cidade Viva de Brasil para el patrocinio del Premio Rio Sociocultural 2009.

Iniciativas alineadas al negocio

Durante 2009, el Grupo Gas Natural continuó desarrollando numerosos proyectos destinados a combatir la pobreza energética y a facilitar el acceso a los servicios básicos de colectivos desfavorecidos.

La filosofía fundamental de estos programas es la de crear un nuevo modelo de gestión social donde vecinos, colectivos locales, organizaciones sin ánimo de lucro y empresas suman esfuerzos para construir un sistema de acceso a la energía en comunidades de bajos ingresos.

Entre estos proyectos se encuentra Energía Social, una comercializadora que, desde 2004, proporciona acceso seguro a la electricidad a barrios desfavorecidos, creados como asentamientos de población desplazada por el conflicto bélico del país, en la costa del caribe colombiano. Desde su lanzamiento, esta

iniciativa ha desarrollado 27 proyectos de normalización eléctrica, 35 se encuentran en ejecución y otros 178 están en espera de ser iniciados. Los proyectos desarrollados han generado empleo cualificado para 1.000 personas y han facilitado el acceso seguro a la energía a más de 40.000 familias.

Otras dos iniciativas enmarcadas en este ámbito son "Cuartel V" y el "Proyecto Ráquira". La primera tiene por objeto abastecer de gas natural una zona desfavorecida de la provincia de Buenos Aires. La segunda consiste en la sustitución de carbón por gas natural como combustible de los hornos de la industria alfarera de ese municipio colombiano. El cambio provoca mejoras en la productividad fortaleciendo, de este modo, la competitividad del tejido empresarial local.

Por su parte, en México, se desarrolló el programa "Impulso para tu negocio", centrado en la formación y certificación de instaladores de gas natural, electricidad y agua. En su primer año de vida, el proyecto ha conseguido la certificación de 128 profesionales de acuerdo con las exigencias de la legislación mexicana.



Durante 2009, el Grupo Gas Natural continuó desarrollando numerosos proyectos destinados a combatir la pobreza energética y a facilitar el acceso a los servicios básicos de colectivos desfavorecidos.



Compromiso institucional

El Grupo Gas Natural mantiene una presencia activa en prestigiosas instituciones, sectoriales y empresariales, tanto nacionales como internacionales, en las que participa aportando experiencia y recursos.

Destacan la Cámara de Comercio Internacional, The Conference Board y las patronales del sector eléctrico y de gas, UNESA y Sedigas, respectivamente. El Grupo también tiene una presencia activa en el Club Español de la Energía, el Consejo Mundial de la Energía, Eurogas, la Unión Internacional del Gas, la Asociación Técnica Europea de la Industria del Gas, el Observatoire Méditerranéen de l'Energie y la Florence School of Regulation. Del mismo modo, el Grupo Gas Natural es miembro de la CEOE y del Foment del Treball Nacional.

En el ámbito de la Responsabilidad Corporativa, en 2009, la compañía era miembro de Forética, asociación para la gestión ética, y de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que promueve la adhesión a diez principios sobre derechos humanos, derechos laborales, mejora ambiental y lucha contra la corrupción. El Grupo Gas Natural forma parte de los órganos de dirección de ambas organizaciones.

La compañía formaba también parte del Club de Excelencia en Sostenibilidad y de la Fundación Global Compact. Además, desde su constitución, es uno de los socios del Foro de Reputación Corporativa (fRC), que promueve la medición y mejora de la valoración de la reputación y la responsabilidad social corporativa.

Fundación Gas Natural

En 2009, la Fundación Gas Natural continuó ampliando el alcance de sus actividades, iniciando nuevas líneas de acción y consolidando las existentes. En este sentido, intensificó sus actividades en medio ambiente y reforzó las líneas de actuación en formación, protección y difusión del patrimonio cultural. En el ámbito internacional, destacan la continuidad de los nuevos programas iniciados por la Fundación en Colombia y México.

Entre los principales ámbitos de actuación de la Fundación, en España, cabría destacar los siguientes:

- Seminarios de energía y gestión medioambiental.
- Convenios de colaboración con los gobiernos de las Comunidades Autónomas.
- Publicaciones de información medioambiental.
- Cursos de formación en el Centro de Formación de la Energía.
- Actividades en el Museo y Centro de Historia del Gas.

En Colombia, continuaron los cuatro programas impulsados el año anterior: el programa "Pequeños científicos"; el proyecto de conversión de vehículos de gas natural; el de formación y certificación de inspectores de gas natural y de reparadores gasodomésticos; y, por último, el de fortalecimiento empresarial de contratistas y empresas instaladoras.

En México, la Fundación siguió apoyando el programa "Impulso para tu negocio", iniciado en 2008. También se intensificaron las actividades del Centro de Formación de la Energía, donde se impartió formación a 137 personas. Asimismo, se encuentra en desarrollo una investigación sobre el potencial de uso y los impactos ambientales del empleo del gas natural como combustible en el Valle de México y Monterrey.

Del mismo modo, y en colaboración con la Universidad Nacional Autónoma de México, la Fundación publicó el libro "Innovación y empresa: Estudios históricos de México, España y América Latina".

En Argentina, continuó el apoyo de la Fundación al "Programa Primera Exportación". Iniciado en 2001, tiene como objetivo ayudar a las Pymes argentinas a desarrollar su capacidad exportadora. Desde su origen, el programa ha asesorado a 7.407 compañías y ofrecido formación a 20.016 empresarios.

En Argelia, y en colaboración con el IDEC/Universitat Pompeu Fabra, la Chambre Algérienne de Commerce et Industrie (CACI) y la Agence National de Soutien à l'Emploi de Jeunes (ANSEJ), se desarrolló un seminario sobre "Creación de empresas: de la idea al proyecto", dirigido al tejido empresarial argelino y que contó con la participación de más de un centenar de personas.

En Brasil, junto con la ONG Viva Rio, continuaron los cursos de formación para jóvenes y adultos en las comunidades de Cantalho, Pavao y Pavãozinho, en la zona sur de Río de Janeiro. Además, el Centro de Formación Profesional Espaço Criança

Fundación Gas Natural. Actividades en España

	2009	2008	2007
Nº de convenios activos con comunidades autónomas	13	13	12
Nº de seminarios/cursos realizados	18	18	19
Presupuesto destinado en actos (sobre el total) (%)	17	17	18
Nº de publicaciones	4	4	6
Fichas de educación ambiental	0	1	1
Hojas informativas	11	11	11

Fundación Gas Natural. Actividades internacionales

	2009	2008	2007
Nº de actividades	18	17	15
% sobre el presupuesto total	14	17	16
Nº de países en los que desarrolla su actividad	7	7	6

Esperança realizó diversos cursos que formaron a 76 personas en 2009. Cabe destacar que las instalaciones del centro fueron visitadas por Luiz Ínacio Lula da Silva, presidente de Brasil.

En Italia, en colaboración con la Università degli Studi de Bari finalizó la investigación "Bosques y deforestación en Italia. La acción para mitigar el cambio climático".

En Marruecos, la Fundación forma parte del consejo del "Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes", situado en Tánger. Asimismo, la Fundación continuó con el programa, iniciado el ejercicio anterior, de formación en gas natural para futuros ingenieros de la Escuela Nacional de Ciencias Aplicadas.



Todas las acciones desarrolladas durante 2009 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 de la Fundación, www.fundaciongasnatural.org

Integridad

Para el Grupo Gas Natural, el marco de integridad engloba el conjunto de políticas, procedimientos y herramientas implantados para velar 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, en el Grupo Gas Natural, la integridad se refiere también al conjunto de instrumentos de los que la compañía se ha dotado para orientar a sus empleados en un comportamiento consistente con lo establecido en su Código Ético, así como en su declaración de Misión, Visión y Valores.

El fin último de sus acciones en esta materia es el establecimiento de un marco de actuación que estimule a todas las personas a desempeñar sus responsabilidades de un modo íntegro, responsable y transparente.

La responsabilidad última de transmitir y velar por el compromiso del Grupo con la integridad recae en los órganos de gobierno, encargados de impulsar el desarrollo de normas y procedimientos y en la implantación de buenas prácticas.

El Código Ético y los procedimientos establecidos para su difusión y salvaguarda son elementos básicos del marco de integridad del Grupo, y contribuyen de forma significativa en la consecución de un exitoso proceso de integración del Grupo Gas Natural y Unión Fenosa. La cohesión cultural es un factor crítico para poder aprovechar al máximo las sinergias y oportunidades de la fusión. Esta integración, en la que el Código Ético juega un papel clave, parte de unos valores compartidos, asentados en el compromiso con la integridad, la responsabilidad y la transparencia.



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

	2009	2008	2007
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	25	22	22
Número de comunicaciones por cada 200 empleados	0,75 ^(*)	0,64	0,66
Origen geográfico de las comunicaciones			
Argentina (%)	8	5	5
Brasil (%)	0	0	5
Colombia (%)	4	0	23
España (%)	56	40	44
Italia (%)	4	5	0
México (%)	28	50	23
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	48	46	42
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	26	35	28

(*) Calculado sobre datos del Grupo Gas Natural sin Unión Fenosa.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2009

Actualización del Código Ético en base 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 de la exposición al mismo en el Sistema de Medición de Riesgo.

Acciones realizadas 2009

Actualización del Código Ético. Introducción de casos prácticos en la intranet del Grupo. Publicación del nuevo Código en la plataforma de comunicación interna "nuestra energía". Diseño y definición del contenido del apartado del portal de proveedores referente al Código Ético.

Integración de Unión Fenosa bajo las normas de gobierno corporativo del Grupo Gas Natural. Análisis de las nuevas tendencias de gobierno corporativo.

Establecimiento de una estructura de facultades para la admisión/renovación de operaciones atendiendo a la exposición y calidad crediticia de los clientes. Definición de una metodología para cuantificar las pérdidas inesperadas.

Desarrollo pleno de la Norma de Gestión del Riesgo Operacional en el ámbito de los negocios del Grupo Gas Natural. La norma se encuentra actualmente en revisión para incorporar las especificaciones de los negocios aportados por Unión Fenosa.

Acciones previstas 2010

Mejora del espacio dedicado al Código en la intranet del Grupo y establecimiento de una auto-declaración anual de cumplimiento del Código Ético por parte de todos los empleados. Implantación en la web de un espacio para permitir a los proveedores acceder a información relevante respecto al Código Ético.

Definición de los principios básicos de gobierno corporativo a implantar en todas las sociedades del Grupo. Análisis de las normas de gobierno corporativo aplicadas en compañías cotizadas internacionales.

Avance en la cuantificación del riesgo de precio de medio y largo plazo, especialmente en el horizonte temporal quinquenal del Plan Estratégico que será definido en 2010.

Diseño de modelos de retención óptima en el ámbito del riesgo operacional asegurable.

Grado de cumplimiento: Alto ● Medio ● Bajo ●

Garantizar la eficacia y la transparencia en el funcionamiento de los órganos de gobierno es una de las prioridades del Grupo Gas Natural.

Gobierno corporativo

Garantizar la eficacia y la transparencia en el funcionamiento de los órganos de gobierno es una de las prioridades del Grupo Gas Natural. Por ello, la compañía ha adaptado sus procedimientos en la materia a las recomendaciones de buen gobierno corporativo de las sociedades cotizadas.

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

La documentación elaborada por el Grupo Gas Natural en relación con sus prácticas de gobierno corporativo tiene por objeto informar sobre las normas y procedimientos más relevantes implantados en la materia, así como dar a conocer los criterios que sirven de base para la toma de decisiones.

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.

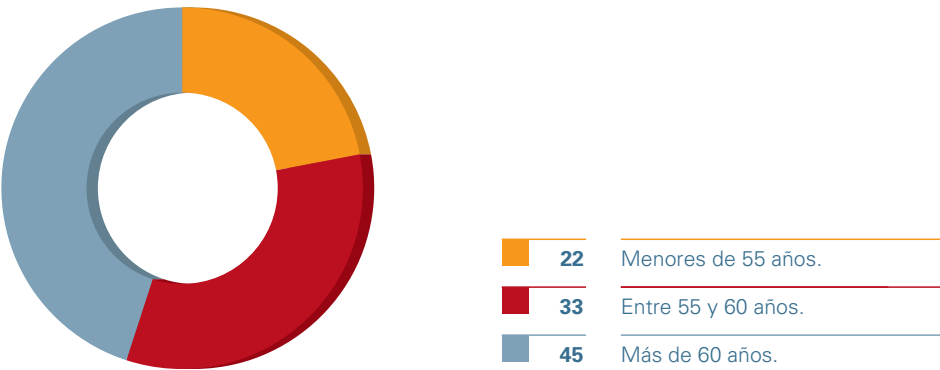
Durante 2009, los órganos de gobierno mencionados se reunieron con la siguiente frecuencia:

- Consejo de Administración: doce reuniones.
- Comisión Ejecutiva: siete reuniones.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones: once reuniones.
- Comisión de Auditoría y Control: cinco reuniones.
- Comité de Dirección: reuniones mensuales.

Durante 2009, el Consejo de Administración, sus Comisiones y el Comité de Dirección funcionaron con la normalidad esperada, ejercitando plenamente y sin interferencias sus competencias, siempre con absoluto respeto a la legalidad vigente y a las normas aplicables, como el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comisiones.

Toda la información corporativa del Grupo Gas Natural se encuentra a disposición de los lectores en la página web de la compañía, en www.gasnatural.com.

Diversidad del Consejo de Administración (%)



Composición del Consejo de Administración y de las distintas Comisiones

(a 31 de diciembre de 2009)

	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	D. Demetrio Carceller Arce	Vocal			Dominical
Vocal	D. Santiago Cobo Cobo	Vocal			Independiente
Vocal	D. Carlos Kinder Espinosa ⁽¹⁾	Vocal	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⁾	Vocal			Dominical
Vocal	D. Fernando Ramírez Mazarredo		Vocal		Dominical
Vocal	D. Juan Rosell Lastortras ⁽³⁾				Dominical
Vocal	D. Narcís Serra Serra ⁽⁴⁾				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) D. Carlos Kinder Espinosa entró a formar parte de la Comisión de Auditoría y Control el 26 de junio de 2009, en sustitución de D. Francisco Reynés Massanet.

(2) D. Juan María Nin Génova entró a formar parte de la Comisión Ejecutiva el 26 de junio de 2009, en sustitución de D. Francisco Reynés Massanet.

(3) D. Joan Rosell Lastortras entró en el Consejo de Administración el 26 de junio de 2009 en sustitución del Consejero D. Francisco Reynés Massanet.

(4) El Consejo de Administración de 30 de enero de 2009 tomó debida razón de la sustitución como Consejero de Caixa d'Estalvis de Catalunya por D. Narcís Serra Serra, como persona física.

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	69	–	–	196
D. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	127	–	–	–	127
D. Francisco Reynés Massanet ⁽¹⁾	Vocal	58	57	6	–	121
D. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	127	126	6	–	259
D. Juan Rosell Lastortras ⁽²⁾	Vocal	69	–	–	–	69
D. Enrique Locutura Rupérez	Vocal	127	–	–	–	127
D. Demetrio Carceller Arce	Vocal	127	126	–	–	253
D. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	127	–	12	–	139
D. Narcís Serra i 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

(1) Aceptada renuncia en Junta General 26 de junio de 2009.

(2) Nombramiento en Junta General 26 de junio de 2009.



Para garantizar el cumplimiento del código, la compañía tiene establecidas comisiones locales en Argentina, Brasil, Colombia, Italia, México, Guatemala, Panamá, Nicaragua y la República de Moldavia.

Código Ético

El Código Ético del Grupo Gas Natural, unido a la adhesión a iniciativas externas como los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, plasman el compromiso formal de la compañía con un modo de actuar íntegro, responsable y transparente.

El Código Ético establece las pautas de actuación de los empleados del Grupo y determina los comportamientos esperados en asuntos relacionados con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la seguridad y la salud en el trabajo y el respeto al medio ambiente, entre otros. También determina las pautas de relación entre los empleados del Grupo y las empresas o entidades colaboradoras.

La difusión del Código Ético es un requisito imprescindible para facilitar el cumplimiento del mismo. Por ello, en 2005, se constituyó la Comisión del Código Ético, cuya función principal es velar por la difusión, conocimiento y cumplimiento del mismo. Esta Comisión está presidida por la Dirección de Auditoría Interna y cuenta con un representante de Relaciones Laborales, Relaciones con Inversores, de Reputación Corporativa y de Servicio al Cliente. El secretario de la Comisión está adscrito a la Dirección de Recursos Humanos.

Asimismo, para garantizar el cumplimiento del Código, la compañía tiene establecidas comisiones locales en Argentina, Brasil, Colombia, Italia, México, Guatemala, Panamá, Nicaragua y la República de Moldavia, con estructura similar a la de la Comisión del

Código Ético y con el cometido particular de replicar en cada país las funciones que la Comisión tiene atribuidas en España.

Una de las principales tareas encomendadas a la Comisión del Código Ético es la de supervisar el funcionamiento del procedimiento de consulta y notificación. Se trata de un canal habilitado para que los empleados del Grupo puedan resolver sus dudas sobre la aplicación del Código o transmitir a la Comisión, de manera anónima y confidencial, conductas contrarias a los principios sugeridos en el mismo. Todas las comunicaciones recibidas son confidenciales y son tratadas de acuerdo a lo exigido por la Ley 15/1999, de Protección de Datos.

Las notificaciones recibidas 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. Durante 2009, un 56% de las notificaciones recibidas tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que ninguna de ellas tuviera impacto significativo.

El Código Ético está disponible en nueve idiomas y cuenta con un espacio específico en la intranet corporativa, en el que se ofrece información práctica sobre las cuestiones que contempla, así como sobre el procedimiento de consulta y notificación.

La Comisión del Código Ético eleva trimestralmente informes a la Comisión de Auditoría y Control y al Comité de Dirección, y revisa los informes realizados por las comisiones locales. En 2009, la Comisión celebró diez reuniones de trabajo, mientras que las comisiones locales celebraron quince. En dichas sesiones fueron analizadas, entre otros asuntos, las comunicaciones recibidas de los empleados.

Durante 2009, la Comisión no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes, en el Grupo Gas Natural, relacionados con la explotación laboral o infantil, o en relación con los derechos de las comunidades locales.

Un 14% de las notificaciones recibidas por la Comisión del Código Ético estuvieron relacionadas con el respeto a las personas, siendo todas ellas resueltas de manera adecuada. Ninguna tuvo relación con la discriminación, en cualquiera de sus formas.

La Comisión cuenta con un plan de trabajo plurianual para el desarrollo de las acciones que tienen como objetivo principal la extensión del Código Ético. Las actividades desarrolladas en 2009 incluyeron, entre otras, las siguientes:

- Actualización del Código Ético del Grupo Gas Natural.
- Divulgación del Código Ético a todos los empleados del nuevo Grupo resultante de la integración del Grupo Gas Natural y Unión Fenosa.
- Acciones formativas y divulgativas dirigidas a los empleados de la compañía.
- Acciones divulgativas externas (participación en eventos y notas de prensa).
- 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.

Asimismo, cabe destacar que la Comisión del Código Ético propuso diversas actualizaciones de los contenidos del Código, que finalmente fueron aprobadas por el Consejo de Administración. Así, el Código Ético fue modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la compañía, en los acuerdos del 27 de febrero y el 19 de mayo de 2009, adaptándolo a los nuevos compromisos adquiridos, desde 2005, en materia de Buen Gobierno y Responsabilidad Corporativa, incorporando además las mejores prácticas internacionales en aspectos éticos y sociales y dando cumplimiento a las exigencias regulatorias derivadas de la integración del Grupo Gas Natural y Unión Fenosa.

Capítulo del Código Ético al que hacen referencia las comunicaciones (%)

	Consultas	Notificaciones	Total
Respeto a la legalidad, los derechos humanos y a los valores éticos	–	6	6
Respeto a las personas	–	14	14
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	–	8	8
Corrupción y soborno	–	22	22
Uso y protección de activos	–	3	3
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	–	25	25
Tratamiento de la información y del conocimiento	–	3	3
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	–	19	19
Total	–	100	100

Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)

	2009	2008	2007
Consultas	–	31	30
Notificaciones	48	48	49
General	48	46	42

Accesos a contenidos del Código Ético (número de visitas)

	2009	2008	2007
NaturalNet	7.751	1.417	2.876
Web corporativa	3.066	4.838	4.246
Total	10.817	6.255	7.122

En 2009, finalizó el proceso de divulgación del Código Ético entre proveedores y empresas colaboradoras del Grupo.

Entre las principales novedades introducidas en el Código Ético cabe destacar la incorporación de nuevas secciones relacionadas con la corrupción, el soborno o el blanqueo de capitales. Tras su actualización, el Código presta también una especial atención a cuestiones relacionadas con la prevención de conflictos de interés o con su significado en la relación con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras. Asimismo, enfatiza la necesidad de que todos los empleados colaboren para prevenir la aparición de malas prácticas.

El Código Ético se incluye entre la información que se distribuye a las nuevas incorporaciones de la compañía, y está incluido en el Plan de Formación.

En 2009, finalizó el proceso de divulgación del Código Ético entre proveedores y empresas colaboradoras del Grupo. El objetivo principal de esta iniciativa 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 si detectan alguna anomalía o conducta inapropiada en su relación con el Grupo.

En 2010, está prevista la introducción de un espacio en la web para el acceso de proveedores a contenidos relacionados con el Código Ético y al procedimiento de consulta y notificación.

Sistema de gestión del riesgo

Dadas sus actividades y el contexto en el que éstas se desarrollan, el Grupo Gas Natural está sometido a factores de riesgo de diversa naturaleza.

Con objeto de minimizar los riesgos asociados al negocio, la compañía ha desarrollado mecanismos que le permiten identificarlos, caracterizarlos y determinarlos con el mayor grado de exactitud posible. Del mismo modo, en los últimos años, ha avanzado en el control y la gestión global de los riesgos más relevantes, obteniendo un conocimiento más detallado 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 de gestión del riesgo 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 de riesgo tipificadas por el Grupo Gas Natural.

Una nueva compañía, unos valores compartidos

La nueva compañía resultante del proceso de fusión del Grupo Gas Natural y Unión Fenosa comparte los valores éticos que ya formaban parte de la cultura de ambas compañías. Hay que destacar que el compromiso con la conducta ética es un factor clave para el éxito de las empresas que aspiran a crear valor de manera sostenida en el tiempo. Valores como la integridad, responsabilidad y transparencia son ingredientes imprescindibles para ganar la confianza de los mercados y de la sociedad y, por tanto, para alcanzar el éxito empresarial.

El Grupo Gas Natural formalizó hace ya algunos años su compromiso con la integridad, la transparencia y la responsabilidad con la publicación y aprobación de un Código Ético que determina las pautas de actuación y los comportamientos esperados de todos sus empleados. Asimismo, se creó una Comisión del Código Ético, que tiene entre

otras funciones la de difundir, dar a conocer y velar por su cumplimiento. Estos compromisos seguirán teniendo vigencia y guiarán el comportamiento de todos los empleados del Grupo Gas Natural.

El Código Ético está disponible en nueve idiomas, y cuenta con un espacio específico en la intranet corporativa en el que se ofrece información práctica sobre distintas cuestiones relativas al mismo. También puede accederse al mismo a través del sitio web que ofrece información relevante sobre el proceso de fusión de ambas compañías.

Durante 2009, el Código Ético fue revisado con el fin de adaptarlo a la nueva situación de la compañía y a las expectativas de la sociedad y de sus grupos de interés, asegurando su coherencia con las actuales exigencias en materia de integridad, responsabilidad y transparencia.

La identificación, caracterización y medición de los riesgos más relevantes permite conocer, en todo momento, el perfil global de riesgo del Grupo. Esto, por su parte, permite determinar el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, gestionándolo a través de la asignación de límites, por categoría de riesgo y en términos globales, estableciéndose así el perfil global de riesgo objetivo.

Acometer el seguimiento y evaluación de la exposición al riesgo bajo un enfoque integrado, permite potenciar la eficiencia de la toma de decisiones, optimizando el binomio rentabilidad-riesgo.

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 una 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 alineamiento con la posición estratégica 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.

La Norma General de Riesgos, por su parte, establece el marco de principios y pautas de comportamiento que facilitan la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo del Grupo. Su actualización e implantación son llevadas a cabo por el Comité de Riesgos.

El Sistema de Medición de Riesgos tiene como objetivo cuantificar, de forma recurrente y con base probabilística, la posición en riesgo asumida a nivel global, y ante factores de riesgo relacionados con materias primas energéticas y tipos de cambio, en cada uno de los negocios relevantes. Es un instrumento informativo dinámico que refleja el grado de exposición del Grupo Gas Natural a diferentes categorías de riesgo. La Dirección Económico-Financiera, en colaboración con la Dirección de Auditoría Interna y las unidades de negocio, se encarga de su actualización y elaboración. 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. Tras el proceso de medición se elabora un mapa de riesgos, que es actualizado al menos anualmente.

Durante 2009, con motivo de la integración de Unión Fenosa en el Grupo Gas Natural, se ha realizado una versión de alcance limitado del Mapa de Riesgos Corporativo, orientada a caracterizar y cuantificar los riesgos más relevantes. Dicho mapa pretende anticipar el impacto

Tipo de riesgo

Negocio

Precio de *commodities*
Precio de la electricidad
Volumen de *commodities*
Volumen de electricidad
Regulatorio
Estratégico

Financieros

Tipo de interés
Tipo de cambio
Liquidez

Crédito

Minorista
Mayorista

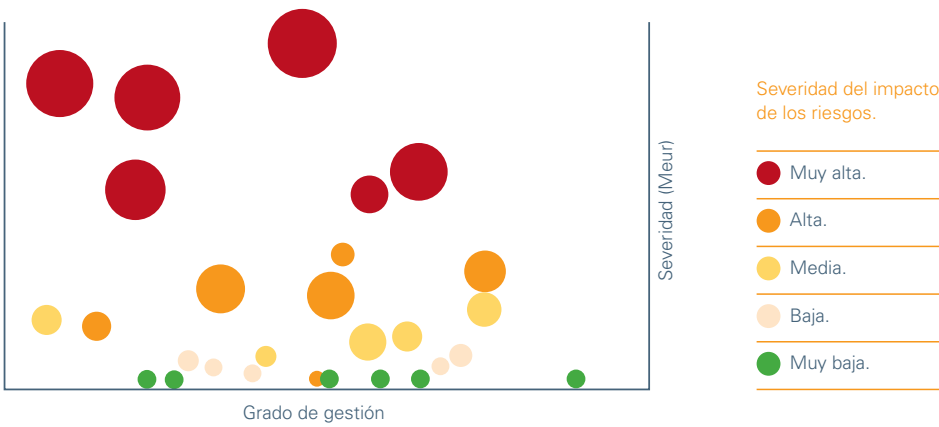
Operacional

Legal/contractual
Recursos humanos
Fraude
Procesos
Sistemas de información

Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

	Determinación de perfil global de riesgo	Propuesta límite por unidad de negocio	Gestión y control de 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 de riesgo			•			•	•	
Responsables de la gestión del riesgo y del ámbito de actuación			•	•	•	•	•	

Mapa de riesgos corporativo



de la integración en el Perfil de Riesgo del Grupo Gas Natural, con objeto de identificar cuáles deben ser los nuevos factores que determinen la gestión eficiente del riesgo ante la nueva realidad de la compañía.

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 diferentes riesgos son caracterizados en términos absolutos y relativos, generando una ilustración gráfica de los mismos.

El Sistema de Medición del Riesgo 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 las diferentes unidades de negocio, garantizando la eficiencia en términos económicos y de riesgo en la toma de decisiones, salvaguardando los intereses de los grupos de interés concurrentes.

Gracias a la flexibilidad del sistema, se ha podido incorporar con agilidad la posición en riesgo derivada de los negocios aportados por Unión Fenosa, permitiendo cuantificar en base recurrente la exposición al riesgo probabilística y capturando la complementariedad de los negocios resultantes de la integración.

En base a los resultados obtenidos se han impulsado una serie de políticas que han permitido acelerar la integración y entendimiento de los negocios desde el punto de vista del riesgo.

Cabría destacar también las iniciativas llevadas a cabo en el ámbito de Riesgo de Crédito y Riesgo Operacional Asegurable, orientadas a la evaluación

Posiciones en riesgo Grupo/Negocios



Volatilidad resultados Grupo/Negocios



de la exposición al riesgo integrada y a la homogeneización de la política de gestión del nuevo Grupo. En particular, cabría resaltar las siguientes:

- **Riesgo de crédito.** Se realizó una revisión de la calidad crediticia de la cartera comercial aportada por Unión Fenosa bajo los modelos estadísticos de medición de la calidad crediticia empleados por el Grupo Gas Natural, acelerando el conocimiento del perfil de riesgo de la cartera comercial integrada y facilitando, por tanto, el proceso de homogeneización de las políticas de admisión, facturación y cobro.
- **Riesgo operacional asegurable.** Se analizó la exposición operacional asegurable de ambas compañías, estudiando las principales heterogeneidades. Tras este análisis, a través de la integración en un programa de seguros único, y tras la fusión de ambas compañías, se procedió a establecer una política de gestión de riesgo operacional homogénea para todo el Grupo Gas Natural.

Auditoría interna

La auditoría interna es para el Grupo Gas Natural una herramienta de valoración independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna reporta a la Comisión de Auditoría y Control, dependiente del Consejo de Administración, al presidente y al consejero delegado.

La principal misión de la función de auditoría interna es supervisar y evaluar sistemáticamente la eficacia del sistema de control interno de la compañía, aportando un enfoque metódico y riguroso tanto para el seguimiento y mejora de los procesos como para la evaluación de los riesgos operacionales y 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 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) y toma como punto

de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo. Se cumplen de este modo las recomendaciones internacionales en materia de gobierno corporativo.

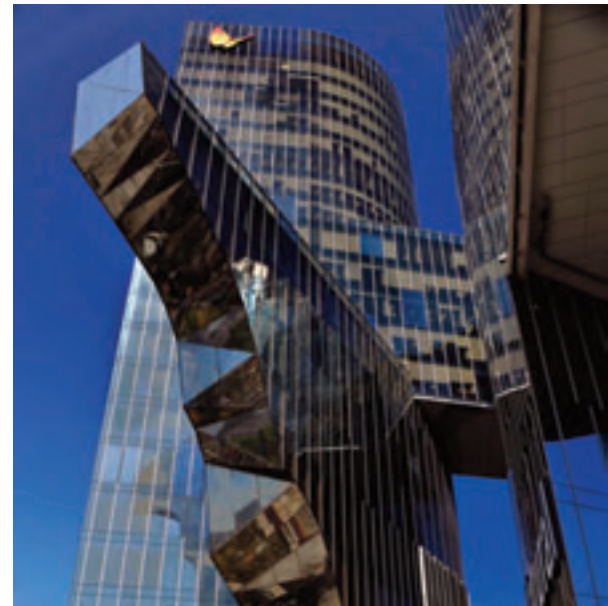
La Dirección de Auditoría se encarga de verificar el cumplimiento de las normas, políticas y controles establecidos directamente por el primer nivel de dirección con objeto de evaluar los riesgos operacionales de los procesos y prevenir e identificar debilidades de control interno, incluyendo aquellas relacionadas con asuntos de orden ético como el fraude, la corrupción y el soborno. En función de los resultados obtenidos se diseñan planes de acción para la implantación de medidas correctoras.

Durante 2009, se desarrollaron 186 proyectos de auditoría interna, 26 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.

Asimismo, dado el carácter independiente y transversal de las funciones de la Dirección de Auditoría Interna, ésta 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 Ético.

Incumplimientos y multas

En 2009, el Grupo Gas Natural no registró ninguna sanción o multa de carácter administrativo, nacional o internacional, por (i) incumplimientos de la normativa legal o de códigos voluntarios relacionados con el impacto de sus productos y servicios en la seguridad y la salud de los clientes, (ii) el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes (iii) el incumplimiento de las leyes y regulaciones (entendiendo por sanción o multa administrativa aquellas que son firmes por haberse agotado todos los recursos tanto administrativos como judiciales y cuya cuantía supere los sesenta mil euros). No obstante, cabe hacer mención de las resoluciones de



abril de 2009 de la Comisión Nacional de Competencia por infracción de la ley 15/2007 de defensa de la competencia que impone multas a las principales empresas eléctricas, entre ellas al Grupo Gas Natural por importe de cinco millones de euros. La compañía ha recurrido esta resolución.

La anterior información que se ofrece en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 sobre esta materia proviene de los listados disponibles en la Dirección de Servicios Jurídicos del Grupo Gas Natural.

Cabe resaltar que todas las actividades del Grupo Gas Natural se adecuan a la legislación local vigente. El Grupo Gas Natural hace especial hincapié en comunicar de un modo adecuado y transparente la información sobre los productos y servicios que ofrece.

Información adicional

142	Premios y reconocimientos.
144	Índice de contenidos e indicadores GRI.
154	Pacto Mundial, ODM y GRI.
155	Informe de revisión independiente.

Información adicional

142	Premios y reconocimientos.
144	Índice de contenidos e indicadores GRI.
154	Pacto Mundial, ODM y GRI.
155	Informe de revisión independiente.

Premios y reconocimientos



Reconocimientos en los índices de inversión responsable

- El Grupo Gas Natural, constituyente del índice de sostenibilidad FTSE4Good, por octavo año consecutivo.
- El Grupo Gas Natural ocupó este año la posición líder en el sector de distribución de gas de DJSI World, y fue la única empresa del sector que está incluida también en el europeo DJSI STOXX.
- El Grupo Gas Natural resultó la compañía española del sector utilities mejor posicionada en el informe Carbon Disclosure Project Global 500.
- El Grupo Gas Natural, constituyente del KLD Climate 100 Index, compuesto por 100 compañías globales destacadas por su contribución contra el cambio climático.
- El Grupo Gas Natural, incluido en el índice bursátil ECO10 creado por Dow Jones para el diario económico El Economista.

Premios y reconocimientos al Grupo Gas Natural

- Gas Natural BAN y la Fundación Gas Natural en Argentina fueron reconocidas por su compromiso social, labor solidaria y buenas prácticas en responsabilidad corporativa. Entre las organizaciones que aplaudieron el papel de la compañía se encuentran la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en la República Argentina, que le concedió el Premio Ciudadanía Empresarial en la categoría "Comunidad"; y la Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA), que le entregó el premio a la "Labor Solidaria 2008".
- El presidente del Grupo Gas Natural, Salvador Gabarró, recibió el premio otorgado por los lectores del seminario Mi Cartera de Inversión a la mejor operación financiera de 2008.
- Unión Fenosa fue galardonada por los lectores del seminario Mi Cartera de Inversión como el mejor valor bursátil de 2008.
- El presidente del Grupo Gas Natural, Salvador Gabarró, fue galardonado con el premio Micrófono de Oro 2009, que concede la Federación de Asociaciones de Radio y Televisión, en reconocimiento a su trayectoria al frente de la compañía.
- El Foro Responsabilidad Social Empresarial (RSE), creado en Confindustria de Bari en 2008, reconoció a Gas Natural Italia como modelo piloto para todo el territorio italiano.

- El laboratorio de aparatos de gas de CEG recibió, por cuarto año consecutivo, el Trofeo Calidad Conpet, que otorga el Programa Brasileño de Etiquetaje.
- El Centro Mexicano para la Filantropía entregó a Gas Natural México el premio Empresa Socialmente Responsable, por cuarta ocasión consecutiva.
- Las empresas del Grupo Gas Natural se situaron entre las mejores de Brasil según la revista Exame, que incluye un *ranking* del millar de empresas más relevantes en aquel país. Las empresas del Grupo se sitúan en la lista de las 100 primeras, distinguiéndose también entre las mejores dentro del sector del gas y la energía.
- Gas Natural México fue reconocida, por tercer año consecutivo, como Super Empresa, una de las mejores empresas para trabajar, según la revista Expansión y la consultora Top Companies.
- Red Unión Fenosa en la República de Moldavia recibió el Premio 2008 a la empresa preferida en aquel país para desarrollar la trayectoria profesional.
- El responsable de Nuevas Tecnologías en I+D de Unión Fenosa recibió el premio a la Transferencia de Tecnología otorgado por el Instituto de Investigación Eléctrico de EE.UU.
- El Grupo Gas Natural obtuvo el premio especial a la excelencia financiera Gonzalo Quiroga de la Asociación Española de Financieros y Tesoreros de Empresa (ASSET), por su éxito en la fusión con Unión Fenosa.
- El Grupo Gas Natural fue galardonado por la Fundación Adecco por su compromiso con la integración laboral.
- El *ranking* de energéticas Platts Top 250 situó al Grupo Gas Natural como la primera compañía del mundo en el sector del gas.
- El Grupo Gas Natural fue galardonado por la Asociación Internacional de Relaciones Públicas (IPRA) con un Golden World Award, en la categoría de Financial Services & Investor Relations, por su estrategia de comunicación durante la operación de fusión con Unión Fenosa.
- El Grupo Gas Natural obtuvo, por segundo año consecutivo, la distinción Gold Class, que califica a las mejores empresas del sector en el Anuario de Sostenibilidad 2009 elaborado por Sustainable Asset Management.
- Gas Natural Navarra obtuvo el premio ASTER de Trayectoria Empresarial por el Business & Marketing School (ESIC).



Índice de contenidos e indicadores GRI

Índice de contenidos

La siguiente tabla identifica los capítulos y las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 del Grupo Gas Natural donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por Global Reporting Initiative (G3, Guía 2006).

1. Estrategia y análisis	Páginas
1.1 Declaración del presidente.	4-5
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	21-25, 136-139

2. Perfil de la organización	Páginas
Perfil de la Organización	
2.1 Nombre de la organización.	14
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	14-17, 53-54
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).	14, 15, 18
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.	6, 7, 14
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	14
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	6, 7, 14, 45
2.8 Dimensiones de la organización informante (incluyendo número de empleados, ventas o ingresos netos, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado).	14, 15, 28, 29, 62, 63
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	4-5, 14
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	142, 143

3. Parámetros del informe	Páginas
Perfil del informe	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el informe.	6
3.2 Fecha del informe anterior más reciente.	6
3.3 Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	6
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido.	11

Alcance y cobertura del informe

3.5	Proceso de definición del contenido del informe.	6-10
3.6	Cobertura del informe.	6, 7
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe.	6, 7
3.8	Información sobre negocios compartidos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	6, 7
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del informe.	6-10
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, 7
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados al informe.	6, 7

Índice del contenido del GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos del informe.	144-153
------	---	---------

Verificación

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe.	11, 155
------	--	---------

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Gobierno

4.1	Estructura de gobierno de la organización.	132-133
4.2	Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo.	133
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	133
4.4	Mecanismos de lo accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno.	33, 65, 108-109, 134
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-16
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	IGC-36,37
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en aspectos sociales, ambientales y económicos.	IGC-18,19
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación.	19,134
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.	33-34
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	IGC-43

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	30-31, 136-139
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra organización suscriba o apruebe.	120-129
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que a organización apoya.	128

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	8-9
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	35-37
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.	8, 9, 35-37
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del informe.	8, 9, 35-37

Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño económico

		Páginas
Enfoque de gestión		20, 21, 30-32, 61-63
Código GRI	Descripción GRI	Páginas
Aspecto: desempeño económico		
EC1 (P)	Valor directo generado y distribuido.	15-16, 23-24
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	20-21, 136-138
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	100-101
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	1A-142
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.	99
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	57
EC7 (P)	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	94, 96
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.	23, 120-121
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	24, 85-89, 128-129

Indicadores de desempeño ambiental

		Páginas
Enfoque de gestión		30-32, 68-74
Código GRI	Descripción GRI	Páginas
Aspecto: materiales		
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	80
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	80
Aspecto: energía		
EN3 (P)	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	79
EN4 (P)	Consumo indirecto de energías desglosado por fuentes primarias.	79
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	78-80
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.	88-89
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	88-89

Código GRI	Descripción GRI	Páginas
Aspecto: agua		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	78
EN9 (A)	Fuentes de agua y afectados de manera significativa por la captación de agua.	78
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	78
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.	87
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.	87-88
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	87
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	88
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.	86
Aspecto: emisión, vertidos y residuos		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	69, 83
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	83
EN18 (P)	Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	83
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	75
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	74
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	78
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	76-77
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	88
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.	77
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.	78
Aspecto: productos y servicios		
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	88, 89
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 2)
Aspecto: cumplimiento normativo		
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	72
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.	83
Aspecto: general		
EN30 (A)	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	73

Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

Páginas

Enfoque de gestión

30-32, 92-94, 110-112

Código GRI	Descripción GRI	Páginas
Aspecto: empleo		
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	94, 97
LA2 (P)	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	93-95, 102
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.	100-101
Aspecto: relaciones empresa/trabajadores		
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	98
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	98-99
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.	117
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	115
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.	112-113, 117
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	117
Aspecto: formación y educación		
LA10 (P)	Promedio de horas de formación, desglosado por categoría de empleado.	105
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.	104
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	102
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.	93, 132-133
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	97

Indicadores de desempeño social: derechos humanos

		Páginas
Enfoque de gestión		30-31, 130-131
Código GRI	Descripción GRI	Páginas
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.	134-136
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.	136
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.	134-136
Aspecto: no discriminación		
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	134-136
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.	98-99
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.	134
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.	134
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.	114
Aspecto: derechos de los indígenas		
HR9 (A)	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	134

Indicadores de desempeño social: sociedad

Páginas

Enfoque de gestión

30-31, 120-121, 130-131

Código GRI Descripción GRI

Páginas

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.	20-24, 122-123
---------	---	----------------

Aspecto: corrupción

SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	139
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	134-136
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	134-136

Aspecto: política pública

SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	128
SO6 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	(Nota 3)

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.	139
---------	--	-----

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.	139
---------	--	-----

Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto

		Páginas
Enfoque de gestión		30-31, 42, 43, 110-111
Código GRI	Descripción GRI	Páginas
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.	46, 118
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.	139
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 4)
PR4 (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.	139
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	46
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.	53
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.	139
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.	139
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.	139

Notas:

- (1) 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.
 - (2) La actividad comercial del Grupo Gas Natural no incluye productos manufacturados.
 - (3) El Grupo Gas Natural a través de su Código Ético se declara contrario a las compensaciones impropias y el tráfico de influencias.
 - (4) 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 2009.
IGC: Informe de Gobierno Corporativo 2009.

Indicadores del sector eléctrico

Páginas

Enfoque de gestión

30-31, 42, 43, 68-69, 92-93, 110-111

Código GRI Descripción GRI

Páginas

Aspecto: perfil de la organización

EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.	16
EU2	Energía neta producida, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.	16
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	45
EU4	Longitud de líneas de transmisión y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio.	17, 51
EU5	Asignación de derechos de emisión de CO ₂ o equivalente, desglosado por mercado de carbono.	83

Aspecto: información sobre el enfoque de gestión económica

EU6	Enfoque de gestión para asegurar la fiabilidad y disponibilidad de electricidad a corto y largo plazo.	58, 59
EU7	Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales.	84
EU8	Actividades de I+D e inversión destinada a proveer la fiabilidad del sistema eléctrico y a promover el desarrollo sostenible.	21-22
EU9	Provisiones para el desmantelamiento de centrales nucleares.	74
EU10	Capacidad proyectada para satisfacer el incremento de la demanda de electricidad prevista a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	58-59
EU11	Eficiencia de generación media en plantas térmicas, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	16
EU12	Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución sobre el total de energía.	17

Aspecto: medio ambiente

EU13	Biodiversidad de los hábitats de áreas circundantes a aquellas áreas que se han visto afectadas por actividades de la compañía.	85-86
------	---	-------

Aspecto: enfoque de gestión sobre prácticas y estándares laborales

EU14	Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de mano de obra cualificada.	107-108
EU15	Porcentaje de empleados que se acogerán a planes de jubilación en los próximos cinco y diez años, desglosado por categoría y región.	103-104
EU16	Políticas y otros requerimientos relacionados con seguridad y salud para empleados, tanto propios como de contratistas y subcontratistas.	112-113

Aspecto: indicadores de desempeño laboral

EU17	Número de días trabajados por empleados de contratistas y subcontratistas que se hayan visto involucrados en actividades de construcción, operación o mantenimiento.	116
EU18	Porcentaje de empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación relevante en seguridad y salud.	114

Aspecto: enfoque de gestión con las comunidades

EU19	Participación de los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones respecto de la planificación y desarrollo de infraestructuras energéticas.	24
EU20	Enfoque de gestión de los impactos por desplazamientos.	24
EU21	Planes de contingencia, planes y programas de emergencias, planes de restauración/recuperación.	118

Código GRI	Descripción GRI	Páginas
Aspecto: indicador de desempeño social		
EU22	Número de personas física o económicamente desplazadas y compensación recibida, desglosada por tipo de proyecto.	24
Aspecto: enfoque de gestión sobre la responsabilidad de producto		
EU23	Programas, incluyendo aquellos desarrollados en colaboración con gobiernos, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios prestados al cliente.	25, 127
EU24	Prácticas para afrontar barreras lingüísticas, culturales, de alfabetización o de discapacidad para hacer accesible y seguro el uso de la energía y los servicios de atención al cliente.	52
Aspecto: indicadores de responsabilidad de producto		
EU25	Número de heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compañía, incluyendo resoluciones jurídicas, compensaciones y casos legales derivados de enfermedades.	118
EU26	Porcentaje de población sin servicio en áreas cuya licencia de distribución o servicio ha sido concedida a la compañía.	23
EU27	Número de desconexiones a clientes residenciales por impagos, desglosado por duración de las desconexiones y por régimen regulatorio.	46
EU28	Frecuencia de cortes de energía eléctrica.	47
EU29	Duración media de cortes de energía.	47
EU30	Disponibilidad media de las centrales, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	17

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 EU16, EU18, EU20, EU24, EU26	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	EU16, EU18, EU20, EU26	
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 EU9	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, EN 21-22, EN26-27, EN30 EU8, EU13	EC2; EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29; PR3-4	
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 EU7, EU8		
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	

Nota: Los indicadores GRI subrayados corresponden a los incluidos en el Suplemento Sectorial para el sector de *Utilities*.



PricewaterhouseCoopers
Audidores, S.L.
Edificio Caja de Madrid
Avenida Diagonal, 640
08017 Barcelona
España
Tel.: +34 932 532 700
+34 902 021 111
Fax: +34 934 059 032
www.pwc.com/es

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2009

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 2009 (en adelante IRC 2009) 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 2009:

- o la adaptación de los contenidos del IRC 2009 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 y en el Suplemento del Sector Electric Utilities de GRI.
- o la adecuación de los contenidos del IRC 2009 a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 *AccountAbility Principles Standard 2008* emitida por *AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability* (en adelante, AA1000APS (2008)).

La preparación del IRC 2009, 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.

Criterios y procedimientos aplicados para realizar la verificación

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), en su nivel de aseguramiento limitado sobre las evidencias que soportan la información facilitada sobre los indicadores de desempeño principales y adicionales del ejercicio 2009. Asimismo, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Norma AA1000 *Assurance Standard 2008* de *AccountAbility* bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2, que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento por parte de la Organización de los



principios de la Norma AA1000APS (2008), sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño en sostenibilidad de Gas Natural, tal como se indica en el alcance del trabajo.

Nuestro trabajo de revisión 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 2009, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar las evidencias que soportan la información presentada en el IRC 2009. El alcance de un trabajo de revisión limitado como éste, es menor que el de un trabajo de seguridad razonable y en consecuencia, el nivel de seguridad proporcionado. En nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- 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 2009.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC 2009, en su nivel de autodeclaración A+, a lo señalado en la Guía GRI-G3 y al suplemento del Sector *Electric Utilities* de GRI, así como a los principios de la Norma AA1000APS (2008).
- Análisis de la documentación y actuación realizada en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008) sobre la información incluida en el IRC 2009, en función de los requerimientos de los diferentes grupos de interés.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación mediante la ejecución de pruebas de revisión analíticas y sustantivas, en base a la selección de muestras, sobre la consistencia y razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales incluidos en el IRC 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Gas Natural.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC). El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de informes.

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en lo que se respecta a:

- la razonabilidad y consistencia de la información reportada en el IRC 2009 referente a indicadores de desempeño, principales y adicionales.



- la preparación del IRC 2009 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-G3 y con el Suplemento del Sector *Electric Utilities* de GRI.

Asimismo, no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en la preparación del IRC 2009 de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la Norma AA1000APS (2008). En concreto:

- En cuanto al principio básico de inclusividad, no se ha puesto de manifiesto ninguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Gas Natural referente al establecimiento de un proceso de implicación y participación de los grupos de interés a través del cual la dirección identifica cuáles son sus grupos de interés y comprende de forma equilibrada y exhaustiva cuáles son sus expectativas, así como la forma de implicarse con ellos.
- En cuanto al principio de relevancia, no se ha puesto de manifiesto ninguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Gas Natural conforme se dispone de una comprensión equilibrada de los asuntos de sostenibilidad relevantes para la organización y sus grupos de interés.
- En cuanto al principio de capacidad de respuesta, no se ha puesto de manifiesto ninguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Gas Natural conforme se dispone de un proceso para desarrollar las respuestas apropiadas a los asuntos relevantes y las expectativas de los grupos de interés, o un sistema de comunicación a los grupos de interés en relación con el establecimiento, gestión y seguimiento de políticas y objetivos de sostenibilidad.

Recomendaciones

Adicionalmente, durante el proceso de verificación realizado han surgido algunas observaciones y recomendaciones relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, que serán presentadas a la Dirección de Gas Natural en un documento interno. A continuación se presenta un resumen de las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad

Gas Natural desarrolla acciones que le permiten conocer las inquietudes y expectativas de sus grupos de interés para evaluar los principales riesgos y oportunidades asociados a sus negocios. Desde este punto de vista, Gas Natural presenta en el IRC 2009 las principales acciones de diálogo específicas por grupos de interés y algunos indicadores relativos a la evolución de dichas expectativas.

Es recomendable que Gas Natural siga avanzando en el proceso de implantación de una sistemática global de gestión de las relaciones con sus grupos de interés que le permitan mejorar la evaluación actual de las percepciones y expectativas de cada uno de sus grupos de interés clave.



Relevancia

Gas Natural actualiza periódicamente un estudio de materialidad realizado con el fin de identificar aquellos aspectos considerados relevantes por sus grupos de interés. El citado estudio ha incorporado principalmente en el ejercicio 2009 los aspectos relevantes provenientes de la fusión del Grupo Gas Natural y Unión Fenosa, de la información requerida por DJSI y FTSE4Good, de las cuestiones incluidas por GRI para el Sector *Electric Utilities* y de los elementos de análisis de Reptrak.

Es recomendable que Gas Natural siga con el proceso de actualización periódica del citado estudio de materialidad con objeto de establecer un procedimiento sistematizado para evaluar los asuntos materiales para cada grupo de interés, tanto a nivel corporativo como en todas sus geografías.

Capacidad de respuesta

El Consejo de Administración aprobó la política de RC a finales del ejercicio 2008. Esta política formaliza los siete compromisos de la compañía frente a sus grupos de interés, tomando como base la Misión, Visión y Valores y las prioridades estratégicas de Gas Natural. En el IRC 2009 Gas Natural presenta para cada uno de sus compromisos, las acciones propuestas en 2009, las acciones realizadas, una valoración del cumplimiento y las acciones previstas para 2010.

De cara a próximos ejercicios, es recomendable que Gas Natural amplíe en el IRC la información sobre casos prácticos de como ha dado respuestas directas a expectativas concretas de sus grupos de interés y revise su política de RC en línea con el nuevo plan estratégico de Gas Natural.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ferran Rodríguez
Socio

Barcelona, 26 de marzo de 2010



Edición:

Dirección General de Comunicación
y Gabinete de Presidencia

www.gasnatural.com

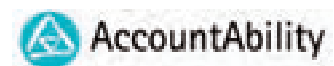
Diseño gráfico:

Gabinete Echeverría

www.gt-echeverria.es

Fotografías:

Grupo Gas Natural





Gas Natural SDG, S.A.

Domicilio social

Plaça del Gas, 1
08003 Barcelona
Tel.: 902 199 199

Sede de Madrid

Avenida de San Luis, 77
28033 Madrid
Tel.: 902 199 199

