irc 2010

informe de
responsabilidad corporativa

gasNatural
México®

irc
2010

Sumario

1. Mensaje del Presidente 8
2. Proceso de elaboración del informe 11
Alcance y enfoque 11
Materialidad 13
Verificación 13
Consultas e información adicional 13
3. Gas Natural 15
El Grupo Gas Natural en el mundo 16
Perfil de la organización 17
Gas Natural en México 18
Estrategia 24
Estrategia global 25
Estrategia en México 26
Contribución al desarrollo 29
Una compañía que suministra energía limpia 29
Una energía eficiente con un creciente número de usos 30
Una compañía comprometida con las comunidades 31
4. La responsabilidad corporativa y Gas Natural en México 33
Indicadores clave de responsabilidad corporativa 34
Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa 38
Orientación al cliente 38
Compromiso con los resultados 38
Medio Ambiente 38
Interés por las personas 39
Seguridad y salud 39
Compromiso con la sociedad 40
Integridad 40
El gobierno de la responsabilidad corporativa 43
Diálogo con los grupos de interés 46
Acciones de consulta 46
Acciones divulgativas 46

La reputación frente a los grupos de interés 47
¿Cómo leer el Informe de responsabilidad corporativa? 50
5. Compromisos de responsabilidad corporativa 52
Orientación al cliente 54
Nuestra manera de hacerlo 54
Principios de actuación responsable con los clientes 54
Principales indicadores 54
Acciones relevantes 55
Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio 56
Impulso del proceso de mejora continúa 58
Avance en la gestión de la calidad 58
Implicación de la cadena de valor en el compromiso con la calidad 58
Una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente 58
Caso destacado 2010: Instalación de medidores de prepago 58
Comunicación efectiva con los clientes 61
Caso destacado 2010: Actuación de Servicio a Clientes ante la incidencia del huracán Alex en Monterrey. 63
Gas Natural Vehicular (GNV) 63
Compromiso con la calidad en la cadena de valor 64
Selección de proveedores 64
Formación en la cadena de valor: Centro de Formación de la Energía 65
Seguridad y diversidad en el abastecimiento 65
Compromiso con los resultados 68
Nuestra manera de hacerlo 68
Principios de actuación responsable con los accionistas e inversores 68
Principales indicadores 68
Acciones relevantes 68
Caso destacado 2010: Conciliación de facturación con CFE. 68
Caso destacado 2010: Desarrollo de la zona de Toluca, Edo de México. 69
Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida 69
Medio ambiente 72
Nuestra manera de hacerlo 72

Principios de actuación responsable con el medio ambiente 72
Principales indicadores 72
Acciones relevantes 73
Caso destacado 2010: Refrendo del programa de calidad ambiental de la PROFEPA. 73
GESTIÓN AMBIENTAL 74
Planificación ambiental 74
Implementación de sistemas de gestión ambiental 74
Herramientas para la optimización de la gestión ambiental 74
Evaluación de los riesgos ambientales 74
Formación y concientización ambiental 75
PARÁMETROS AMBIENTALES 75
Reducción de las emisiones 75
Gestión y reducción de residuos 75
Control de los vertidos y reducción del consumo de agua 76
Racionalización del consumo de recursos energéticos y materiales 77
CAMBIO CLIMÁTICO 78
Fomento de energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías 80
Reducción de las emisiones de metano en las redes de distribución de gas 81
Ahorro y eficiencia energética entre consumidores 81
Preservación de la biodiversidad 81
Implicación de proveedores y clientes 81
Resultados ambientales 81
Interés por las personas 85
Nuestra manera de hacerlo 85
Principios de actuación responsable con los empleados 85
Principales indicadores 85
Caso destacado 2010: Acciones durante el Huracán Alex. 85
Acciones relevantes 86
La igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social como palancas de crecimiento 86
Reconocimiento de la representatividad sindical 88

Política retributiva 88
Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados 89
Servicios adaptados a las necesidades de los empleados 89
Generación de compromiso e implicación de los empleados 89
Formación para el desarrollo y la mejora continua de la actuación profesional – Universidad Corporativa 89
Mecanismos para un diálogo cercano, transparente y participativo 90
Caso destacado 2010: Primero Nosotros.- oportunidades de desarrollo profesional para todos los empleados 91
Seguridad y salud 94
Nuestra manera de hacerlo 94
Principios de actuación responsable con la seguridad y salud 94
Principales indicadores 94
Acciones relevantes 95
Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable 94
Actitud preventiva 94
Formación e información 95
Monitoreo continuo y registro de datos 96
La cultura preventiva en la cadena de valor 96
Salud laboral 96
Medidas para garantizar la seguridad industrial 96
Colaboración con instituciones 97
Compromiso con la sociedad 100
Principales indicadores 100
Acciones relevantes 100
Principios de actuación responsable con la sociedad 101
RESULTADOS EN LOS PILARES ESTRATÉGICOS 101
Acciones de comunicación interna y externa 103
Apoyo a la educación 103
Acción Social orientada a colectivos desfavorecidos. 104
Voluntariado corporativo y participación de los empleados 104
Promoción Cultural 105

Compromiso institucional 105
Fundación Gas Natural 105
Integridad 108
Nuestra manera de hacerlo 108
Principios de actuación responsable que rigen nuestro comportamiento 108
Principales indicadores 108
Acciones relevantes 108
Comisión del Código Ético 109
Código Ético 109
Auditoría interna 110
Política de Derechos Humanos 111
Sistema de gestión de riesgos 111
Incumplimientos y multas 111
6. Información adicional 114
Premios y reconocimientos 114
Tabla de contenidos GRI 115
Pacto Mundial, Objetivos de Desarrollo del Milenio e indicadores GRI 143
Informe de verificación externa 145
Glosario 147
Retroalimentación del lector 149
Contacto 150

1. Mensaje del Presidente

Mensaje del Country Manager

El año 2010 representa para Gas Natural Fenosa un parteaguas en el desarrollo de nuestro negocio. En ese año varios hitos, como la reducción de 40% en el precio del gas natural en la región de Norteamérica, establecieron un contexto que plantea grandes expectativas para la industria del gas natural en México y nos dieron la gran oportunidad de establecer un plan de crecimiento más ambicioso; a la par, crecieron los objetivos que nos ponemos como contribución a la sociedad y que corresponden al gran ciudadano corporativo que somos.

Después de consolidar la integración de los grupos Gas Natural y Unión Fenosa, nuestra empresa se posicionó como una de principales firmas de energía de España y Latinoamérica, y es líder entre las empresas privadas del sector en México, al prestar el servicio a más de 1 millón 207 mil clientes y operar aproximadamente el 4% de la capacidad de generación eléctrica del país, esto es 1,941 megawatts de potencia.

En 2010, México necesitó confirmar la confianza de la inversión privada. El país debía remontar a los efectos de la crisis global de 2009 y trascender a los que en la opinión pública nacional y mundial generó la situación de seguridad que reportan los medios de comunicación y las autoridades.

En este contexto nuestro grupo confirmó su confianza por el país. Confianza en su sociedad y el trabajo comprometido de los mexicanos. En las comunidades donde operamos la aceptación y contratación de nuestro servicio se incrementó, logrando captar 42 mil 892 nuevos clientes que ahora tienen una energía más confiable, segura y limpia, además pusimos en operación la Central de Ciclo Combinado de Durango, con una capacidad instalada de 450 megawatts.

Nuestro resultado operativo durante 2010 fue destacado: el EBITDA consolidado del año fue de 1,640 millones de pesos en el negocio gas y de 178 millones de dólares en el negocio eléctrico, un significativo crecimiento respecto al año anterior que superó los objetivos planteados.

Además, invertimos 1,640 millones de pesos en la expansión y mantenimiento de los sistemas de distribución que operamos y 176 millones de dólares en las centrales eléctricas, básicamente en la fase final de la construcción y puesta en operación de la Central Eléctrica de Durango.

En materia de calidad, seguridad y servicio, continuamos desarrollando mejoras. En este rubro, la capacitación es elemento fundamental, por lo que en 2010 se dieron 52,980 horas de formación a nuestros colaboradores.

Continuamos con nuestro programa de reducción de emisiones al ambiente, tendencia que inició en 2006. Esto gracias a la aplicación de Modelos de Desarrollo Limpio y de mejoras en nuestros sistemas de gestión medioambiental. Esto nos permite cumplir con los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y metano a la atmósfera.

Convencidos de nuestra responsabilidad de cooperación con la sociedad, instituciones y empresas dimos continuidad a los programas que nos permiten generar un mayor valor, en tal sentido este año continuamos aportando nuestro talento y experiencia a la Cadena de Valor por medio del programa Impulso para tu Negocio y certificamos a 156 plomeros en técnicos de gas natural y visitamos a más de 68 mil niños en sus planteles educativos con nuestra campaña de seguridad y uso eficiente del gas natural a través del programa "Gas Natural en tu escuela". También apoyamos a la educación de niños en comunidades desfavorecidas del estado de Veracruz, en vinculación con Fondo para la Paz donde se ha logrado la construcción de 5 aulas nuevas y la remodelación de 3 más.

Cuando se presentaron los desastres naturales, los huracanes Karl y Alex, la empresa realizó acciones que permitieran solventar necesidades de las comunidades afectadas. En el primero, y a través del Fondo Social Banamex se apoyó a la reconstrucción de viviendas en el estado de Veracruz; durante el segundo, con gran impacto en la ciudad de Monterrey, la plaza con mayor número de clientes de Gas Natural en México, la empresa destinó todos sus recursos, técnicos y humanos, para mantener y reparar –en los caso que fue necesario- el sistema de distribución de gas en la ciudad y estableció programas de ayuda para que los clientes afectados en sus bienes continuarán con el servicio.

Por lo anterior, durante 2010 Fuimos galardonados como la 6 empresa con mayor Responsabilidad Social en México por el Ranking de la revista Mundo Ejecutivo y nos mantuvimos, por 4 año consecutivo en la lista de las "Superempresas, el lugar donde todos quieren trabajar" que elabora la revista de negocios Expansión, y por supuesto, el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) nos ratificó, por 5 año, como Empresa Socialmente Responsable.

Así, en el reporte que hoy ponemos en sus manos, describimos con transparencia y hacemos una autoevaluación de nuestra acción como parte de la sociedad global en la que operamos. Éste, se ha desarrollado conforme a los lineamientos que establece la Global Reporting Iniciative (GRI) en su versión G3, así como en los ámbitos definidos por la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural Fenosa.

El informe confirma nuestro apego a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para apoyar los 8 objetivos de Desarrollo del Milenio hacia el 2015.

El cumplimiento de los objetivos 2010, incluso la superación de los mismos, son el reflejo de la suma de trabajo profesional y comprometido del equipo que conforma a Gas Natural en México, personas a las que agradecemos su esfuerzo y convicción por nuestro proyecto.

Ángel Larraga Palacios
Country Manager de México

irc 2010

Proceso de elaboración del informe

Alcance y enfoque 12

Materialidad 13

Verificación 13

Consultas e información adicional 13

2. Proceso de elaboración del informe

Alcance y enfoque
Este es el sexto informe anual de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural en México, y a su vez, el primero que cubre un año completo de operaciones después de concluida la fusión entre Gas Natural y Unión Fenosa. En este informe, siempre que se mencione Gas Natural en México, se está haciendo referencia a las operaciones realizadas en México durante el año 2010 en las dos líneas de negocio que se tienen: distribución de gas y generación de electricidad. La información monetaria está expresada en pesos mexicanos (MXN) para el negocio de gas y en dólares americanos (USD) para el negocio de electricidad, por tratarse de la moneda operativa de dicho negocio. La estructura del informe abarca todas las dimensiones del desarrollo sostenible enmarcadas en los compromisos definidos en la Política de Responsabilidad Corporativa.

Para el proceso de elaboración del informe se han seguido las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión G3, publicadas por Global Reporting Initiative, GRI. Como herramienta adicional para reportar sobre las actividades de generación de electricidad, se siguió el Suplemento Sectorial de *Utilities* (empresas de servicios energéticos) del GRI. Para más información sobre estos lineamientos, ver ***www.globalreporting.org***
Este informe tiene un nivel de aplicación autodeclarado B+

Se siguieron además las pautas establecidas por la norma AA1000 APS2008. Esta norma proporciona a las organizaciones un conjunto de principios para enmarcar y estructurar la forma en la que entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y rinden cuentas sobre su desempeño en sostenibilidad. En relación con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, en este informe se presentan acciones de diálogo con los grupos de interés, se estructura con base en los asuntos relevantes identificados en la Política de Responsabilidad Corporativa y se les da respuesta mediante decisiones, acciones, desempeño y comunicación con los grupos de interés. Como parte de esta respuesta se incluyen los principales indicadores de desempeño de la compañía, así como sus principales políticas y sistemas de gestión en los ámbitos considerados.

Para determinar los grupos de interés a los que va dirigido el Informe se eligieron aquéllos a los que van dirigidos nuestros compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa, a su vez basados en nuestra Misión, Visión y Valores: clientes, proveedores, accionistas, medio ambiente, empleados y comunidades donde operamos.

En la medida de lo posible, se muestran datos para los últimos tres años para poder establecer comparaciones y tendencias. Cabe aclarar que los datos de 2009 pueden presentarse de dos maneras diferentes. El informe expone el dato consolidado de Gas Natural en México desde el 1 de mayo de 2009, fecha en la que tuvo lugar la integración contable de Unión Fenosa que dio lugar a la nueva compañía. Cuando esta es la modalidad elegida, los datos de 2008 corresponden a los publicados en los informes anteriores de la compañía.

Existen también casos en los que, por la naturaleza de la información, se presenta de la manera denominada "pro-forma", la cual ofrece el dato para 2009 como sí la integración de las compañías se hubiera producido el 1 de enero de ese año e incorpora la información conjunta de ambas. Cuando se utiliza esta modalidad, el dato de 2008 se presenta como sí ambas compañías hubieran estado ya integradas en el ejercicio 2008.

La presentación "pro-forma" de la información es especialmente significativa en algunos rubros donde la opción de consolidar la información desde el 1 de mayo de 2009 podría

ofrecer una imagen distorsionada del desempeño de la compañía al aumentar o disminuir determinados indicadores significativamente, sin que estas variaciones se produjeran por la gestión sino como resultado de la integración 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 de la compañía en estos rubros es la denominada "pro-forma".

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 gestión de la sostenibilidad y en el Informe correspondiente. En otras palabras, ¿qué es importante para Gas Natural y sus grupos de interés?

Para este reporte se determinó la materialidad en reuniones con nuestros grupos de interés internos para poder determinar y priorizar los asuntos que les interesan. Además, para establecer los asuntos relevantes a incluir en el Informe, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Revisión y adecuación de los asuntos reportados en el Informe del Grupo
- Revisión de los asuntos incluidos en el Informe de México del año pasado
- Selección de los indicadores relevantes tanto de la metodología general como del suplemento sectorial publicado para empresas de servicios energéticos del GRI G3
- Revisión de los elementos reportados en metodologías internas tales como Rep Trak y Great Place to Work.

Verificación
Por segundo año consecutivo la empresa *PriceWaterhouseCoopers (PWC)* verificó este informe. El texto puede consultarse en el Informe de Verificación en el apartado de Información adicional al final de este reporte.

Consultas e información adicional
Brindamos la siguiente información adicional a este informe.

En la página web del Grupo en ***www.gasnaturalfenosa.com***:
Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 del Grupo Gas Natural
Informe Anual 2010
Informe de Gobierno Corporativo 2010
Plan Estratégico 2010-2014
Informe de la Comisión de Auditoría y Control
Política de Responsabilidad Corporativa

En la página web de Gas Natural México en ***www.gasnaturalfenosa.com.mx***:
La Guía del Gas
Consejos de seguridad y ahorro
Ubicación de centros de atención
Teléfonos de emergencia

irc 2010

Gas Natural

El Grupo Gas Natural en el mundo 16

Perfil de la organización 17

Gas Natural en México 17

3. Gas Natural

El Grupo Gas Natural en el mundo

Perfil de la organización

El Grupo Gas Natural en el mundo

El Grupo Gas Natural es una de las diez compañías multinacionales de energía más grandes de Europa y la empresa verticalmente integrada de gas y electricidad líder en España y Latinoamérica. Sus principales actividades abarcan la distribución de gas y electricidad, generación eléctrica y aprovisionamientos de gas. Tras la adquisición e integración de Unión Fenosa en 2009, el Grupo Gas Natural se ha convertido en la tercera compañía eléctrica española por número de clientes, operando en más de 25 países y atendiendo a más de 20 millones de clientes.

El Grupo Gas Natural opera en toda la cadena de valor del gas a través de una participación en proyectos de exploración, producción, licuefacción y transporte. En el sector eléctrico, en el que la compañía es el tercer operador español y un importante actor en Latinoamérica, la compañía genera y vende este recurso energético gracias a la producción de sus centrales térmicas e instalaciones renovables.

Los principales accionistas del Grupo Gas Natural, a 31 de diciembre son:

	2009	2010
Criteria Caixa Corp	36%	36%
Repsol YPF, S.A.	30%	30%
Inversores institucionales internacionales	14%	19%
Accionistas minoritarios	9%	9%
Inversores institucionales españoles	3%	4%
Caixa d'Estalvis de Catalunya	2%	2%
Suez	6%	0%

Gas Natural en México

En México tenemos dos líneas de negocio: la distribución de gas natural y la generación de electricidad a través de Centrales de Ciclo Combinado ***(CCC)***.

Principales magnitudes Gas Natural en México

Distribución:	2008	2009	2010
Ventas de actividad de gas (GWh)	41,539	40,398	43,219
Puntos de suministro de distribución de gas (#)	1,145,204	1,164,243	1,207,135
Red de distribución de gas (km)	15,899	16,193	16,468
Re-seguimiento de red (km)	14,493	14,889	14,588
Ingresos brutos (millones de MXN)	$ 6,941	$ 6,043	$ 5,864
EBITDA (millones de MXN)	$ 1,184	$ 1,308	$ 1,640
Inversiones totales (millones de MXN)	$ 563	$ 520	$ 510
Utilidad Neta (millones de MXN)	$ 207	$ 295	$ 633

Generación:	2008	2009	2010
Plantas generadoras de energía eléctrica (#)	4	*7	4
Energía eléctrica producida (GWh)	11,428	24,427*	12,893
EBITDA (millones de USD)	$ 139	$ 279	$ 178
Inversiones totales (millones de USD)	$ 51	$ 140	$ 176
Utilidad Neta (millones de USD)	$ 11	$ 16	$ 54

* Se incluyen las 4 centrales de vendidas a Mitsui en 2010 y las 3 provenientes de la fusión con Unión Fenosa.

Mapa de Gas Natural en México

Comité de Dirección Gas Natural en México al 31 de diciembre de 2010

Country Manager
Ángel Larraga Palacios

Económico Financiero
José de Jesús Rodríguez Gutiérrez

Servicios Jurídicos
Carlos F. Rodríguez Samano

Compras y Servicios Generales
Alejandro Peón Peralta

Comunicación
Paola Alcázar Hernández

Recursos Humanos
Sergio A. Echeveste García de Alba

Oficina de Proyectos
Arturo Campos Silva

Sistemas de Información
Eduardo de la Garza Garza

Planificación de Ingresos y Regulación
José Antonio Hurtado de Mendoza

Técnica Gas
Rogelio Fernández Montero

Comercial Gas
Jordi Grau Manzano

Servicios a Clientes
Artidoro Gracia Vilches

Negocio Eléctrico
Gerardo Cervantes Mosqueda

Generación
Juan Carlos García del Río

Coahuila
Saltillo, Ramos Arizpe y Arteaga

Nuevo León
Monterrey, San Nicolás de los Garza, Apodaca, Guadalupe, San Pedro Garza García, Santa Catarina, General Escobedo, García y Juárez.

Tamaulipas
Nuevo Laredo.

Bajío
Aguascalientes:
Aguascalientes.
San Luis Potosí:
San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez.
Guanajuato:
Celaya, Salamanca, Irapuato, Silao y León.

Estado de México
Toluca, Lerma y Metepec.

Distrito Federal
Alvaro Obregón, Azcapotzalco, Benito Juárez, Coyoacán, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Iztapalapa, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Tláhuac, Tlalpan, Venustiano Carranza y Xochimilco.

Municipios y Delegaciones con cobertura operada por Gas Natural en México

Distribuimos y comercializamos gas natural en distintas zonas geográficas de México, al amparo de seis permisos emitidos por la Comisión Reguladora de Energía.

Distribución de gas natural en México

El negocio de distribución de gas natural se realiza a través de la razón social Gas Natural México, S.A. de C.V., que tiene participación de las empresas Gas Natural SDG (21.75%), Gas Natural Internacional SDG (50%), Sinca Inbursa (15%) e Iberdrola Energía (13.25%).

Distribuimos y comercializamos gas natural en distintas zonas geográficas de México, al amparo de seis permisos emitidos por la Comisión Reguladora de Energía. Nuestro servicio está basado en las siguientes ciudades y estados: Monterrey, Nuevo León; el Distrito Federal; Toluca, Estado de México; San Luis Potosí, Aguascalientes, Irapuato, Salamanca, León, Celaya Saltillo, Coahuila; Nuevo Laredo, Tamaulipas, y abarca 44 municipios o delegaciones dentro de los mismos.

El proceso que se desarrolla para la actividad del gas se compone de las siguientes etapas:

Adquirir el gas natural de Petróleos Mexicanos, PEMEX, quien lo entrega en puntos de interconexión con el Sistema Nacional de Gasoductos; en el caso de una parte del Bajío y Toluca, el transporte de gas es proporcionado por ductos privados.

Después de recibir el gas natural, el proceso continúa con la entrega del mismo a las instalaciones u hogares de nuestros clientes. Por último, se lee, factura y cobra el servicio.

Subsidiarias de Gas Natural México

Adicionalmente, prestamos los denominados Servicios No Regulados que son aquellos productos y servicios postventa que proporcionan valor agregado a nuestros clientes. Entre estos servicios se encuentran:

- Revisión Periódica de Instalaciones: es un programa de revisión quinquenal de las instalaciones de gas natural ofrecido por la empresa y que va dirigido a clientes que deben cumplir con la NOM-002-SECRE-2003 ejecutando la inspección fundamentada en la operación óptima y segura de las instalaciones de aprovechamiento de gas natural y los equipos conectados a está.

- Gas Natural Asistencia: es un "Contrato multi-anual de Servicios" integrado por un conjunto de coberturas de mantenimiento preventivo y correctivo, complementado con una cobertura de riesgos y diseñado exclusivamente para los clientes de Gas Natural México.

- Adecuación y Reparación de Instalaciones: es una alternativa al cliente cuando tenga necesidad de correcciones o modificaciones mayores en su instalación.

- Gas Natural Vehicular: es un servicio que brinda ahorro y seguridad a nuestros clientes como combustible alternativo para reducir emisiones al medioambiente. Actualmente contamos con dos estaciones de servicio en Monterrey, Nuevo León.

- Venta de Aparatos Gasodomésticos: servicio de venta e instalación de aparatos gasodomésticos como estufas, secadoras y calentadores.

Generación de electricidad en México

De acuerdo con la legislación mexicana vigente, la conducción, transformación, distribución y abastecimiento de la electricidad es facultad única del Estado, por lo que la energía eléctrica producida debe ser vendida a la Comisión Federal de Electricidad para que esta a su vez proceda al abastecimiento público.

En diciembre de 2009 establecimos un acuerdo con Mitsui & Co. y Tokio Gas Co. para la desinversión del negocio de generación de electricidad. Esta operación se encuentra dentro del marco del plan de desinversiones que permite alcanzar una exposición más equilibrada en el mercado mexicano.

Las plantas enajenadas fueron la Central Anáhuac, Central Lomas del Real, Central de Valle Hermoso, Electricidad Águila de Altamira, Gasoducto del Río, así como la Compañía Mexicana de Gerencia y Operación, lo que supuso una desinversión de 2,232.5 MW de capacidad instalada.

Por último, cabe destacar el desarrollo del proyecto de energía eólica en Juchitán Oaxaca, con una capacidad planeada de 227.5 MW.

Centrales de Ciclo Combinado operadas por Gas Natural en México en 2010

Estado	Central	Potencia instalada (MW)	Producción neta de energía (GWh)	Eficiencia promedio (%)	Factor de disponibilidad promedio (%)
Sonora	Hermosillo	250	1,934	53.4%	99.1%
Sonora	Naco Nogales	258	2,192	54.2%	86.8%
Veracruz	Tuxpan	983	7,305	53.9%	94.7%
Durango	Norte Durango	450	1,462	54.8%	96.5%
Total	4	1,941	12,893	54.1%	94.3%

IRC 2010

Gas Natural

Estrategia 25

Estrategia global 25

Estrategia en México 26

Estrategia

Estrategia global
Tras finalizar de forma exitosa la integración con Unión Fenosa, presentamos el Plan Estratégico 2010-2014, que se desarrolla en torno a tres vectores principales: fortalecimiento del balance, optimización y captura del crecimiento. La estructura del plan cuenta con dos fases, fijando unos objetivos concretos para la primera fase 2010-2012 y unas aspiraciones que dependen de la evolución del entorno para la segunda fase 2012-2014.

Durante la primera fase centraremos nuestros esfuerzos en el fortalecimiento de la posición financiera, alineando la estrategia con una estricta disciplina inversora, con la consecución de un importante desapalancamiento y con el compromiso de obtener una calificación crediticia "A" en el medio plazo. La optimización de la cartera de suministros y la gestión proactiva del marco regulatorio son otros de los objetivos enfocados a mejorar la eficiencia hasta 2012. La segunda fase está enfocada al crecimiento de la compañía, permitiendo el posicionamiento en el medio plazo para aprovechar la recuperación de los mercados y para crecer en los negocios liberalizados.

La presentación del Plan Estratégico 2012 - 2014 se puede consultar en la sección Información para accionistas e inversores en ***www.gasnaturalfenosa.com***

Estrategia en México
Como distribuidor de gas natural, la estrategia se puede resumir en los siguientes dos puntos:

- Saturación de redes existentes: buscamos saturar nuestras redes con el mayor número de clientes posible dentro de las capacidades técnicas de las redes de distribución.

- Crecimiento de redes con mayor mercado potencial: desarrollamos proyectos de ampliación de la red en mercados con una concentración importante de clientes potenciales.

Consideramos contar con las siguientes fortalezas que nos permitirán desarrollar la estrategia:

- Zonas geográficas con potencial de crecimiento, incluyendo el Distrito Federal y Monterrey.

- Modelo de negocio de implementación eficiente.

- La inversión requerida para establecer y crecer una red de distribución de gas natural en las zonas geográficas atendidas como barrera de entrada a competidores.

- Producto con ventajas importantes (tanto en materia de costo como de protección al ambiente) con respecto a otros hidrocarburos. Adicionalmente, una vez conectados, los incentivos para que los clientes se desconecten son limitados.

En la generación de energía, la estrategia es capitalizar las inversiones realizadas, principalmente en la central de Durango, una vez que ha entrado en operaciones. Desarrollaremos cada vez más un mix energético para que sea más limpio, impulsando el programa de producción de energía eólica en la zona de Juchitán en Oaxaca.

En la generación de energía, la estrategia es capitalizar las inversiones realizadas, principalmente en la central de Durango, una vez entra en operaciones. Desarrollaremos cada vez más un mix energético para que sea más limpio, impulsando el programa de producción de energía eólica.

irc
2010

Gas Natural

Contribución al desarrollo 29

Una compañía que suministra energía limpia 29

Una energía eficiente con un creciente número de usos 30

Una compañía comprometida con las comunidades 31

Contribución al desarrollo

Proceso del gas natural

El reto de las compañías que pertenecemos al sector de la energía no consiste únicamente en satisfacer la creciente demanda energética de un mundo en desarrollo. Debemos hacerlo de una manera cada vez más limpia, segura y fiable. El suministro de energía bajo criterios de sostenibilidad, eficiencia y seguridad es nuestra principal contribución a la consecución de un desarrollo más sostenible.

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

Fuente: IPCC – Eurogas en Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 del Grupo Gas Natural Fenosa.

Una compañía que suministra energía limpia

El gas natural, por su composición química y propiedades, es el combustible fósil más limpio. Resulta de una mezcla de hidrocarburos constituida en un 90% por gas metano que se encuentra en el subsuelo y que procede de la descomposición de materia orgánica atrapada entre estratos rocosos.

El gas natural es el combustible más puro y abundante en el mundo. Es un producto incoloro e inodoro, no tóxico y más ligero que el aire. Antes de ser distribuido para su consumo, se le agrega un odorizante (mercaptano) que proporciona al gas su olor característico con el fin de ser detectable.

Sus propiedades ambientales y versatilidad como fuente energética sitúan al gas natural como una de las mejores opciones frente al cambio climático y otros problemas ambientales, como la calidad del aire o la acidificación de suelos y aguas.

Las centrales de ciclo combinado que operan con gas natural son aproximadamente un 20% más eficientes que las térmicas convencionales, constituyendo así una fuente de energía importante tanto a nivel internacional como a nivel nacional. En México se ha desarrollado un mercado nacional de gas natural que se ha convertido en una alternativa importante para el sector productivo y para los consumidores finales, tanto en términos económicos como de cuidado del medio ambiente.

Los datos son reales hasta 2010 y proyectados para los siguientes años.

El uso y consumo de gas natural presenta ventajas con respecto a otras fuentes de energía. Para el sector industrial, los gastos de mantenimiento y operación de las instalaciones son más bajos que en las instalaciones que utilizan otro tipo de combustible. Además, el costo del gas natural ha sido consistentemente más bajo que el de otros energéticos, y para las industrias de nueva instalación, es necesaria una menor inversión.

Una energía eficiente con un creciente número de usos

El gas natural ofrece un rendimiento energético superior al obtenido con otros combustibles fósiles.

La siguiente gráfica muestra la demanda de gas natural en México para todos los sectores, incluyendo el eléctrico, petrolero, residencial, industrial, servicios y transporte.

Dentro de las ventajas para comercio y residencias, encontramos los siguientes aspectos:

Demanda de gas natural en México (millones de pies cúbicos diarios)

* Incluye el gas para recirculaciones

Fuente: Prospectiva el Mercado del Gas Natural 2010-2025, Secretaría de Energía. Elaborada por el Instituto Mexicano del Petróleo con base en información de la Comisión Reguladora de Energía, Pemex y empresas privadas.

- El gas natural es más seguro que el gas LP ya que es más ligero que el aire, no se acumula y se dispersa fácilmente.
- Se siguen estrictos estándares para la construcción y mantenimiento de las redes de tubería subterránea que se utilizan para la distribución de gas natural, por lo que su transporte y distribución son seguros.
- Para la distribución de gas natural se utilizan redes de polietileno y acero, materiales nobles de alta resistencia y durabilidad probados en zonas sísmicas.
- El gas natural no requiere almacenamiento ya que la cantidad que circula a través de los tubos de una vialidad y zona es sustancialmente menor a la cantidad de gas que de otra manera estaría almacenada en hogares y comercios.
- El flujo de gas natural se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, por lo que no es necesaria la revisión de niveles y programación de abastecimiento.
- El servicio se paga ya sea mensual o bimestralmente, una vez que el hidrocarburo se ha consumido.
- El gas natural no provoca contaminación por uso de vehículos para su distribución.
- El gas natural no emite óxidos de azufre ni partículas sólidas en su combustión.
- El gas natural es un hidrocarburo más amigable al ambiente, reduciendo las emisiones y el efecto invernadero, por lo que el Protocolo de Kyoto, Greenpeace y las normativas ambientales nacionales e internacionales recomiendan su uso.

Contribución al PIB

Una compañía comprometida con las comunidades

Generamos riqueza y empleo en los países en los que desarrollamos nuestras actividades a través del pago de salarios, impuestos, mediante las inversiones que realizamos y gracias a la creación de valor a lo largo de la cadena energética.

Asimismo, participamos en proyectos sociales alineados con nuestro negocio que tienen como objetivo contribuir al desarrollo de las sociedades en las que operamos.

Nos encargamos activamente de prevenir los impactos tanto sociales y ambientales como en materia de derechos humanos, que puedan producirse como consecuencia de nuestros proyectos e inversiones, especialmente aquellos relacionados con los desplazamientos de población. En 2010 no se produjeron desplazamientos de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras.

irc
2010

La responsabilidad corporativa y Gas Natural en México

Indicadores clave de responsabilidad corporativa 34

La responsabilidad corporativa y Gas Natural en México

Indicadores clave de responsabilidad corporativa
Los siguientes indicadores han sido definidos para dar seguimiento a nuestro desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Orientación al cliente

	2008	2009	2010
Porcentaje de clientes satisfechos	77.1%	75.6%	77.8%
Proveedores con los que existen contratos en vigor	439*	874	1,148
Volumen total de compra adjudicado (millones de pesos)	$1,262*	$1,901	$2,474

*Datos únicamente para el negocio de Distribución

Compromiso con los resultados

Distribución (millones de pesos)	2008	2009	2010
EBITDA	$1,184	$1,308	$1,640
Inversiones totales	$563	$520	$510
Utilidad neta	$207	$295	$633
Generación (millones de dólares)	2008	2009	2010
EBITDA	$139	$279	$178
Inversiones totales	$51	$140	$176
Utilidad neta	$11	$16	$50

Medio ambiente

	2008	2009	2010
Emisiones directas de CO2 (ton.)	n / d	8,852,532	4,762,283
Emisiones directas de CO2 / Generación electricidad (ton. / GWh)	n / d	362	95
Emisiones de metano en transporte y distribución (m3 / km red)	557	549	537
Emisiones de SO2 / Electricidad generada (g / kWh)	n / d	0.009	0.002
Emisiones de NOx / Electricidad generada (g / kWh)	n / d	0.401	0.139
Emisiones de partículas / Electricidad generada (g / kWh)	n / d	0.020	0.004
Generación de residuos peligrosos (t)	n / d	173	188

Interés por las personas

	2008	2009	2010
Índice de plantilla - No. de empleados	853	1,065	873
Hombres / Mujeres (%)	70 / 30	77 / 23	75 / 25
Mujeres en puestos directivos (%)	10.3%	2.9%	3.2%
Gastos de personal (millones de pesos)	$789	$768	$434
Horas de formación por empleado	n / d	27	60
Inversión en formación anual (pesos)	n / d	$5,190,510	$5,776,429

Seguridad y salud

	2008	2009	2010
Accidentes con baja	19	16	9
Días perdidos	138	107	85
Víctimas mortales	-	-	-
Índice de frecuencia	11.43	12.97	6.81
Índice de gravedad	0.08	0.09	0.07
Índice de incidencia	21.95	24.88	14.04
Tasa de ausentismo	n / d	n / d	1.33

Compromiso con la sociedad

	2008	2009	2010
Aportaciones de Gas Natural en México (pesos)	$1,803,415	$2,852,436	$5,767,593
Distribución por tipo de acción (%)			
Social	n / d	84%	59%
Medioambiental	n / d	3%	26%
Cultural	n / d	6%	13%
Otros	n / d	7%	2%
Actividades de patrocinio y acción social (#)	n / d	29	48

Integridad

	2008	2009	2010
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	11	7	6
Número de comunicaciones por cada 200 empleados	2.58	1.31	1.37
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	44	42	34

irc
2010

La responsabilidad corporativa y Gas Natural en México

Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa 38

Orientación al cliente 38

Compromiso con los resultados 38

Medio Ambiente 38

Interés por las personas 39

Seguridad y salud 39

Compromiso con la sociedad 40

Integridad 40

Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa

La responsabilidad corporativa está integrada en nuestra estrategia de operación a través de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, que formaliza y hace visibles los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés, basados en nuestra Misión, Visión y Valores.

Orientación al cliente
Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos ser capaces de darles una respuesta rápida y eficaz y proporcionarles un servicio excelente que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con los compromisos voluntariamente asumidos por nuestro Grupo.

Nuestros principios:
1. Construir relaciones de confianza con vocación a largo plazo a través de un trato cercano y accesible.

2. Escuchar sus opiniones para poder adecuarnos a sus necesidades.

3. 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 estratégicos y señalamos objetivos colectivos e individuales. Tomamos decisiones para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos gestionando adecuadamente los riesgos.

Nuestros principios:
1. Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.

2. Promover la gestión eficiente de los recursos dentro del marco de una mejora continua de los procesos.

3. 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 nuestras actividades prestando una especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales que necesitamos para satisfacer la demanda energética. Actuamos más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adoptemos, involucrando a nuestros proveedores y fomentando en nuestros grupos de interés el uso responsable de la energía.

Nuestros principios:
1. Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

2. Contribuir a la mitigación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia

energética, la aplicación de nuevas tecnologías y la captura del carbono.

3. Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.

4. Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.

5. Garantizar la prevención de la contaminación y la mejora continua mediante la optimización de la gestión ambiental, la minimización de los riesgos ambientales y la participación activa de los empleados.

Interés por las personas

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

Nuestros principios:

1. Proporcionar a nuestros empleados formación y oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.

2. Promover un entorno de trabajo motivador en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.

3. Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.

4. Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional, en un marco de igualdad y diálogo.

Seguridad y salud

Impulsamos estrategias para la continua integración de la prevención en nuestra cultura empresarial, garantizando las mejores condiciones para la protección de la seguridad y la salud en toda la cadena de valor.

Gestión Estratégica de la Responsabilidad Corporativa en Gas Natural

Nuestros principios:

1. Garantizar que la seguridad sea una responsabilidad asumida colectivamente.

2. Formar adecuadamente y establecer canales de información, consulta y participación, como elementos clave de prevención.

3. Incorporar criterios preventivos en las decisiones y procesos de la empresa, nuevos proyectos, productos y servicios, asegurando la mejora continua.

4. Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.

Compromiso con la sociedad

Aceptamos nuestra responsabilidad y contribuimos al desarrollo económico y social de los países en los que estamos presentes, aportando nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la inversión social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

Nuestros principios:

1. Integración positiva en la sociedad de los países en los que estamos, evaluando el impacto social de nuestra actividad y respetando la cultura, las normas y el entorno.

2. Generar valor a través de nuestra propia actividad con la colaboración de organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales, en todos los países donde estamos presentes.

3. Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

Integridad

Fomentar que las personas que integran el Grupo actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos éticos que impulsa el Grupo, contribuyendo así al aumento de la confianza hacia nuestra empresa.

Nuestros principios:

1. Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.

2. Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.

3. 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 fundamentales en el trabajo, prestando especial atención al reconocimiento de los derechos de las minorías étnicas, al rechazo a la explotación infantil, a los trabajos forzosos o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.

En Gas Natural comprendemos la responsabilidad corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza con nuestros grupos de interés y satisfacer de manera coherente y equilibrada sus expectativas. Entendemos que una adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico, además de una ventaja competitiva y un elemento crítico para velar por la sostenibilidad de la compañía y su capacidad de crear valor en el largo plazo.

La organización está comprometida con el aporte al desarrollo sostenible en los siete compromisos antes mencionados, que son impulsados de manera efectiva desde la alta dirección de la compañía. Cada uno cuenta con indicadores de desempeño que permiten informar a los diferentes organismos de gobierno y dirección acerca de los resultados de las iniciativas, para detectar acciones de mejora y la definición de nuevos objetivos.

La Política de Responsabilidad Corporativa es la manifestación de un sistema de gestión que abarca la totalidad de Gas Natural en México. Para su elaboración se consultó a todas las áreas de la compañía para la definición de los principios que la componen, incluyendo aquellos aspectos relevantes para los grupos de interés. Esta fue aprobada por el Comité de Dirección y por el Consejo de Administración y está alineada con el Plan Estratégico 2010-2014. La política garantiza que los grupos de interés son tenidos en cuenta, contribuyendo al desarrollo y bienestar de las comunidades en las que estamos presentes.

IRC 2010

La responsabilidad corporativa y Gas Natural en México

El gobierno de la responsabilidad corporativa

En la estrategia de negocio del Grupo Gas Natural, el compromiso con la responsabilidad corporativa desempeña un papel esencial. El Consejo de Administración es el órgano encargado, de acuerdo a lo dispuesto en su reglamento, de supervisar las actuaciones desarrolladas por la compañía en esta materia.

La compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión del Código Ético que ejercen una importante labor en el fomento e implantación de acciones relacionadas con la responsabilidad corporativa.

Para la difusión del Código Ético en los distintos países donde operamos contamos con comisiones locales con una composición funcional que replica a la Comisión del Código Ético del Grupo. La comisión está compuesta por las áreas de Auditoría Interna, Comunicación,, Asuntos Jurídicos y Recursos Humanos como presidente.

IRC 2010

La responsabilidad corporativa y Gas Natural en México

Diálogo con los grupos de interés 46

Acciones de consulta 46

Acciones divulgativas 46

La reputación frente a los grupos de interés 47

Diálogo con los grupos de interés

Los grupos de interés son todas aquellas entidades o individuos que pueden verse afectadas de manera significativa por las actividades de la organización, y cuyas acciones pueden afectar la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. (Pie de página: Fuente GRI G3, 2006)

Es fundamental tener en cuenta las voces de los grupos de interés para establecer las estrategias a seguir. Consideramos que el desarrollo de un clima de confianza con nuestros grupos de interés es determinante para la aceptación social de la compañía y para el éxito de nuestros planes de negocio. Por ello buscamos establecer relaciones duraderas y estables con ellos a través de acciones que nos permiten conocer de antemano sus expectativas y demandas. De este modo podemos evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio.

Acciones de consulta

Son aquellos canales de comunicación bidireccionales donde interactuamos con nuestros grupos de interés para un intercambio de información ágil y fluido. Las conclusiones son consideradas en la mejora y adecuación de procesos y en la selección de los contenidos de este Informe.

Acciones divulgativas

Son aquellas comunicaciones unidireccionales donde facilitamos información a nuestros grupos de interés.

Principales acciones de diálogo que desarrollamos en 2010
Clientes
Encuestas a clientes para valorar la satisfacción sobre los diferentes servicios de la compañía e identificar necesidades y expectativas.
Canal de comunicación Cartas al Presidente, que permite al cliente expresar sus comentarios y sugerencias.
Empleados
Lanzamiento de la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso en toda la compañía.
Comités de Comunicación Interna: Corporativo, Operativo e Internacional, como grupos de trabajo transversales.
Termómetros de Escucha: grupos de enfoque, encuestas y entrevistas a directivos.
Mantenimiento en la página de Intranet México, que se consolida junto a los canales de comunicación y opinión habituales.
Desayunos con la dirección con el objetivo de favorecer la comunicación ascendente.
Comunicaciones en cascada: retroalimentación, análisis de dudas y sugerencias.
Proveedores
Implantación en el negocio eléctrico del Modelo de Calidad de Proveedores sobre condiciones y normativa a cumplir por los productos y servicios contratados, promoviendo la medición y mejora de la calidad.
Reuniones con empresas colaboradoras para conocer sus inquietudes y encontrar soluciones para agilizar los procesos.
Sociedad
Monitoreo continuo de la reputación corporativa entre la opinión pública utilizando la herramienta RepTrak.

Acciones divulgativas
Clientes
Campañas institucionales de sensibilización para la prevención de accidentes, el uso racional de gas natural y la importancia de permitir hacer la revisión técnica reglamentaria.
Campaña de divulgación sobre la seguridad en la utilización del gas a través de Internet, prensa y facturas.
Empleados
Publicación permanente de información en la Intranet México.
Lanzamiento de la revista corporativa interna Nuestra Energía bajo un nuevo formato.
Proveedores
Programa de desarrollo de proveedores.
Sociedad
Campañas de sensibilización sobre el gas natural, su cuidado y uso seguro.
Campañas de prevención de intoxicaciones por monóxido de carbono en escuelas primarias públicas y privadas y en plataformas en Internet.
Jornadas de intercambio en seguridad con cuerpos de atención a emergencias de los municipios o delegaciones donde estamos presentes.

La reputación frente a los grupos de interés

RepTrak México

El modelo RepTrak, desarrollado por el Foro de Reputación Corporativa y el Reputation Institute, es la herramienta que utilizamos para evaluar, de una manera sistemática y rigurosa, nuestra reputación ante los grupos de interés. RepTrak mide la reputación emocional (RepTrak Pulse) en función del apego, admiración, confianza y percepción de la compañía en la sociedad. Asimismo, desarrolla un análisis racional (RepTrak Index) de la reputación de la compañía valorando 27 atributos agrupados en siete dimensiones: oferta, trabajo, gobierno, liderazgo, innovación, ciudadanía y finanzas.

El modelo permite una evaluación continua que, a su vez, posibilita el desarrollo de iniciativas específicas para el avance en los aspectos clave de la reputación. Desde 2008 los resultados de RepTrak son presentados periódicamente en el Comité de Dirección.

Metodología RepTrak

Percepción de GNM en la sociedad

Reptrak index - reputación GNM por dimensiones

IRC 2010

La responsabilidad corporativa y Gas Natural en México

¿Cómo leer el Informe de responsabilidad corporativa? 50

¿Cómo leer el Informe de responsabilidad corporativa?

Para facilitar la lectura del informe y la búsqueda de información, en cada uno de los compromisos incluimos los mismos apartados:

Interés por las personas

Nuestra manera de hacerlo
Tomamos como punto de partida nuestra misión y procuramos promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados. Por medio de su formación y desarrollo profesional, buscamos:

- Potenciar el compromiso
- Propiciar la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y género
- Atraer talentos.

Este enfoque responde a las necesidades y desafíos inherentes a la integración de Gas Natural y Unión Fenosa y busca adoptar las mejores prácticas de gestión humana provenientes de las dos organizaciones.

Principios de actuación responsable con los empleados

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

Acciones durante el Huracán Alex.
Además de participar en la recolección de víveres para los damnificados, el departamento de Recursos Humanos reconoció a los empleados que participaron activamente en esta contingencia con las siguientes actividades:

1. Realizó una evento de reconocimiento en un hotel de la localidad para los empleados y sus esposas.
2. Entregó premios económicos a cada uno de los empleados.
3. Realizó rifas de viajes entre los participantes.
4. Adaptó horarios de trabajo y realizó cambios en los centros de trabajo para que los empleados pudieran asistir a sus labores.

Principales indicadores

	2008	2009	2010
Índice de plantilla – No. de empleados	653	1,065	673
Hombres / Mujeres (%)	70 / 30	77 / 23	75 / 25
Mujeres en puestos directivos (%)	10,3%	22,6%	21%
Gastos de personal (millones de pesos)	$789	$768	$439
Horas de formación por empleado	n / d	27	55
Inversión en formación anual (pesos)	n / d	$5,190,510	$6,026,985

Nuestra manera de hacerlo: cómo abordamos cada uno de los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y algunos aspectos relevantes del entorno.

Compromisos de responsabilidad corporativa

Principios de actuación responsable con los clientes

1. Construir relaciones de confianza a largo plazo a través de un trato cercano y accesible.
2. Escuchar sus opiniones para poder adecuarnos a sus necesidades.
3. Trabajar a lo largo de toda nuestra cadena de valor para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.

Orientación al cliente
Nuestra manera de hacerlo
Para Gas Natural México el cliente es nuestra razón de ser. Este enunciado, más que en palabras, se refleja en procedimientos, herramientas y canales que van encaminados a entender las necesidades del cliente, mejorar la calidad y seguridad de los productos y servicios y, sobre esta base, construir relaciones de largo plazo. Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos ser capaces de darles una respuesta rápida y eficaz con el fin de proporcionarles un servicio excelente que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con los compromisos voluntariamente asumidos por nuestro Grupo.

Indicadores generales de clientes

Actividad	2008	2009	2010
Ventas actividad de gas (GWh)	41,528	40,398	43,219
Renovación de la red (km)	44,8	36,65	30,17
Red de distribución (km)	15,899	16,193	16,488
Inspecciones reglamentarias	2,226	0	0
Reseguimiento de red (km)	14,483	14,669	14,588
Renovación de acometidas (unidades)	5,096	4,504	6,038

Principales indicadores

	2008	2009	2010
Porcentaje de clientes satisfechos	72,1 %	75,2%	72,9 %
Proveedores con los que existen contratos en vigor	426*	619	1,146
Volumen total de compra adjudicado (millones de pesos)	$1,262*	$1,901	$2,476

* Se incluyen las 4 centrales de ventadas a Mitsui en 2010 y las 2 provenientes de la fusión con Unión Fenosa.

Principios de actuación responsable con nuestros grupos de interés: los lineamientos que guían el enfoque de gestión.

Compromiso con los resultados

Nuestra manera de hacerlo
En Gas Natural estamos comprometidos con alcanzar una rentabilidad creciente y sostenida. Para ello, diseñamos planes estratégicos y establecemos objetivos cualitativos e individuales. Tomamos decisiones para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos gestionando adecuadamente los riesgos.

Adicionalmente, fijamos el objetivo de integrar los negocios de gas y electricidad. La adquisición de Unión Fenosa nos consolidó como una compañía de referencia dentro del sector. Hoy en día somos la mayor compañía integrada en gas y electricidad de España y Latinoamérica y como líderes de distribución de gas en el territorio latinoamericano.

En julio de 2010 finalizó con éxito la integración con Unión Fenosa y la compañía a nivel internacional presentó el plan estratégico 2010-2014 que se desarrolla en torno a tres vectores principales, fortalecimiento del activo, optimización y captura del crecimiento.

Por otra parte, nuestra participación en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) refuerza la gestión de aspectos más allá de la rentabilidad financiera.

Acciones relevantes

Principales acciones realizadas en 2010	Acciones previstas para 2011
Consolidar fusión con Unión Fenosa	Emisión de certificados bursátiles en la Bolsa Mexicana de Valores
Mejora en sistema de nominación de gas natural	
Mejor año operativo de los centrales Naco, Hermosillo y Tuxpan	Continuar con la eficiencia operativa de las centrales
Puesta en marcha de Central Norte Durango	
Proceso de desinversión de COMERGO completado	

Principios de actuación responsable con los accionistas e inversores

1. Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.
2. Promover la gestión eficiente de los recursos dentro del marco de una mejora continua de los procesos.
3. 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.

Conciliación de facturación con CFE.
Durante 2010 se llevó a cabo la conciliación de la facturación con la Comisión Federal de Electricidad, CFE, nuestro único cliente para la energía eléctrica que producimos. Esta conciliación permite evitar riesgos financieros y proporcionar certidumbre a los ingresos.

Principales indicadores

Distribución:	2008	2009	2010
EBITDA (millones de MXN)	$ 1,184	$ 1,308	$ 1,640
Inversiones totales (millones de MXN)	$ 563	$ 520	$ 510
Utilidad Neta (millones de MXN)	$ 207	$ 206	$ 633
Generación	**2008**	**2009**	**2010**
EBITDA (millones de USD)	$ 139	$ 279	$ 178
Inversiones totales (millones de USD)	$ 51	$ 140	$ 175
Utilidad Neta (millones de USD)	$ 11	$ 16	$ 54

Principales indicadores: mediciones para informar el desempeño del compromiso en cuestión. Se refieren a todos aquellos asuntos de responsabilidad corporativa que la compañía considera materiales y se ofrecen, cuando esto resulta posible, con un histórico de tres años.

Principales acciones realizadas 2010: qué se hizo en 2010 para cumplir este compromiso.

Informe anual 2011 Gestión corporativa | 70

Acciones relevantes

Principales acciones realizadas en 2010	Acciones previstas para 2011
Referendo de certificaciones ISO 9001 y 14001.	Inicio de la utilización del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.
Cumplimiento legal con la regularización de la entrega de condicionantes ambientales en todas las Zonas Geográficas de Distribución (ZDG).	Identificación de riesgos ambientales en todas las operaciones.
Regulación en materia de impacto ambiental de las zonas de Metrogas y SDB por cinco y 15 años más respectivamente.	
Diagnóstico ambiental en Monterrey y DF para el Programa Voluntario de Auditorías Ambientales de la PROFEPA.	Seguimiento del Plan de Acción surgido del Diagnóstico.

Desglose de gastos ambientales en 2010 (%)

Nota: Estas cifras abarcan solamente el negocio de distribución

Descripción del programa de calidad ambiental de la PROFEPA.
En Gas Natural tenemos el interés de contribuir al mejoramiento de la calidad del ambiente y del cumplimiento total con la normatividad ambiental en todas las Zonas Geográficas de Distribución (ZDG) donde operamos. Por el motivo, hemos decidido seguir inscritos en el Programa Voluntario de Auditorías Ambientales bajo los términos de referencia de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA).
La meta general de la primera etapa durante 2010 fue realizar un Diagnóstico Ambiental en las ZDG de Monterrey y Distrito Federal y evaluar su desempeño ambiental en el marco del cumplimiento del Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Autorregulación y Auditoría Ambiental, de acuerdo a los Términos de Referencia y criterios especificados por la PROFEPA.
Así mismo, se tomaron en cuenta los acuerdos y tratados internacionales suscritos por México, con la finalidad de definir actividades a realizar que aseguren que los sistemas auditados sean efectivos para mantener un sistema sustentable, y al mismo tiempo protejan el ambiente.
La segunda fase (2011) consiste en cumplir con las acciones pertinentes que surjan del Plan de Acción, el cual establece todas las áreas de oportunidad detectadas durante el Diagnóstico Ambiental, además de establecer tiempos de cumplimiento y ser aprobado por la PROFEPA.
En la última etapa (2012), se verificarán los cumplimientos y se emitirá un informe, con el fin de obtener el Certificado de Industria Limpia, con el cual la PROFEPA reconoce que se cumplen los requisitos dispuestos en la normativa ambiental vigente y que ha realizado el proceso de diagnóstico y auditoría ambiental.
Actualmente se cuenta con este certificado para las ZDG de San Luis Potosí, Saltillo y Nuevo Laredo.

Acciones previstas 2011: nuevos retos y planes de acción para el presente año. El cumplimiento de estas acciones se reportará en el informe del siguiente año.

Casos destacados 2010: Cosas extraordinarias que llevaron al éxito este año; historias que demuestran alto impacto en la operación.

Soportes de información: En ocasiones, para ampliar la información se remite al lector a otros soportes, ya sea el website del Grupo o de Gas Natural en México, o Políticas o documentos que se puedan encontrar en ellos.

Informe anual 2011 Gestión corporativa | 75

Para sensibilizar al conjunto de la sociedad en materia ambiental, hemos firmado distintos convenios con asociaciones e instituciones ambientales y educativas.

Formación y concientización ambiental
La formación ambiental es una herramienta básica en la prevención de los impactos ambientales. Impartimos 3.096 horas de capacitación en temas medioambientales que estuvieron localizadas en aspectos generales de medio ambiente, legislación, gestión de residuos, riesgos ambientales y herramientas corporativas de gestión. El resultado de los cursos impartidos puede consultarse en el Capítulo de Seguridad y Salud.

Para más detalles, ver la sección internacional en **www.fundacionegasnatural.org**

PARÁMETROS AMBIENTALES
En 2010, la mayor parte de los indicadores ambientales mejoraron significativamente como consecuencia de las actuaciones de optimización desarrolladas por la compañía.

Reducción de las emisiones
Hemos reducido todas las emisiones liberadas a la atmósfera con respecto al año anterior.

Emisiones atmosféricas (ton.)

	2009	2010
CO2	8.892.532	4.782.283
SO2	229	76
NOx	9.789	6.925
Partículas	480	217

Gestión y reducción de residuos
Segregamos, almacenamos y gestionamos nuestros residuos de acuerdo con la legislación vigente. Buscamos minimizar su cantidad y peligrosidad reciclando y revalorizando los residuos para generar energía en vez de depositarlos en vertederos.

En cuanto a residuos no peligrosos, la mayor parte consiste en escombros de obra producidos en los movimientos de tierra asociados al desarrollo y mantenimiento de la red de distribución de gas. También tenemos residuos urbanos como el papel, cartón, orgánicos y vidrio que son generados fundamentalmente en los centros de trabajo. En la mayoría de las instalaciones nos encargamos del reciclaje del papel. El resto de residuos es gestionado a través de los servicios municipales de recogida.

Por otra parte, la mayoría de los residuos peligrosos generados en los procesos son hidrocarburos más agua y absorbentes, material de filtración proveniente del mantenimiento de los centrales, pilas de baterías, PCBs y transformadores con PCB y aceites usados. Dentro del Plan de eliminación de equipos con PCB, realizamos inventarios y actualizamos la retirada y almacenamiento adecuado, reduciéndose significativamente el riesgo de contaminación en las instalaciones por vertido de este residuo.

irc
2010

Compromisos de responsabilidad corporativa

Orientación al cliente 54

Nuestra manera de hacerlo 54

Principios de actuación responsable con los clientes 54

Principales indicadores 54

Acciones relevantes 55

Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio 56

Impulso del proceso de mejora continúa 58

Avance en la gestión de la calidad 58

Implicación de la cadena de valor en el compromiso con la calidad 58

Una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente 58

Caso destacado 2010: Instalación de medidores de prepago 58

Comunicación efectiva con los clientes 61

Caso destacado 2010: Actuación de Servicio a Clientes ante la incidencia del huracán Alex en Monterrey. 63

Gas Natural Vehicular (GNV) 63

Compromiso con la calidad en la cadena de valor 64

Selección de proveedores 64

Formación en la cadena de valor: Centro de Formación de la Energía 65

Seguridad y diversidad en el abastecimiento 65

Compromisos de responsabilidad corporativa

Principios de actuación responsable con los clientes

1. Construir relaciones de confianza a largo plazo a través de un trato cercano y accesible.

2. Escuchar sus opiniones para poder adecuarnos a sus necesidades.

3. Trabajar a lo largo de toda nuestra cadena de valor para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.

Orientación al cliente
Nuestra manera de hacerlo

Para Gas Natural, el cliente es nuestra razón de ser. Este enunciado, más que en palabras, se refleja en procedimientos, herramientas y canales que van encaminados a entender las necesidades del cliente, mejorar la calidad y seguridad de los productos y servicios y, sobre esta base, construir relaciones de largo plazo. Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos ser capaces de darles una respuesta rápida y eficaz con el fin de proporcionarles un servicio excelente que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con los compromisos voluntariamente asumidos por nuestro Grupo.

Indicadores generales de clientes

Actividad	2008	2009	2010
Ventas actividad de gas (GWh)	41,539	40,398	43,219
Renovación de la red (km)	48.8	36.65	30.17
Red de distribución (km)	15,899	16,193	16,468
Inspecciones reglamentarias	2,226	0	0
Reseguimiento de red (km)	14,493	14,889	14,588
Renovación de acometidas (unidades)	5,096	4,504	6,038

Principales indicadores

	2008	2009	2010
Porcentaje de clientes satisfechos	77.1%	75.6%	77.8%
Proveedores con los que existen contratos en vigor	439*	874	1,148
Volumen total de compra adjudicado (millones de pesos)	$1,262*	$1,901	$2,474

* Se incluyen las 4 centrales de vendidas a Mitsui en 2010 y las 3 provenientes de la fusión con Unión Fenosa.

Acciones relevantes

Principales acciones realizadas 2010
Además del índice de satisfacción que manejamos, monitorear satisfacción de clientes con el proyecto "Conozcamos al cliente", para conocer los principales motivos de satisfacción e insatisfacción de estos.
Abrir seis centros de atención al cliente adicionales e implantar los teléfonos directos red line que comunican con el call center.
Aplicación de la metodología Lean Six Sigma en el proyecto Modelo Operativo Centros de Gas, con el objetivo de aumentar la solución de reclamos y solicitudes en el Primer Contacto al Cliente en los Centros de Gas.
Metodología Lean Six Sigma en optimización de proceso de reconexiones.
Implementar medios de pago más eficientes (medios externos donde se puedan recibir pagos de recibos vencidos y reconexiones) y centros de Atención equipados con cajeros automáticos de 24 horas.
Fortalecer el compromiso de nuestros proveedores con la orientación al cliente, mediante selección, formación y seguridad.
Negociación de tarifas del Bajío.
Implementación de la factura electrónica.
Programa de capacitación actitudinal en zonas Norte y Centro
Acciones previstas 2011
Instalación de pantallas touchscreen para encuestas de salida en los Centros de Atención.
Continuar con la reconversión de los Centros de Atención.
Instalación de 35,000 medidores prepago
Acciones para la prevención de cortes y contención de bajas y recuperación de Clientes.
Implementar los sistemas de facturación Sin papel / On line / In situ.
Iniciar con el plan de Pagos Parciales en época invernal.
Extender la capacitación a la zona del Bajío.
Iniciar Proyecto Administrador-Colaborador en el D.F. para establecer acuerdos con administraciones de condóminos.

Puntos de suministro

Por zona geográfica	2008	2009	2010
Monterrey	664,465	671,131	689,721
Nuevo Laredo	30,750	30,854	31,452
Saltillo	70,075	71,287	73,553
Toluca	19,914	19,866	22,404
Bajío (San Luis Potosí, Aguascalientes, Irapuato, Salamanca, León y Celaya)	72,488	69,877	70,530
Distrito Federal	287,512	30,228	319,475
Total	1,145,204	1,164,243	1,207,135

Por tipología de consumo	2008	2009	2010
Doméstico Comercial	1,144,840	1,163,859	1,206,741
Industrial	137	148	154
Acceso de Terceros a la Red	227	236	240
Total	1,145,204	1,164,243	1,207,135

Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio

Para Gas Natural en México es fundamental el monitorear de manera continua el grado de satisfacción de sus clientes, el conocer qué aspectos les preocupan y avanzamos en la mejora continua de los índices de satisfacción.

En el presente ejercicio, el continuar siendo la empresa líder en el sector y mantener los niveles de calidad de servicio a sido nuestro mayor esfuerzo.

En el negocio de distribución de gas clasificamos a nuestros clientes de la siguiente manera:

- Residenciales y comerciales pequeños: los clientes comerciales pequeños son aquellos que consumen menos de 360 Gcals o .42 GWh de gas natural por año e incluyen microempresas. Los clientes residenciales se categorizan de tal manera por el uso doméstico que dan al gas natural y no por un mínimo de consumo.

- Industriales y comerciales grandes: los clientes industriales son aquellos que consumen más de 10,000 Gcals o 11.64 GWh por año. Dichos clientes abarcan todos los sectores de la industria incluyendo el sector alimenticio, de bebidas y tabaco, el metalúrgico/siderúrgico, el químico, el farmacéutico, el plástico, de caucho y el automotriz. Los clientes comerciales grandes son aquellos que consumen más de 360 Gcals o .42 GWh por año e incluyen cadenas de tiendas de autoservicio, hospitales, clínicas y restaurantes.

- Acceso de Terceros a la Red (ATR) o distribución simple: contamos con clientes que únicamente requieren del servicio de distribución de gas natural mas no compran el gas natural respectivo, ya que ellos mismos cuentan con acuerdos de compraventa con Pemex. Dichos clientes son generalmente clientes industriales, incluyendo empresas generadoras de electricidad.

Distribución de clientes por zona geográfica

Los clientes netos han aumentado principalmente en Monterrey (18,590 clientes más) y en Ciudad de México (18,247 clientes adicionales a 2009), en consecuencia con la estrategia de la compañía de buscar más clientes donde se encuentran las redes existentes.

Índices de satisfacción de los principales procesos en México (%)

Mediciones corporativas

Se muestra el total de respuestas de clientes muy satisfechos y satisfechos.

Mediciones locales

* La medición de la satisfacción para la Venta de aparatos gasodomésticos se dejó de llevar a cabo en 2010.

Impulso del proceso de mejora continúa
Como palanca del nuevo plan estratégico de la empresa, seguimos impulsando la mejora continua de los procesos para aumentar la eficiencia operacional.

En este sentido, la mejora del nuevo modelo operativo de atención en Centros del Gas y la optimización de procesos de reconexiones utilizaron con éxito distintas técnicas de la metodología Lean Six sigma.

Las desconexiones del segmento residencial por falta de pago durante 2010 registraron un total de 220,306, con un aumento de 13,506 con respecto al año anterior.

El 89 por ciento de las reconexiones se realizaron en menos de 24 horas y solo el dos por ciento tuvo una duración de más de una semana entre el pago de la deuda y la reconexión.

Implicación de la cadena de valor en el compromiso con la calidad
A nivel internacional en 2010, el Grupo Gas Natural, continuó con la implantación y consolidación del modelo de homologación de proveedores y productos y México no fue la excepción. Por tal motivo, el objetivo principal es la contribución a la selección de los proveedores más adecuados a las actividades críticas del negocio.

Una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente
En su condición de líder del mercado, Gas Natural en México considera fundamental el poder ofrecer una amplia variedad de productos y servicios que permita a sus clientes contar con aquella alternativa que mejor satisfaga a sus necesidades.

Durante 2010 se implementaron los siguientes programas:

Recuperación de clientes
La implementación del proceso de recuperación de clientes que han sido suspendidos en su servicio o dados de baja y la contención y prevención de bajas mediante el medidor de prepago y mediante la reconexión con medidor convencional, nos han permitido desde el 2009 a la fecha impulsar el incremento neto de clientes en México y a mantenerlos consumiendo con niveles de deuda adecuados.

Durante el año 2010 se retuvieron y/o re-instalaron 27,764 clientes, de los cuales 12,052 fue a través de un medidor Prepago y 15,712 con un medidor tradicional. El total de la deuda reestructurada asciende a 68.8 millones de pesos.

Avance en la gestión de la calidad
Estamos trabajando en un proyecto global que integra en la Política de Responsabilidad Corporativa los sistemas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. Además, empezamos a implementar el recién aprobado manual del sistema integrado de gestión. Esperamos incorporar en dos años todos los negocios y actividades que actualmente no disponen de este sistema.

Instalación de medidores de prepago

México fue el primer país que aplicó la tecnología de servicio de instalación de medidores prepago. A partir de 2009, la compra de gas natural se puede realizar en tiendas de conveniencia y es abonada en una tarjeta electrónica que se introduce en el medidor colocado en la casa del cliente. Este mecanismo fomenta el uso racional de gas natural y el ahorro y optimización del uso de energía en los hogares de los clientes.

Medidores de Prepago instalados al cierre de 2010

Ciudad	Objetivo	Medidores instalados	Alcance
Monterrey	10,500	12,455	119%
Saltillo	3,000	1,343	45%
Laredo	1,500	-	0%
Total	15,000	13,798	92%

Movilidad de lectura y reparto

Continuamos con la consolidación del programa de **Lectura y Reparto**. Incorporamos tecnología que permite transmitir la lectura en línea al sistema de clientes, agilizando así el ciclo de ingresos de lectura, facturación y cobro.

Esta nueva función, es la plataforma del proyecto de facturación en sitio, a implementarse en 2011 con una prueba piloto consistente, en hacer la toma de lectura, la facturación, la impresión y el reparto de la factura en la misma visita.

En cuanto al reparto, nos ha permitido asegurar la entrega en tiempo y forma, mediante el registro geosatelital de la ruta de reparto, el cual es monitoreado en tiempo real por los supervisores del proceso.

Factura electrónica

En 2010, la legislación hacendaria en México obligó la emisión de la factura electrónica a partir del 1 de enero de 2011. Aún y cuando desde el 2009 ya contábamos con esta modalidad en Gas Natural, ha sido un importante logro el poder certificar el proceso realizado de manera interna (sin un proveedor externo) por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Este proceso nos permitió evitar los costos de impresión de facturas y utilización de papel el favor del medioambiente.

Reconversión de los Centros de Atención

Nuestros centros de atención son al cliente son conocidos como Centros del Gas.

Este año, inauguramos y reubicamos los siguientes Centros del Gas en el Distrito Federal:

• La Villa / Tlaltelolco
(Gustavo A. Madero)
Nuevo

• El Rosario
(Azcapotzalco)
Reubicado

• Luis Moya
(Cuauhtémoc), sustituye a Bellas Artes
Reubicado

• Mixcoac
(Álvaro Obregón)
Reubicado

• Miramontes
(Tlapan)
Nuevo

• Azacapotzalco / Tecnoparque
(*Azacapotzalco)*
Reubicado

• otro Centro Móvil, para un total de tres.

Adicionalmente, en Saltillo abrimos el Centro del Gas Francisco Coss y reubicamos el Centro de Aguascalientes.

Todos estos Centros están equipados con:

• Cajeros Automáticos con servicio 24 horas

• Turneros Automáticos monitoreados en línea

• Circuito cerrado de TV

Video-atención

También en este año, instalamos dos kioscos de Video Atención y Cobro (ATM) en Monterrey. Los equipos están ubicados en Centros Comerciales de gran afluencia de clientes, en zonas en donde actualmente no se tiene presencia de Centros de Atención.

A su vez, en el Centro de Atención Luis Moya, también se ubicaron dos Módulos de Video Atención, con los que los clientes son atendidos por un moderno equipo de videoconferencia enlazado a nuestra plataforma telefónica.

Las operaciones que se pueden realizar en estos equipos son:

• Información general

• Aclaraciones

• Pagos con Tarjeta de Crédito

• Solicitudes de Revisión Anual de Mantenimiento

• Solicitudes de Contratación y Recontratación

• Inspección de Servicio

• Convenios de Pago

Durante el año 2010 se realizaron más de 1,600 video atenciones, obteniendo un 95% de satisfacción en la calidad de servicio, 91% en la atención del operador y un 77% en resolución.

Movilidad en operaciones domiciliarias

El Programa de Movilidad en Operaciones Domiciliarias nos ha permitido actuar más rápidamente en

las operaciones de corte y reconexión que realizamos. Gracias a él hemos logrado incrementar la productividad, asegurar la calidad, optimizar rutas de trabajo, incrementar la efectividad en las operaciones y disminuir los casos en situación de autorreconexión.

Durante el año 2010 la aplicación de la movilidad en las actividades de corte y reconexión ha dado los siguientes resultados:

Resultados del Programa de Movilidad en Operaciones Domiciliarias 2010

	2010
Cortes emitidos	279,004
Cortes efectuados	248,724
Cortes suspendidos	30,280
% de cortes suspendidos	11 %

Atención Telefónica Automatizada

Con el objetivo de mantener informados a los clientes que han sido sujetos a una suspensión del servicio o a una reanudación del mismo, se hemos implementado la Atención Telefónica Automatizada.

Aprovechando la tecnología de la movilidad, diariamente y desde los teléfonos celulares de los Técnicos en campo, se comunican los trabajos de corte y reconexión realizados y se actualiza la información en tiempo real. Con este procedimiento, nuestros clientes pueden consultar el estatus que guarda su servicio con sólo una llamada, y sin la intervención de un operario telefónico.

Además, sí el cliente así lo requiere, en la misma llamada puede solicitar la atención de un operario telefónico para pagar con tarjeta de crédito las facturas de consumo y de reconexión.

Por otra parte, continuamos trabajando en nuestros programas ya establecidos:

Pagos en terminales punto de venta (TPV)

A través de este programa recibimos pagos de facturas y reconexiones con cargo a tarjeta de crédito mediante la utilización de terminales punto de venta a través del Call Center. Durante el año 2010 se realizaron 38,694 operaciones, de las cuales 30,984 fueron pagos de facturas (por un monto de 18.4 millones de pesos) y 7,710 reconexiones (por 1.5 millones de pesos).

Clientes con factura electrónica

Al cierre del año 2010 teníamos 137,430 clientes registrados en el programa de factura electrónica.

Medios Externos de pago

Al finalizar 2010 teníamos 6,925 puntos de venta para la recepción de pagos en Medios Externos

Tiempo de respuesta – Cartas al Presidente

Atención a unidades habitacionales en la Ciudad de México

Este año realizamos el seguimiento de 14 unidades habitacionales que formaban parte de la atención ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, PROFECO, y la Comisión Regulatoria de Energía, y que sumaban un total de 39,232 usuarios. A lo largo del año se sumaron 16 unidades más con 25,681 usuarios.

Derivado de los trabajos realizados y acuerdos a los que llegamos con estas unidades, al cierre del año sólo quedan abiertos los expedientes de 11 de ellas.

Detección de ilícitos: actuación de la Unidad de Control de Medición

Gracias a este programa hemos logrado los siguientes resultados:

Resultados del Programa de Detección de ilícitos

	2009	2010
Inspecciones	42,944	90,618
Con Anomalía	9,821	21,558
% Efectividad	23%	24%
m3 Facturados	3,837,718	10,348,120
Ingresos (miles de pesos)	$ 26,155	$ 69,399

Comunicación efectiva con los clientes

Para nosotros es fundamental establecer canales de comunicación efectiva que permitan establecer relaciones de confianza con nuestros clientes. Para ello, nos anticipamos y detectamos sus necesidades.

En este sentido el objetivo es escuchar y conocer sus necesidades y dar respuesta a sus reclamaciones.

Aprovechando la tecnología de la movilidad, diariamente y desde los teléfonos celulares de los Técnicos en campo, se comunican los trabajos de corte y reconexión realizados y se actualiza la información en tiempo real.

Canales de comunicación con los clientes

Canal	Descripción
Centro de Atención Telefónica	Recibimos 1,718,963 llamadas en el servicio de atención al cliente, de las cuales 1,687,616 fueron atendidas (abandono 1.8%) 1,613,920 fueron informativas, 50,411 solicitudes y 23,285 reclamaciones. El 52.8% de las llamadas fueron atendidas por el servicio de Atención Telefónica Automatizada y el 45.4% por un agente. El 90.5% de las llamadas las atendimos en menos de 30 segundos, con un tiempo medio de operación por llamada de 192 segundos. Para poder monitorear los indicadores del servicio telefónico, desarrollamos un portal web en donde podemos visualizar el piso de operaciones, índices principales de servicio, operaciones de cobro y videoatención, así como el resultado en línea de la encuesta de satisfacción que se aplica a los clientes al término de cada llamada.
Centros del Gas	En los Centros del Gas nuestros clientes reciben atención personalizada, pueden hacer pagos, aclaraciones y presentar sus reclamaciones. Asimismo, pueden hacer la compra de aparatos gasodomésticos y productos y servicios postventa como Revisión Periódica y Atención en el Hogar. Además los futuros clientes pueden contratar el servicio.
Servicios en línea	
Cartas al Presidente	Línea de contacto directo con el Presidente de la compañía por medio de la página web corporativa donde se reciben solicitudes y atención de reclamos. Estas solicitudes se monitorean desde su generación, se categorizan de acuerdo a la prioridad de la solicitud y se incorporan a un sistema de compromiso de respuesta, atención y seguimiento durante las primeras 24 horas.
Chat en vivo	Recomendaciones, consejos y soluciones para problemas de manera inmediata. Se puede acceder por medio de la página web corporativa.
Concilianet / MAVI	Durante el año 2010 se realizaron 2,814 atenciones a reclamaciones a través del MAVI (15% más con respecto al año anterior) y 32 a través de CONCILIANET (28% más vs 2009).

Ratios de Atención al Cliente.*

	2008	2009	2010
Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente (%)	81%	41%	50%
Nivel de satisfacción del cliente con el Servicio de Atención Telefónica (%)	61%	64%	66%
Tiempo medio de resolución de solicitudes (días)	14	15	13
Llamadas atendidas antes de 15 segundos (%)	79%	71%	81%

*Datos del Call Center únicamente.

Indicadores del sitio web Gas Natural en México

	2008	2009	2010
No. de clientes registrados al final del año	935	987	1078
No. de transacciones online en la Oficina Virtual	n / a	792	874
No. de altas de cliente en factura online	n / a	52	91

*Datos del Call Center únicamente.

Gas Natural Vehicular (GNV)
En Gas Natural promovemos el desarrollo del gas natural comprimido como parte de nuestra innovación tecnológica. Gas Natural Auto es un producto que brinda una alternativa energética para vehículos de transporte rodado urbano. Comparativamente con la gasolina, el GNV reduce significativamente la mayor parte de las emisiones contaminantes y el ruido producido por la combustión.

Todos los vehículos convertidos a GNV cumplen con la Norma Oficial Mexicana sobre los requisitos de seguridad en instalaciones vehiculares, NOM-011 SECRE 2000.

Para dar a conocer los beneficios económicos, ambientales y de seguridad que ofrece el GNV, tenemos en operación cuatro Estaciones de Servicio GN Auto en el área metropolitana de Monterrey.

Actuación de Servicio a Clientes ante la incidencia del huracán Alex en Monterrey.

Durante la contingencia por el huracán Alex que se vivió en Monterrey en 2010, la rápida actuación de Servicio a Clientes ayudó a que las consecuencias no fueran mayores para sus clientes y empleados.

Las principales acciones desarrolladas durante e inmediatamente después de la incidencia fueron:

- Apoyo a Servicios Técnicos en la reinstalación del servicio de clientes.
- Turnos de guardia de técnicos y operarios para todas las operaciones domiciliarias.
- Instalación provisional de gas LP a clientes en zonas donde las redes quedaron fuera de servicio.
- Sustitución de medidores dañados por el huracán.
- Turnos de guardia en el Call Center y atención especial.
- Apertura y guardias en los Centros de Atención, incluyendo Cajeros Automáticos.
- Atención personalizada de la Oficina de Garantía en las zonas afectadas.
- Reforzar los controles de calidad en la toma de lectura y reparto.
- Fraccionamiento de deuda de clientes en zonas afectadas.

Compra a Proveedores Locales

2009				2010	
Pedidos emitidos		% Compra local		Pedidos emitidos	% Compra local
Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma		
4,906	6,001	64%	68%	3,059	95%

Compromiso con la calidad en la cadena de valor
Buscamos construir relaciones comerciales duraderas, estables y de confianza con los proveedores, para garantizar la calidad en el servicio que se les ofrece a los clientes. Nuestros proveedores son corresponsables en contribuir a la calidad y seguridad del servicio de gas; entre mejores sean ellos, mejores seremos nosotros. Por lo tanto, la orientación al cliente se hace extensiva a ellos.

Selección de proveedores
De acuerdo con la Norma General de Contratación Externa y la Norma General de Calidad de Proveedores, seleccionamos a nuestros proveedores con base en principios de eficacia, eficiencia, flexibilidad, igualdad de oportunidades y transparencia. Promovemos la contratación de proveedores locales con el fin de contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos.

Tenemos tres requisitos obligatorios previos a la contratación de un proveedor:

1. Cumplimiento de las condiciones ambientales y de calidad de la compañía.
2. Cumplimiento de la normativa en vigor en materia de prevención de riesgos laborales.
3. Desarrollo del plan de seguridad y salud laboral en todas las obras y servicios afectados por la legislación vigente.

Gas Natural Vehicular es un producto que brinda una alternativa energética para vehículos de transporte rodado urbano. Comparativamente con la gasolina, el GNV reduce significativamente la mayor parte de las emisiones contaminantes y el ruido producido por la combustión.

Formación en la cadena de valor: Centro de Formación de la Energía

Durante 2010 la Fundación Gas Natural continuó apoyando las actividades del Centro de Formación de la Energía, espacio destinado a la formación continua de nuestro personal.

Su principal objetivo es brindar las herramientas y conocimientos necesarios para asegurar una óptima atención al cliente, además de homologar criterios de actuación en las diferentes zonas de acuerdo a los procesos de cada unidad de negocio.

El curso actitudinal llevado a cabo en 2010 estuvo dirigido a las personas que atienden a los clientes en forma presencial, cubriendo los siguientes aspectos de actitud y personales que den soluciones y logren la satisfacción de los clientes.

El proyecto se desarrolló en tres fases:

1. **Diagnóstico previo y mecanismos de medición:**
   - Factores actuales de insatisfacción de los clientes
   - Definición de indicadores para evaluar avances
2. **Capacitación**
   - Zona Centro: DF y Toluca (38 personas)
   - Zona Norte: Monterrey, Nuevo Laredo y Saltillo (65 personas)
3. **Reforzamiento**

Seguridad y diversidad en el abastecimiento

En el servicio de distribución de gas, los suministradores son la pieza clave, puesto que la garantía de un suministro regular de gas es esencial para prestar un servicio de calidad, y ellos son los encargados de proveer gas de un modo estable y continuo.

De conformidad con la legislación mexicana, Pemex es la única institución con la facultad de realizar ventas de gas natural en México a través de su filial Pemex Gas y Petroquímica Básica (PGPB). Sin embargo, la ley otorga derechos y recursos frente a Pemex al amparo de los convenios de compra de gas natural que incluyen reclamaciones por cantidad y calidad.

Al respecto, contamos con dos contratos de compraventa de gas natural con PGPB, conforme a los cuales podemos adquirir determinados volúmenes de gas natural. Estos contratos prevén mecanismos de nominaciones y confirmaciones anuales y mensuales, así como flexibilidad diaria para determinar las

cantidades de gas natural que PGPB tiene la obligación de entregarnos y que debemos pagar. Los contratos de compraventa se renuevan anualmente de manera automática salvo que alguna de las partes lo dé por terminado. Dichos contratos también pueden rescindirse en caso de incumplimientos o eventos que afectaran nuestra calidad crediticia.

Volumen total de compra adjudicado (millones de pesos)

IRC 2010

Compromisos de responsabilidad corporativa

Compromiso con los resultados 68

Nuestra manera de hacerlo 68

Principios de actuación responsable con los accionistas e inversores 68

Principales indicadores 68

Acciones relevantes 68

Caso destacado 2010: Conciliación de facturación con CFE. 68

Caso destacado 2010: Desarrollo de la zona de Toluca, Edo de México. 69

Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida 69

Compromiso con los resultados

Nuestra manera de hacerlo

En Gas Natural estamos comprometidos con alcanzar una rentabilidad creciente y sostenida. Para ello, elaboramos planes estratégicos y señalamos objetivos colectivos e individuales. Tomamos decisiones para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos gestionando adecuadamente los riesgos.

Adicionalmente, fijamos el objetivo de integrar los negocios de gas y electricidad. La adquisición de Unión Fenosa nos consolidó como una compañía de referencia dentro del sector. Hoy en día somos la mayor compañía integrada en gas y electricidad de España y Latinoamérica y somos líderes de distribución de gas en el territorio latinoamericano.

En julio de 2010 finalizó con éxito la integración con Unión Fenosa y la compañía a nivel internacional presentó el plan estratégico 2010-2014 que se desarrolla en torno a tres vectores principales, fortalecimiento del balance, optimización y captura del crecimiento.

Por otra parte, nuestra participación en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) orienta la gestión de aspectos más allá de la rentabilidad financiera.

Acciones relevantes

Principales acciones realizadas en 2010

- Consolidar fusión con Unión Fenosa
- Mejora en sistema de nominación de gas natural.
- Mejor año operativo de las centrales Naco, Hermosillo y Tuxpan
- Puesta en marcha de Central Norte Durango
- Proceso de desinversión de COMEGO completado

Acciones previstas para 2011

- Emisión de certificados bursátiles en la Bolsa Mexicana de Valores
- Continuar con la eficiencia operativa de las centrales

Conciliación de facturación con CFE.
Durante 2010 se llevó a cabo la conciliación de la facturación con la Comisión Federal de Electricidad, CFE, nuestro único cliente para la energía eléctrica que producimos. Esta conciliación permite evitar riesgos financieros y proporciona certidumbre a los ingresos.

Principios de actuación responsable con los accionistas e inversores

1. Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.
2. Promover la gestión eficiente de los recursos dentro del marco de una mejora continua de los procesos.
3. 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.

Principales indicadores

Distribución:	2008	2009	2010
EBITDA (millones de MXN)	$ 1,184	$ 1,308	$ 1,640
Inversiones totales (millones de MXN)	$ 563	$ 520	$ 510
Utilidad Neta (millones de MXN)	$ 207	$ 295	$ 633
Generación:	**2008**	**2009**	**2010**
EBITDA (millones de USD)	$ 139	$ 279	$ 178
Inversiones totales (millones de USD)	$ 51	$ 140	$ 176
Utilidad Neta (millones de USD)	$ 11	$ 16	$ 54

Accionistas Gas Natural México (%)

Dow Jones Sustainability Index (DJSI)
En 2010, el índice de inversión responsable de la bolsa de Nueva York reconoció a Gas Natural Fenosa como la compañía líder mundial entre las empresas del sector utilities (agua, gas y electricidad). Las compañías que componen este índice son el 10% seleccionado de las 2,500 empresas del mundo invitadas a aplicar, y tienen la responsabilidad de responder de la mejor manera a temas sociales, ambientales, de gobierno corporativo y de ética para permanecer en el índice.

Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida
La industria de la energía se encuentra inmersa en un constante proceso de integración, globalización y aumento de la competencia. Durante este año experimentamos una fase de crecimiento impulsado principalmente por la fusión con Unión Fenosa, continuando así con el proceso de consolidación y expansión de la compañía.

Sin embargo, es necesario destacar que la adquisición de Unión Fenosa, y su incorporación por integración global a los resultados consolidados desde el 30 de abril de 2009, dan lugar a significativas variaciones en la comparación del ejercicio 2010 con el del período anterior y no permite el oportuno análisis de la evolución de los negocios de Gas Natural en México.

Desarrollo de la zona de Toluca, Edo de México.
En 1997 la Comisión Reguladora de Energía (CRE), otorgó un permiso de distribución de gas natural a Gas Natural México (GNM), en la zona de distribución de Toluca.
Para satisfacer en cantidad y forma la demanda proyectada, era necesario construir un nuevo gasoducto de transporte, dado que el existente no contaba con las condiciones de seguridad y capacidad para satisfacer la demanda esperada.
Gas Natural México evaluó diversas opciones para construir el gasoducto entre las ciudades de Palmillas, Qro y Toluca, Edo de México, considerando que la mejor era la planteada por la empresa Tejas Gas de Toluca (TGT).
Para mayo de 1998 se firma un MOU (Memorando de Entendimiento) entre Pemex Gas y Petroquímica Básica (PGPB) y GNM por un lado y la empresa Tejas Gas por el otro, donde se establecen los parámetros de reserva de capacidad, montos de inversión y tarifa, que le garantizarían una rentabilidad al transportista y estarían supervisados por los involucrados.
En paralelo se crea CH4 Energía (CH4), conformada al 50% por PGPB y GNM, con el objeto de ser la comercializadora de la zona.
En la construcción del nuevo ducto de transporte, GNM y PGPB llegaron a un acuerdo provisional con el transportista para la reserva de transporte y tarifas.
El gasoducto entró en operaciones en julio de 2003, quedando pendiente la firma del contrato de transporte final entre CH4 y TGT.
Después de intensas negociaciones, el 29 de mayo de 2010, CH4 y TGT firman el Contrato de Transporte definitivo en el que ambas empresas llegan a un acuerdo satisfactorio. En este Contrato se reconoce la validez de la tarifa regulada y una reserva de capacidad mínima de 30 MMPCD por parte de CH4.
Con esta solución GNM puede enfocarse en fomentar el desarrollo de la zona de distribución de Toluca para asegurar que sus habitantes cuenten con el abasto de un combustible económico y amigable con el medio ambiente.

IRC 2010

Compromisos de responsabilidad corporativa

Medio ambiente 72

Nuestra manera de hacerlo 72

Principios de actuación responsable con el medio ambiente 72

Principales indicadores 72

Acciones relevantes 73

Caso destacado 2010: Inscripción al programa de calidad ambiental de la PROFEPA. 73

GESTIÓN AMBIENTAL 74

Planificación ambiental 74

Implementación de sistemas de gestión ambiental 74

Herramientas para la optimización de la gestión ambiental 74

Evaluación de los riesgos ambientales 74

Formación y concientización ambiental 75

PARÁMETROS AMBIENTALES 75

Reducción de las emisiones 75

Gestión y reducción de residuos 75

Control de los vertidos y reducción del consumo de agua 76

Racionalización del consumo de recursos energéticos y materiales 77

CAMBIO CLIMÁTICO 78

Fomento de energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías 80

Reducción de las emisiones de metano en las redes de distribución de gas 81

Ahorro y eficiencia energética entre consumidores 81

Preservación de la biodiversidad 81

Implicación de proveedores y clientes 81

Resultados ambientales 81

Medio ambiente

Nuestra manera de hacerlo
Somos conscientes de que nuestro negocio y razón de ser dependen en gran medida de la buena gestión de los recursos naturales. Esta es una gran responsabilidad que tenemos que cumplir inequívocamente para seguir operando. Este compromiso se rige por la Política de Gestión Medioambiental del Grupo Gas Natural, que abarca nueve áreas de actuación, y por la norma UNE EN ISO 14001. La mayor parte de nuestras operaciones cuentan con esta certificación.

En nuestras operaciones buscamos siempre proteger el entorno y usar eficientemente los recursos naturales que necesitamos para satisfacer la demanda energética. Vamos más allá del cumplimiento legal y de otros requisitos ambientales que voluntariamente adoptamos, fomentando en nuestros grupos de interés el uso responsable de la energía.

En México priorizamos estos cuatro puntos críticos:

- La reducción de emisiones de gases de efecto invernadero
- La racionalización del consumo de energía
- El consumo de recursos hidráulicos
- La generación y gestión de los residuos.

Principios de actuación responsable con el medio ambiente

1. Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
2. Contribuir a la mitigación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, la aplicación de nuevas tecnologías y la captura del carbono.
3. Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.
4. Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
5. Garantizar la prevención de la contaminación y la mejora continua mediante la optimización de la gestión ambiental, la minimización de los riesgos ambientales y la participación activa de los empleados.

Principales indicadores

	2008	2009	2010
Emisiones directas de CO2 (ton.)	n / d	8,852,532	4,762,283
Emisiones directas de CO2 / Generación electricidad (ton. / GWh)	n / d	362	95
Emisiones de metano en transporte y distribución (m3 / km red)	557	549	556
Emisiones de SO2 / Electricidad generada (g / kWh)	n / d	0.009	0.002
Emisiones de NOx / Electricidad generada (g / kWh)	n / d	0.401	0.139
Emisiones de partículas / Electricidad generada (g / kWh)	n / d	0.020	0.004
Generación de residuos peligrosos (t)	n / d	173	188

Nota: a partir de este Informe se reportan los indicadores homologados con los del Grupo Gas Natural. El principal cambio es la inclusión de las emisiones equivalentes, es decir, las emisiones por kWh de electricidad generada o por km de la red de distribución. Estos indicadores permiten medir cambios en la eficiencia y no únicamente en los volúmenes totales de emisiones.
El ejemplo más claro lo muestran los dos primeros indicadores de la tabla. Como puede verse, las emisiones directas de CO2 disminuyeron considerablemente, en gran parte debido a la desinversión en plantas generadoras de electricidad. Sin embargo, el segundo indicador nos muestra que las plantas que aún operamos son más eficientes, ya que las toneladas emitidas por cada GWh generado también disminuyeron. De la misma forma, todos los demás indicadores de emisiones equivalentes también disminuyeron, lo que evidencia mejoras en la gestión ambiental.
Los datos de emisiones desglosados por negocio (generación de electricidad y distribución de gas) se muestran en el cuerpo del capítulo.

Acciones relevantes

Principales acciones realizadas en 2010

- Referendo de certificaciones ISO 9001 y 14001.
- Cumplimiento legal con la regularización de la entrega de condicionantes ambientales en todas las Zonas Geográficas de Distribución (ZGD).
- Revalidación en materia de impacto ambiental de las zonas de Metrogas y Saltillo por cinco y 15 años más respectivamente.
- Diagnóstico ambiental en Monterrey y DF para el Programa Voluntario de Auditorías Ambientales de la PROFEPA.

Acciones previstas para 2011

- Inicio de la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.
- Identificación de riesgos ambientales en todas las operaciones.
- Seguimiento al Plan de Acción surgido del Diagnóstico.

Desglose de gastos ambientales en 2010 (%)

Nota: Estas cifras abarcan solamente el negocio de distribución

Refrendo del programa de calidad ambiental de la PROFEPA.

En Gas Natural tenemos el interés de contribuir al mejoramiento de la calidad del ambiente y dar cumplimiento total con la normatividad ambiental en todas las Zonas Geográficas de Distribución (ZGD) donde operamos. Por tal motivo, hemos decidido seguir inscritos en el Programa Voluntario de Auditorías Ambientales bajo los términos de referencia de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA).

La meta general de la primera etapa durante 2010 fue realizar un Diagnóstico Ambiental en las ZGD de Monterrey y Distrito Federal y evaluar su desempeño ambiental en el marco del cumplimiento del Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Autorregulación y Auditoría Ambiental, de acuerdo a los Términos de Referencia y criterios especificados por la PROFEPA.

Así mismo, se tomaron en cuenta los acuerdos y tratados internacionales suscritos por México, con la finalidad de definir actividades a realizar que aseguren que los sistemas auditados sean efectivos para mantener un sistema sustentable, y al mismo tiempo protejan el ambiente.

La segunda fase (2011) consiste en cumplir con las acciones pertinentes que surjan del Plan de Acción, el cual establece todas las áreas de oportunidad detectadas durante el Diagnóstico Ambiental, además de establecer tiempos de cumplimiento y ser aprobado por la PROFEPA.

En la última etapa (2012), se verificarán los cumplimientos y se emitirá un informe, con el fin de obtener el certificado de Calidad Ambiental, con el cual la PROFEPA reconoce que se cumplen los requisitos dispuestos en la normativa ambiental vigente y que ha realizado el proceso de diagnóstico y auditoría ambiental.

Actualmente se cuenta con este certificado para las ZGD de San Luis Potosí, Saltillo y Nuevo Laredo.

GESTIÓN AMBIENTAL

Planificación ambiental

Con carácter anual, establecemos planes y programas en los que se definen objetivos y metas cuantificados para medir nuestros avances de la gestión ambiental.

Implementación de sistemas de gestión ambiental

En 2010 elaboramos los manuales y procedimientos del nuevo Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, que pretendemos aplicar de forma progresiva a partir de 2011.

En lo que respecta a la Norma ISO 14001, es de destacar que tanto en el negocio eléctrico como en la distribución de gas, el 100% de las plantas y de las redes de distribución cuentan con dicha certificación ambiental.

Herramientas para la optimización de la gestión ambiental

Hemos desarrollado herramientas de gestión específicas para facilitar el control operativo de los aspectos ambientales, la gestión de las actividades y la integración de los negocios. Estas herramientas incluyen: sistemas de identificación y evaluación de los requisitos legales ambientales (NorMA), de evaluación de aspectos ambientales y los Sistemas de Información y Planificación Ambiental SIA-ENABLON.

Evaluación de los riesgos ambientales

Contamos con sistemas para minimizar y prevenir el impacto de nuestras actividades e instalaciones sobre el medio ambiente, así como para asegurar una adecuada evaluación y gestión de los riesgos ambientales. En el caso de instalaciones en situaciones potenciales de emergencia, la evaluación de los aspectos ambientales contempla la frecuencia de ocurrencia de dichas situaciones y la gravedad de sus consecuencias.

Los planes de emergencia o autoprotección 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. Este año no se produjo ninguna situación que activara el plan de emergencia.

Planificación ambiental

Para sensibilizar al conjunto de la sociedad en materia ambiental, hemos firmado distintos convenios con asociaciones e instituciones ambientales y educativas.

Formación y concientización ambiental
La formación ambiental es una herramienta básica en la prevención de los impactos ambientales. Impartimos 3,096 horas de capacitación en temas medioambientales que estuvieron focalizadas en aspectos generales de medio ambiente, legislación, gestión de residuos, riesgos ambientales y herramientas corporativas de gestión. El detalle de los cursos impartidos puede consultarse en el capítulo de Seguridad y Salud.

Para más detalles, ver la sección internacional en ***www.fundaciongasnatural.org***

PARÁMETROS AMBIENTALES

En 2010, la mayor parte de los indicadores ambientales mejoraron significativamente como consecuencia de las actuaciones de optimización desarrolladas por la compañía.

Reducción de las emisiones
Hemos reducido todas las emisiones lanzadas a la atmósfera con respecto al año anterior:

Emisiones atmosféricas (ton.)

	2009	2010
CO2	8,852,532	4,762,283
SO2	229	76
NOx	9,789	6,925
Partículas	489	217

Gestión y reducción de residuos
Segregamos, almacenamos y gestionamos nuestros residuos de acuerdo con la legislación vigente. Buscamos minimizar su cantidad y peligrosidad reciclando y reutilizando los residuos para generar energía en vez de depositarlos en tiraderos.

En cuanto a residuos no peligrosos, la mayor parte consiste en escombros de obra producidos en los movimientos de tierra asociados al desarrollo y mantenimiento de la red de distribución de gas. También tenemos residuos urbanos como el papel, cartón, orgánicos y vidrio que son generados fundamentalmente en los centros de trabajo. En la mayoría de las instalaciones nos encargamos del reciclaje del papel. El resto de residuos es gestionado a través de los servicios municipales de recogida.

Por otra parte, la mayoría de los residuos peligrosos generados en los procesos son hidrocarburos más agua y absorbentes, material de filtración proveniente del mantenimiento de las centrales, policlorobifenilos (PCB) y transformadores con PCB y aceites usados. Dentro del "Plan de eliminación de equipos con PCB", realizamos inventarios y acometimos la retirada y almacenamiento adecuado, reduciéndose significativamente el riesgo de contaminación en las instalaciones por vertido de este residuo.

Gestión de residuos

Generación (ton.)	2010
Lodos de depuradora y aguas residuales	2,055.0
Residuos asimilables a urbanos	146.2
Papel y cartón generado	3.3
Madera	0.1
Residuos no peligrosos	**2,204.6**
Aceite usado	128.6
Envases vacíos contaminados	11.8
Tierras contaminadas con hidrocarburos	10.0
Hidrocarburos más agua	5.9
Absorbentes, aislantes y mat. filtración	5.2
Residuos sólidos contam. c/hidrocarburos	1.9
Pilas, baterías y acumuladores	1.2
Tubos fluorescentes	0.2
Otros	5.2
Residuos peligrosos	**170.0**

Distribución (kg.)	2009	2010
Materiales impregnados, empaques, aceites, pinturas, asfalto, liga asfáltica, herbicidas, lubricantes, material contaminado por derrame accidental de aceite, pintura o sustancias peligrosas.	880	962
Hidrocarburos líquidos provenientes de filtros, aceites gastados generados de transformadores y de motores.	7,094	6,676
Materiales contaminados con odorizante, gasolina blanca o enmascarante.	95	50
Baterías que una vez concluido su ciclo útil son desechadas.	114	170
Objetos punzo cortantes. Agujas de jeringas desechables, navajas, lancetas, agujas de sutura.	3	7
No anatómicos. Materiales de curación. Materiales desechables que contengan secreciones.	10	1
Lámparas fluorescentes	n / d	196
Toner	n / d	4
Total Residuos Peligrosos	**8,196**	**8,067**

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.

El agua que se utiliza para los diferentes servicios en los centros de trabajo es obtenida de diversas fuentes de captación, además de los sistemas de distribución urbana.

Un 75 por ciento del consumo se debe a la evaporación de las torres de refrigeración de las centrales térmicas. El resto se divide entre los consumos de ciclo agua-vapor, los servicios auxiliares y otros procesos como la distribución de gas.

Es de destacar la recuperación de aguas residuales urbanas procedentes de las ciudades cercanas a las centrales de Hermosillo y Naco-Nogales.

Vertido de aguas residuales (m3)

Generación	2009	2010
Agua vertida al mar	710,960,741	684,435,049
Agua vertida a cauce fluvial	2,705,655	253,416
Volumen vertido en un punto determinado	1,149,190	128,459
Volumen vertido transportado mediante camiones	2,425	-
Volumen total vertido	**714,818,010**	**684,816,925**
Nº días al año de vertido efectivo (días)	836	730

Racionalización del consumo de recursos energéticos y materiales

Nuestros principales consumos energéticos se refieren a combustibles y, en menor medida, a productos químicos. El consumo de gas natural para la generación de electricidad disminuyó en 2,053 millones de m3 respecto al año anterior debido a las desinversiones de las centrales de ciclo combinado.

Captación, consumo y reciclaje de agua (m3)

Generación	2009	2010
Agua superficial captada (mar) [m³]	710,960,741	684,435,049
Agua superficial captada (resto) [m³]	4,330,751	-
Agua subterránea captada [m³]	777,110	-
Agua residual utilizada, procedente de otra organización [m³]	4,147,199	15,215,953
Agua captada de la red de abastecimiento [m³]	4,147,199	117,895
Volumen total de agua captada del medio [m³]	**724,363,000**	**699,768,897**
Consumo de agua en ciclo agua / vapor [m³]	496,499	295,832
Consumo de agua en refrigeración [m³]	7,210,813	4,150,750
Consumo de agua en servicios auxiliares [m³]	92,916	75,194
Consumo de agua en edificios [m³]	4,834	n / d
Consumo de agua en otros procesos [m³]	128,342	196,850
Consumo total de agua [m³]	**7,933,404**	**4,718,626**
Agua residual depurada [m³]	n / d	2,138,265
Agua residual de refrigeración depurada [m³]	n / d	2,085,976
Agua residual propia reutilizada [m³]	n / d	117,845
Agua reciclada/reutilizada [m³]	**-**	**4,342,086**
Porcentaje de agua reciclada/reutilizada sobre el total de agua captada [%]	n / d	0.6%
Porcentaje de agua devuelta al medio sobre el total de agua captada [%]	n / d	99.4%

Consumo de energía

Generación	2009	2010
Combustibles fósiles		
Consumo de gas natural [millones m³]	4,526	2,473
Consumo de diésel/gasóleo [litros]	-	22,500
Consumo fuelóleo [t]	-	8
Consumo en GJ		
Consumo de gas natural	183,258,182	105,637,653
Consumo de diésel/gasóleo	-	818
Consumo fuelóleo	-	323
Consumo directo energía combustibles fósiles	183,258,182	105,638,793
Consumo indirecto de energía (electricidad)	1,329,105	1,022,941

Distribución	2009	2010
Gas Natural Consumido en Centros de Trabajo/Predios (m3 (n))	2,566	6,284
Consumo de gas natural en proceso y en operación de redes (transporte y distribución m3 - (n))	612,634	645,872
Electricidad consumida en centros de trabajo / predios (KWh)	2,588,377	2,740,460
Electricidad consumida en proceso	472,215	485,721
Gas natural vehicular consumido en flota propia (Kg)	298,577	5,908
Gasolina consumida en flota propia (litros)	906,446	921,090
Diesel consumido en flota propia (litros)	865	2,494

CAMBIO CLIMÁTICO

Para combatir el cambio climático desarrollamos una política activa de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), para lo que es indispensable el uso racional de la energía. Buscamos la seguridad de suministro, la competitividad y la sostenibilidad ambiental a través de tres ejes principales: la mejora de la eco-eficiencia, la gestión del carbono y la sensibilización social. Los escenarios energéticos futuros se centrarán en la eficiencia energética y la reducción de las emisiones.

En este contexto, el gas natural ocupará una posición determinante, tanto en la transición a una economía menos intensiva en carbono como por el papel protagonista que desempeñará en el balance energético mundial en los próximos años.

Además de ser un combustible de mayor calidad ambiental, es fácil de hibridar con los diferentes tipos de energías renovables.

Materiales Utilizados (t)

Generación	2009	2010
Ácido sulfúrico (H2SO4)	745.7	677.0
Hidróxido de calcio (Ca(OH)2)	633.4	731.1
Cal	368.7	372.6
Aceite lubricante	78.8	128.7
Sulfato férrico (Fe2(SO4)3)	72.4	73.6
Hipoclorito de sodio (NaClO)	63.3	41.7
Coagulante	49.7	5.8
Hidróxido de sodio (NaOH)	47.6	53.2
Amoniaco (NH3)	12.1	37.8
Antiincrustante	5.3	18.6
Desinfectantes	5.2	6.6
Ácido clorhídrico (HCl)	4.9	4.3
Anticorrosivo	3.8	2.8
Biodispersante	2.6	2.6
Productos Limpieza Osmosis Inversa	1.8	49.7
Papel	1.3	n / d
Floculante	0.9	1.5
Plaguicidas	0.9	0.9
Hidracina	0.7	1.2
Pinturas y solventes	0.6	7.2
Detergente	0.6	0.3
Bisulfito de sodio (NaHSO3)	0.5	8.6
Tóner y cartuchos de tinta	0.1	n / d
Otros materiales	379.1	
Total materiales	2,480.0	2,225.8
Total materiales no renovables	2,099.6	2,225.6
Total materiales valorizados	0.1	n / d
Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados [%]	0%	n / d

Plan de minimización de emisiones de GEI para el Grupo Gas Natural

Cabe reseñar que participamos en el *Carbon Disclosure Project* Capítulo México, iniciativa impulsada por inversores institucionales de todo el mundo para distinguir a aquellas empresas más destacadas por su enfoque en materia de cambio climático.

Fomento de energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías

La reducción de las emisiones de CO2 depende de dos aspectos fundamentalmente: el uso de fuentes de energía menos intensivas en carbono y el empleo de las mejores tecnologías en la combustión de combustibles fósiles. En la actualidad, los ciclos combinados de gas son la tecnología más eficiente para producir electricidad a partir de combustibles fósiles, con un rendimiento que supera hasta en un 20% al resto de tecnologías alternativas. Nuestras cuatro centrales de generación de energía son de ciclo combinado.

Sin embargo, también apostamos por la generación eléctrica a partir de fuentes renovables, como lo es el proyecto eólico en Juchitán, Oaxaca, con una capacidad planeada de 240 MW y una fecha prevista de inicio de obras en mayo de 2011 e inicio de operación comercial para 2014.

Reducción de las emisiones de metano en las redes de distribución de gas

Las emisiones de metano que producimos en las operaciones de distribución de gas ascendieron a 8,859,989 m3 en 2010, con un promedio de 538 m3 por cada kilómetro de la red de distribución.

Para poder disminuir este valor es indispensable el empleo de mejores materiales, así como la renovación de tuberías y acometidas.

Ahorro y eficiencia energética entre consumidores

Promovemos entre nuestros clientes un consumo racional y sostenible de la energía. En nuestra página web se encuentran a disposición de los consumidores las secciones ***www.hogareficiente.com*** y ***www.empresaeficiente.com*** que, aunque un tanto dirigidas al contexto español, ofrecen consejos de ahorro y eficiencia energética en el hogar y permiten un autodiagnóstico.

Preservación de la biodiversidad

Para proteger la biodiversidad desarrollamos numerosas iniciativas orientadas al conocimiento de los ecosistemas y hábitats del entorno de nuestras instalaciones. También impulsamos proyectos de restauración y compensación cuando los impactos ambientales no pueden ser completamente evitados. Además, colaboramos con distintas organizaciones sociales con el fin de apoyar sus iniciativas en defensa de la naturaleza. Coincidiendo con la declaración realizada por la Asamblea de las Naciones Unidas con respecto al año 2010 como el Año Internacional de la Biodiversidad, el Grupo Gas Natural presentó su primer informe específico en esta materia.

Implicación de proveedores y clientes

Nuestros compromisos ambientales se hacen extensivos a nuestra cadena de valor. Los principales contratistas de obras e infraestructuras de distribución de gas, así como el 100% de los proveedores y los 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. Asimismo, se inició un proyecto para fomentar nuevas adhesiones de los principales proveedores de obras y servicios de distribución de electricidad.

Resultados ambientales

En 2010, la mayor parte de los indicadores ambientales mejoraron significativamente como consecuencia de las actuaciones de optimización que desarrollamos.

Emisiones contaminantes

Generación	2009	2010
Emisiones de CO [t CO]	6,015	2,867
CO2 (kg)		
Emisiones de CO2 en fuentes fijas por consumo gas natural		4,760,686,162
Emisiones de CO2 en fuentes fijas por consumo diesel/ gasóleo	-	61,781
Emisiones de CO2 en fuentes fijas por consumo fuelóleo	-	-
Emisiones de CO2 totales en fuentes fijas	-	4,760,747,943
NOx		
Emisiones de NOx [t NOx]	9,788	6,925
Emisiones Específicas de NOx [g/kWh]	0.400	-
Concentración emisiones NOx sobre límite [%]	12.2%	15.1%
SO2		
Emisiones de SO2 [t SO2]	229	76
Emisiones Específicas de SO2 [g/kWh]	0.009	0.002
Concentración emisiones SO2 sobre límite [%]	0.6%	0.0%
PST (partículas suspendidas totales)		
Emisión total de PST [t]	489	217
Emisión Total de PST PM10 [t]	38	37
Emisiones Específicas de PST [g/kWh]		-
Concentración de emisiones PST sobre límite [%]	4.8%	0.0%

Distribución	2009	2010
CO		
Emisiones de CO (mg/Nm³)	12	4
Emisiones de CO (ton)	0	0
NOx		
Emisiones de NOX (mg/Nm³)	253	-
Emisiones de NOX (ton)	2	-

Especies cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por nuestras operaciones (#)

Especies en peligro crítico	Especies en peligro	Especies de preocupación menor	Especies vulnerables
Ninguna	3	18	14

irc 2010

Compromisos de responsabilidad corporativa

Interés por las personas 85

Nuestra manera de hacerlo 85

Principios de actuación responsable con los empleados 85

Principales indicadores 85

Caso destacado 2010: Acciones durante el Huracán Alex. 85

Acciones relevantes 86

La igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social como palancas de crecimiento 86

Reconocimiento de la representatividad sindical 88

Política retributiva 88

Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados 89

Servicios adaptados a las necesidades de los empleados 89

Generación de compromiso e implicación de los empleados 89

Formación para el desarrollo y la mejora continua de la actuación profesional – Universidad Corporativa 89

Mecanismos para un diálogo cercano, transparente y participativo 90

Caso destacado 2010: Primero Nosotros.- oportunidades de desarrollo profesional para todos los empleados 91

Interés por las personas

Nuestra manera de hacerlo
Tomamos como punto de partida nuestra misión y procuramos promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados. Por medio de su formación y desarrollo profesional, buscamos:

- Potenciar el compromiso
- Propiciar la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y género
- Atraer el talento.

Este enfoque responde a las necesidades y desafíos inherentes a la integración de Gas Natural y Unión Fenosa y busca adoptar las mejores prácticas de gestión humana provenientes de las dos organizaciones.

Principios de actuación responsable con los empleados

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

Acciones durante el Huracán Alex.
Además de participar en la recolección de víveres para los damnificados, el departamento de Recursos Humanos reconoció a los empleados que participaron activamente en esta contingencia con las siguientes actividades:

1. Realizó una evento de reconocimiento en un hotel de la localidad para los empleados y sus esposas.
2. Entregó premios económicos a cada uno de los empleados.
3. Realizó rifas de viajes entre los participantes.
4. Adaptó horarios de trabajo y realizó cambios en los centros de trabajo para que los empleados pudieran asistir a sus labores.

Principales indicadores

	2008	2009	2010
Índice de plantilla - No. de empleados	853	1,065	873
Hombres / Mujeres (%)	70 / 30	77 / 23	75 / 25
Mujeres en puestos directivos (%)	10.3%	2.9%	3.2%
Gastos de personal (millones de pesos)	$789	$768	$434
Horas de formación por empleado	n / d	27	60
Inversión en formación anual (pesos)	n / d	$5,190,510	$5,776,429

Acciones relevantes

Principales acciones realizadas 2010	Acciones previstas 2011
Puesta en marcha del programa Primero Nosotros para cubrir vacantes con personal interno.	Manuales de inducción documentados con nueva imagen.
Creación del programa El Protagonista para mejorar comunicación entre departamentos.	Proyecto: Jóvenes Titulados.
Consolidación de la plataforma Nuestra Energía.	Desarrollo de Modelos de formación basados en competencias laborales.
Puesta en marcha del programa Ponte en sus zapatos.	2ª. Parte del Seminario de Mandos medios.
Lanzamiento de los Desayunos con los Directores.	Gestión de Talento y mapas de desarrollo individual a 2º. Nivel de la organización.
Mejora del comedor y construcción de la sala de usos múltiples en el D.F.	Recorrido formativo a centrales eléctricas.

El número de empleados totales de 2009 a 2010 disminuyó en un 18% debido principalmente a la desinversión de las plantas eléctricas. En el negocio del gas, sí bien nuestras operaciones se han intensificado en años recientes dada la expansión de la red de distribución y captación de clientes adicionales, el número de empleados se ha mantenido relativamente estable considerando que las actividades de comercialización y construcción de la red se realizan a través de empresas contratistas especializadas.

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

Garantizar la igualdad de oportunidades, promover la diversidad y ofrecer una carrera profesional atractiva y estimulante son parte fundamental del compromiso con nuestros empleados. En los procesos de selección y promoción, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual, evaluamos las capacidades de la persona. Rechazamos la discriminación por cualquier motivo.

Hemos continuado con el programa de contratación de personal con capacidades diferentes, ofreciendo un entorno de trabajo que les permita desarrollarse en igualdad de condiciones. Aunque no existe un mínimo exigido por ley para su contratación, en Gas Natural contamos con 12 personas en dichas condiciones, lo que representa el 1.37% de la plantilla.

Entendemos que el sentimiento de pertenencia de los individuos y la sensibilidad hacia los rasgos propios de cada territorio son factores determinantes para el éxito de la compañía. Por tal razón, aunque no disponemos de una política concreta al respecto, priorizamos la contratación de este tipo de personal frente a otras opciones.

Actualmente tenemos una antigüedad media de 6 años, 9 meses y un promedio de edad de 36 años en nuestra plantilla. Tan solo el 1.4% se estima que se retire en los próximos 10 años y 0.2% en los próximos cinco.

Desglose de la plantilla por rangos de edad (a 31 de diciembre)

Desglose de la plantilla por categoría profesional

Salario promedio mensual de hombres y mujeres por categoría profesional (pesos)

Reconocimiento de la representatividad sindical

Respetamos de manera inequívoca el derecho a la libertad de asociación y representación sindical.

Por parte del negocio de distribución de gas, hemos celebrado contratos colectivos de trabajo con los siguientes organismos:

- Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas, Similares y Conexos de la República Mexicana
- Sindicato de Trabajadores y Empleados en Empresas Distribuidoras de Gas, Similares y Conexos de Nuevo Laredo
- Sindicato Nacional de Trabajadores de Productos Derivados del Petróleo, sus Distribuidores y Expendedores, Servicios de Lubricación, Similares y Conexos de la República Mexicana.

Los primeros dos se encuentran afiliados a la Confederación de Trabajadores de México.

Desglose de gastos de personal (pesos)

Descripción	2009	2010
Salarios y complementos fijos	168	293
Complementos variables	16	27
Horas extras	2	2
Seguridad social	30	49
Otros gastos	18	40
Gastos no recurrentes	13	23
Total	**246**	**434**

* En 2009 no se incluyen los gastos de Unión Fenosa México.
Otros gastos lo integran: vales de despensa, vestuario, asistencia sanitaria, seguros de gastos médicos y de vida. Gastos no recurrentes lo integran: traslados, ayuda de renta, bajas y despidos, pasivos contingentes.

Mantenemos canales de comunicación con la representación sindical, siempre con la antelación establecida por la ley, a la hora de informar sobre los cambios organizativos y de condiciones de trabajo que supongan una modificación sustancial para los trabajadores.

Política retributiva

Nuestra política retributiva se rige por la igualdad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Sus criterios rectores son apegados a presupuesto y a una valoración de talento para los puestos directivos, regido por el corporativo. En México, para las tres zonas en que se divide el país, nuestros salarios mínimos estándar son por lo menos dos veces y media mayores que el salario mínimo local.

Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local

Zona	Salario mínimo estándar	Salario mínimo local	Relación
Zona A	$ 4,333	$ 1,724	2.51
Zona B	$ 5,605	$ 1,675	3.35
Zona C	$ 5,100	$ 1,634	3.12
Promedio	**$ 5,013**	**$ 1,678**	**2.99**

Beneficios sociales otorgados a nuestros empleados

Vacaciones	Seguro de vida	Permiso por nupcias
Vales de despensa	Servicio médico	Permiso de lactancia
Ahorro para el retiro	Seguro de gastos médicos	Permiso por nacimiento de hijos
Fondo de ahorro	Examen médico anual	Permiso por defunción de familiares directos
Aguinaldo	Seguro Social	
Uniforme	Infonavit	

Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados
Conciliamos la vida familiar y profesional principalmente a través de las medidas de flexibilización laboral.

Servicios adaptados a las necesidades de los empleados
Para promover el involucramiento de los familiares directos de nuestros empleados con nuestras actividades, contamos con el programa Gente Joven, un espacio de trabajo y aprendizaje durante su periodo vacacional de verano. En este programa participaron 20 jóvenes durante 2010.

Generación de compromiso e implicación de los empleados
En Gas Natural contamos con dos metodologías y una herramienta para incentivar la contribución de los empleados en el logro de los objetivos de la compañía, que son la Dirección por Objetivos (DpO), la Gestión del Desempeño (GdD) y la Evaluación de Desempeño (EdD).

La DpO y GdD son metodologías estratégicas que se traducen en la consecución de los objetivos de negocio con el fin de generar compromiso en los empleados. Están diseñadas para impulsar el relacionamiento transversal entre responsables y evaluados, introduciendo los conceptos de logro y área de mejora. El primero se refiere a contribuciones valiosas más allá del mero cumplimiento de objetivos y el segundo a los puntos que necesitan ser desarrollados.

Para nuestro Comité de Dirección aplica el DpO establecido por el Corporativo y la Dirección General Latinoamérica, de manera anual.

Formación para el desarrollo y la mejora continua de la actuación profesional – Universidad Corporativa
En este programa cada área define en conjunto con Recursos Humanos las líneas de formación durante el año, con el fin de cumplir con los objetivos de cada una. La formación se imparte de manera presencial o a distancia sobre los siguientes temas: generación, distribución de gas, negocio minorista, planificación energética, regulación, prevención de riesgos laborales, sistemas y oficina de integración,

Desglose de la plantilla por tipo de jornada.

calidad, medio ambiente, servicio al cliente, servicios corporativos, idiomas, programas de desarrollo de directivos y otros programas enfocados.

Mecanismos para un diálogo cercano, transparente y participativo

Por medio de nuestros canales de comunicación interna apoyamos el desarrollo del negocio y de los objetivos empresariales de una manera directa, cercana, clara y participativa. La plataforma online Nuestra Energía se consolidó como pieza clave de comunicación interna para nuestros empleados, así como nuestra revista interna Natural, con una tirada de 20,000 ejemplares en cuatro idiomas, y que cambió su diseño en 2010. Asimismo, creamos el programa El Protagonista, con lo que se busca que conozcamos más a nuestros compañeros en temas profesionales y personales. Por último, cabe destacar que continúan funcionando los comités de comunicación interna que garantizan la alineación con los objetivos estratégicos y los intereses de las diferentes áreas y negocios.

Horas de formación por áreas de conocimiento (2010)

Área de conocimiento	horas
Negocio	
Generación	12,974
Distribución de gas	2,636
Negocio minorista	3,944
Planificación energética	442
Regulación	319
Procesos corporativos	
Prevención de riesgos laborales	11,472
Sistemas y oficina de integración	2,112
Calidad	304
Medio ambiente	3,096
Servicio al Cliente	904
Servicios corporativos	2,021
Idiomas	8,000
Escuela de liderazgo	
Programas de desarrollo de directivos	1,036
Programas enfocados	3,720
Total plan anual	**52,980**

Indicadores de formación

	2009	2010
Plantilla formada (%)	n / d	91.2%
Horas de formación por empleado	27.43	55.9
Total de horas lectivas	29,216	52,980
Inversión en formación anual (pesos)	$5,190,510	$5,776,429
Inversión en formación por persona (pesos)	$4,873	$7,571
Asistentes	3,583	4,707
Usuarios de formación online sobre el total de la plantilla (%)	5.49%	2.76%
Grado de satisfacción de los participantes (sobre 10)	n / d	9

Primero Nosotros.- oportunidades de desarrollo profesional para todos los empleados
Buscando la satisfacción de nuestros empleados, disponemos de herramientas que, adaptándose a los distintos perfiles, facilitan el desarrollo de sus carreras profesionales. En este sentido, en 2010 entró en funcionamiento el programa Primero Nosotros, el cual en caso de existir una vacante en la empresa, se le da prioridad al personal con el que ya contamos dentro de la organización. De esta manera, 11 plazas fueron cubiertas. Adicionalmente, el 8% de la plantilla fue promocionada.

Indicadores de canal Intranet México

	2010
No. de páginas vistas en México	554,132
No. de noticias publicadas	170
No. de entrevistas realizadas	49
No. de videos	12

Para promover el involucramiento de los familiares directos de nuestros empleados con nuestras actividades, contamos con el programa Gente Joven, un espacio de trabajo y aprendizaje durante su periodo vacacional de verano.

irc 2010

Compromisos de responsabilidad corporativa

Seguridad y salud 94

Nuestra manera de hacerlo 94

Principios de actuación responsable con la seguridad y salud 94

Principales indicadores 94

Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable 94

Actitud preventiva 94

Acciones relevantes 95

Formación e información 95

Monitoreo continuo y registro de datos 96

La cultura preventiva en la cadena de valor 96

Salud laboral 96

Medidas para garantizar la seguridad industrial 96

Colaboración con instituciones 97

Seguridad y salud

Nuestra manera de hacerlo
La seguridad y la salud se encuentran entre los principales compromisos con nuestros empleados, el entorno y la sociedad en su conjunto. Impulsamos estrategias para la continua integración de la prevención en nuestra cultura empresarial y garantizamos las mejores condiciones para la protección de la seguridad y la salud en toda la cadena de valor. Nuestro principal desafío en materia de seguridad y salud es constituir un servicio sólido de prevención y vigilancia, resultado de la experiencia acumulada y adaptado a las necesidades y expectativas, fruto del proceso de integración.

Principios de actuación responsable con la seguridad y salud

1. Garantizar que la seguridad sea una responsabilidad asumida colectivamente.

2. Formar adecuadamente y establecer canales de información, consulta y participación, como elementos clave de prevención.

3. Incorporar criterios preventivos en las decisiones y procesos de la empresa, nuevos proyectos, productos y servicios, asegurando la mejora continua.

4. Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.

Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable
En Gas Natural nos resulta crucial que tanto empleados como proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, hagan suyo el compromiso de prevención con el fin último de interiorizar y consolidar una cultura que minimice los riesgos, accidentes y enfermedades profesionales.

El ejercicio de aseguramiento de la seguridad y salud en nuestro ámbito corporativo recae en la Unidad de Seguridad y Prevención de Riesgos, que reporta a la Dirección Técnica de Ingeniería y Tecnología, así como al Departamento Médico que reporta a la Dirección de Recursos Humanos.

En 2010 establecimos un objetivo de integración de procedimientos y prácticas en materia de seguridad industrial y prevención de riesgos sobre los siguientes principios:

- Respeto a la legislación vigente
- Prevención y seguridad, responsabilidad compartida
- Información y formación, bases de la mejora continua
- Estructura que potencie la cultura preventiva
- Crear, mantener y operar instalaciones considerando la prevención de riesgos
- Accidentes cero como objetivo universal
- Colaboración, coordinación e información como bases de actuación
- Análisis de incidentes/accidentes para impulsar planes de acción
- Comunicación clara en seguridad a clientes y usuarios
- Difusión de estos principios a proveedores, contratistas y colaboradores.

Actitud preventiva
Garantizamos los más elevados niveles de seguridad y salud a los trabajadores en el desempeño de sus actividades a través de la actividad preventiva. Por

Principales indicadores

	2008	2009	2010
Accidentes con baja	19	16	9
Días perdidos	138	107	85
Víctimas mortales	-	-	-
Índice de frecuencia	11.43	12.97	6.81
Índice de gravedad	0.08	0.09	0.07
Índice de incidencia	21.95	24.88	14.04
Tasa de ausentismo	n / d	n / d	1.33

medio de la identificación y evaluación periódica de los riesgos existentes en las distintas actividades y del control periódico de las condiciones de trabajo, adoptamos las medidas necesarias para involucrar a toda la organización en la integración de la prevención como estrategia empresarial. En este sentido, es de destacar el compromiso voluntario de ingreso en el Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, promovido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Entre las actuaciones preventivas que realizamos se encuentran evaluaciones de riesgo, actuaciones de control periódico de condiciones de trabajo y actuaciones relacionadas con emergencias (simulacros). En 2010 realizamos un total de 335 actividades, un aumento significativo sobre las 55 que realizamos el año anterior.

Formación e información

La formación e información son herramientas fundamentales que utilizamos para integrar la prevención. En este sentido, destacamos en 2010 la realización de 43 cursos de Seguridad y Prevención de Riesgos con resultado de 11,472 horas-hombre de capacitación. Con nuestros contratistas nos aseguramos de manera contractual que certifiquen que sus empleados han recibido formación específica en seguridad y prevención para los trabajos que les son encomendados.

Acciones relevantes

Principales acciones realizadas en 2010

- Establecimiento del objetivo de integración de procedimientos y prácticas en materia de seguridad industrial y prevención de riesgos.
- Ingreso en el Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, promovido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- 43 cursos de Seguridad y Prevención de Riesgos con resultado de 11,472 horas-hombre de capacitación.
- Implementación del procedimiento interno para homogenizar los criterios en la recogida de datos y en la investigación de accidentes.
- Jornadas de Intercambio en Seguridad.
- Implementación al 100% del Programa de Control de Calidad de Higiene de Combustión en nuevas instalaciones.
- Actualización de Programas Internos de Protección Civil y Prevención de Accidentes.
- Integración de Comisiones de Seguridad e Higiene en los centros de trabajo: Nuevo León, Nuevo Laredo, Saltillo, Bajío, Distrito Federal y Toluca.

Principales acciones realizadas en 2010

- Establecimiento del objetivo de integración de procedimientos y prácticas en materia de seguridad industrial y prevención de riesgos.

Formación en materia de seguridad en México

	2010
No. total de cursos	43
No. total de asistentes	1,268
No. total de horas	11,472

Monitoreo continuo y registro de datos

En 2010 completamos e implementamos el procedimiento interno 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. El registro se realiza de manera integrada para los negocios eléctrico y de gas en una única web de accidentalidad y los resultados obtenidos se recogen periódicamente en informes de control.

Como puede observarse en los principales indicadores, todos disminuyeron de manera significativa, resultado del esfuerzo realizado para la integración de la prevención y a que la coincidencia de criterios y de medidas preventivas surtieron el efecto deseado. Para el año 2011 renovamos el objetivo de reducir en un 5% la accidentalidad laboral en relación con la registrada en 2010. Para conseguirlo, continuaremos con planes operativos específicos para las unidades con peores índices de siniestralidad.

La cultura preventiva en la cadena de valor

La coordinación de actividades preventivas con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, constituye un elemento crítico ya que ellos son pieza fundamental en nuestra cadena de valor. Las medidas de seguridad que contemplan nuestros proveedores ayudan a reducir las cifras de siniestralidad en los trabajos que realizan para la compañía. Durante 2010 desarrollamos capacitaciones a empresas instaladoras en módulos de Seguridad y Prevención de Riesgos, entrenando a 228 personas con 7,817 horas-hombre de capacitación. Además, homologamos a 17 empresas dentro del Plan de Seguridad para Empresas Colaboradoras. Como parte de la estrategia de prevención, se hace entrega de uniformes y calzado de seguridad a los representantes de los trabajadores año tras año.

Salud laboral

Promovemos continuamente acciones que fomenten el bienestar y la salud en nuestro entorno laboral. Nuestros empleados cuentan con atención médica por parte del servicio médico, así como las instalaciones de atención en las oficinas corporativas ubicadas en Monterrey y la Ciudad de México. Anualmente monitoreamos la salud de nuestro personal por medio de un diagnóstico adecuado y acciones de prevención y conservación de su integridad física. Adicionalmente, se han implementado programas específicos de sensibilización para los empleados sobre el cuidado y protección de la salud personal y familiar en temas como el estrés laboral, obesidad y enfermedades respiratorias, entre otros.

Como parte del Programa de Seguridad y Salud Internos, pusimos a disposición de nuestros empleados y sus familiares directos la Línea de Orientación Emocional, un servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año, en el cual nuestros empleados tienen derecho a seis sesiones terapéuticas sin ningún costo.

Por último, en Gas Natural promovemos la realización de acciones que fomenten un estilo de vida sano y saludable, como lo es la práctica de actividades deportivas. Para esto organizamos el Torneo Anual de Boliche inter-áreas, que se realiza en las ciudades de México, Monterrey y León, así como el Torneo de Fútbol que se lleva a cabo en Monterrey.

Medidas para garantizar la seguridad industrial

Tenemos como objetivo prioritario detectar y evitar posibles riesgos en

Actividades del Programa Anual de Salud Ocupacional

Actividades directas relacionadas con la salud
Ejercicios de gimnasia laboral (5 minutos diario)
Revisiones
Papanicolau y Colposcopía
Obesidad y nutrición
Exámenes de seguimiento de salud integral
Tratamiento para desparasitación intestinal
Pláticas y conferencias
Educación y orientación nutricional
Conciencia emocional y estrés
Colposcopía
Jornadas de vacunación

actividades, productos y servicios que pudieran afectar a personas, al entorno o a las propias instalaciones. La mayor parte de los accidentes ocurren por intoxicación provocada por una mala combustión de los calentadores. Como acciones preventivas, encontramos las siguientes:

- Renovación de redes de distribución
- Atención y reparación de fugas
- Mejora en el tiempo de reacción a los avisos de urgencias recibidos en el Centro de Atención a Urgencias
- Registro de accidentes / incidentes en el sitio web de seguridad de Gas Natural
- Reuniones con contratistas para la evaluación y aprobación de planes de seguridad que intervienen en los procesos de canalización
- Capacitaciones sobre la instalación adecuada de ventilaciones
- Programa de Higiene de la Combustión.

Este último programa es de especial importancia ya que el uso de gasodomésticos instalados de manera incorrecta, deficiente o ubicados en lugares inapropiados sin la ventilación adecuada, es una de las principales causantes de serias intoxicaciones por monóxido de carbono.

En este respecto, cabe destacar que durante 2010 logramos la implementación al 100% de este programa en nuevas instalaciones, con 5,770 inspecciones realizadas en todas las zonas de distribución.

Colaboración con instituciones

La implicación que tenemos en Gas Natural de procurar la seguridad de las personas y los bienes es parte fundamental de las expectativas de excelencia que, como servicio público, tienen nuestros grupos de interés. Para poder cumplir con nuestro compromiso de convertirnos en una empresa líder en la vigilancia de los preceptos preventivos, resulta crucial la relación con instituciones especializadas en seguridad y salud. Esta relación permite facilitar las intervenciones de diferentes equipos de emergencias y ayuda, para que los organismos públicos conozcan la metodología más apropiada de actuación en las instalaciones relacionadas con el suministro de energía. En definitiva, la colaboración, la formación y el traspaso de información y experiencia a los organismos que velan por la seguridad de los ciudadanos constituye para nosotros una importante línea de actuación. Durante 2010, la colaboración con las instituciones se materializó principalmente con las Jornadas de Intercambio en Seguridad, realizadas con varias instituciones mexicanas y descritas en detalle en el capítulo de Compromiso con la Sociedad.

irc 2010

Compromisos de responsabilidad corporativa

Compromiso con la sociedad	100
Principales indicadores	100
Principios de actuación responsable con la sociedad	101
Acciones relevantes	100
RESULTADOS EN LOS PILARES ESTRATÉGICOS	101
Acciones de comunicación interna y externa	103
Apoyo a la educación	103
Acción Social orientada a colectivos desfavorecidos.	104
Voluntariado corporativo y participación de los empleados	104
Promoción Cultural	105
Compromiso institucional	105
Fundación Gas Natural	105

Compromiso con la sociedad

Nuestra manera de hacerlo

Uno de nuestros objetivos más importantes es estrechar los vínculos con las comunidades en donde vivimos y laboramos, aportando nuestro talento, esfuerzo y calidad de gestión.

Nuestros proyectos de inversión social tienen un claro enfoque en el desarrollo sustentable mediante nuestra actividad comercial, basándose en tres pilares estratégicos:

- Cadena de valor: proyectos centrados en la cadena de valor, basados en la formación técnica y empresarial de personas independientes o microempresarios vinculados al sector de electricidad y gas que puedan integrarse en la cadena de valor del negocio de la compañía.
- Eficiencia Energética: proyectos orientados a promover el uso seguro del gas y la electricidad entre los clientes y la sociedad en general.
- Seguridad: proyectos orientados a promover un uso eficiente y racional de la energía entre los clientes y la sociedad en general.

A partir de 2010 establecimos la Norma General de Inversión Social, aplicable a todas las empresas del Grupo. En ella se definen los criterios de elección así como las herramientas para la planificación, ejecución y seguimiento de los proyectos de inversión social. De este monto al menos el 80% debe estar destinado a proyectos en los ámbitos de los tres pilares estratégicos.

El 20% restante puede dedicarse a iniciativas más locales, tales como fomentar programas de índole educativa y cultural, paliar problemas sociales, integración de colectivos sociales en riesgo de exclusión, salud e investigación, promoción de la cultura, entre otros.

Acciones relevantes

Principales acciones realizadas en 2010	Acciones previstas para 2011
Establecimiento de la Norma General de Inversión Social para la elección, planificación, ejecución y seguimiento de los proyectos de esta índole.	Implementación del programa Eficiencia energética de acuerdo a la norma general de inversión social.
Lanzamiento de la campaña Cuídate del Monóxido en escuelas de nivel primaria y sitio en Facebook	
Ejecución del programa de voluntariado corporativo.	Generar sinergias con diversos stakeholders que se alineen con los tres pilares estratégicos.
Implementación de los programas Impulso para tu Negocio, Gas Natural en Tu Escuela y Cuídate del Monóxido.	Consolidación del Programa Impulso y desarrollo de nuevos productos de acuerdo a las necesidades del negocio.
	Inauguración de 2 aulas de medios del programa UNETE en Durango y Veracruz

Principales indicadores

	2008	2009	2010
Aportaciones de Gas Natural en México (pesos)	$1,803,415	$2,852,436	$5,767,593
Distribución por tipo de acción (%)			
Social	n / d	84%	59%
Medioambiental	n / d	3%	26%
Cultural	n / d	6%	13%
Otros	n / d	7%	2%
Actividades de patrocinio y acción social (#)	n / d	29	48

Principios de actuación responsable con la sociedad

1. Integración positiva en la sociedad de los países en los que estamos, evaluando el impacto social de nuestra actividad y respetando la cultura, las normas y el entorno.

2. Generar valor a través de nuestra propia actividad con la colaboración de organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales en todos los países donde estamos presentes.

3. Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

RESULTADOS EN LOS PILARES ESTRATÉGICOS

Cadena de valor

En alianza con la Fundación para el Desarrollo Sostenible en México (FUNDES) y la Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN) el programa Impulso para tu Negocio busca formar a profesionales de la plomería en técnicos especializados en instalaciones de aprovechamiento en gas natural, que puedan ser parte del negocio mediante su incorporación a empresas colaboradoras o prestadoras de servicio.

En 2010, revisamos las necesidades del negocio y alineamos el programa Impulso para tu Negocio con dos productos principales;

- Plomero Certificado Independiente (PCI)
- GEA Plus

En el primer caso, formamos a 208 instaladores de gas natural, de los cuales 156 fueron certificados por la AMGN.

Respecto a GEA Plus, realizamos el primer curso dirigido a Empresas Colaboradoras en San Luis Potosí. El objeto del curso es el incrementar y estandarizar los productos y servicios que ofrecen y apegarse a los procesos de calidad y servicio de Gas Natural en México.

En su tercer año de vida, ambas iniciativas pretenden continuar con la certificación de instaladores así como la capacitación y consultoría de micro y pequeños empresarios que forman parte de la cadena de profesionales de la instalación y reparación de servicios domésticos de gas por un lado y por el otro el fortalecer a empresas que ya trabajan directamente con la empresa.

Magnitudes del programa Impulso para tu Negocio por ciudad

	Cursos		Participantes		Participantes	
Ciudad	2009	2010	2009	2010	2009	2010
DF	4	6	63	104	45	88
Monterrey	5	3	58	95	40	59
San Luis Potosí	1	1	15	12	15	N/A*
Toluca	1	-	21	-	21	-
Celaya	-	1	-	9	-	9
Total	**11**	**11**	**157**	**220**	**121**	**156**

*El curso llevado a cabo en San luis Potosí hace referencia al GEA Plus descrito líneas arriba.

Con recursos tanto de la Fundación Gas Natural como de Inversión del negocio en México, el programa de formación de proveedores, se realiza bajo el siguiente programa:

Modelo del programa Impulso para tu Negocio

Plomero Certificado Independiente		Horas
Capacitación y consultoría para Micros y Pequeñas empresas.	• Laboratorio de negocios • Producción y calidad en los servicios • Ética y Gestión del Cambio • Mercadeo y ventas	16
Certificación técnica en instalaciones de aprovechamiento en gas natural.	Otorgada por la Asociación Mexicana de Gas Natural acorde a la normativa vigente.	30
Apoyo por parte de la empresa en la gestión comercial de las microempresas participantes.	• Inclusión de los datos comerciales de los participantes que aprobaron el curso y obtuvieron la certificación de la AMGN, en la página corporativa de Gas Natural México. • Opción de integración como empresa colaboradora externa en la áreas de: Gas Natural Servicios o Comercial.	N/A
GEA Plus		
Talleres diagnóstico que fortalecerán procesos internos y se alinearán a los procesos de Gas Natural.	• Laboratorio de Negocios • Formulación de estrategias • Gestión de ventas • Prevención de accidentes y motivación • Atención y Servicio al cliente	20
Consultoría especializada para fortalecer áreas de gestión de Empresas Colaboradoras que actualmente son parte de la cadena de valor de Gas Natural en México.	• Diagnóstico y planes de acción • Taller de Interacción • Acompañamiento	20

Eficiencia Energética

Conscientes de que la energía que proveemos no es renovable, promovemos el uso y cuidado inteligente de la misma. En este sentido, llevamos a cabo el programa Gas Natural en tu Escuela, que desde su inicio en 2004 ha significado una importante ventana de transmisión a miles de niños de las escuelas públicas y privadas del país sobre las características, usos y medidas de seguridad del gas natural.

En este año, se inauguró Bebeleche, Museo Interactivo de Durango donde Gas Natural en México es socio fundador y patrocinador.

En dicho museo, se encuentra la sala Conocer dónde por medio de un juego Interactivo, se dan consejos de ahorro y de la correcta utilización de la energía eléctrica.

Magnitudes del programa Gas Natural en tu Escuela

	2008	2009	2010
Alumnos impactados	122,183	132,358	68,756
Escuelas visitadas	370	380	293

En este año, se inauguró Bebeleche, Museo Interactivo de Durango donde Gas Natural en México es socio fundador y patrocinador.

En dicho museo, se encuentra la sala Conocer dónde por medio de un juego Interactivo, se dan consejos de ahorro y de la correcta utilización de la energía eléctrica.

Seguridad

La campaña "Cuídate del Monóxido" fomenta un manejo seguro del gas, la cual es desarrollada a la par con el programa Gas Natural en tu Escuela, llegando al mismo número de escuelas y alumnos. En la misma materia, seguimos realizando jornadas de intercambio en seguridad y manejo de incidencias con gas natural con las principales autoridades encargadas de atender emergencias.

Gracias a las acciones realizadas por la Campaña "Cuídate del Monóxido", con autoridades y con estudiantes de nivel primaria, fuimos reconocidos por el medio digital especializado en Responsabilidad Corporativa, Expok como una empresa con programas **estratégicos** al estar alineados al **core business** de la compañía y trabajar en **beneficio de la sociedad.**

Como parte de nuestra campaña en Seguridad y Eficiencia Energética, participamos en mayo en "Expo Mundo Kids", presentamos **Mi Casa Segura** ante más de 10,000 asistentes.

En la interacción con los asistentes, se proporcionó información sobre las medidas de seguridad que se deben tomar con el gas natural, electricidad en el hogar así como consejos de ahorro energético.

Acciones de comunicación interna y externa

Creemos que los procesos de comunicación interna y externa son de gran valor a los objetivos del negocio por lo que en 2010, se lanzó la campaña interna Gente con Valor que busca la reafirmación de los valores institucionales y de compromiso con los clientes y resultados.

Aunado a la campaña Gente con Valor, se implementó la Red de Líderes de Comunicación que es la retroalimentación directa de representantes de todas las áreas de la empresa en temas relacionados con la comunicación y el negocio en general.

Respecto a las acciones de comunicación externa, se realizó el Foro de Periodistas con el tema de Cambio Climático y diversas entrevistas y colaboraciones para medios de comunicación nacionales para Impulsar la cogeneración de energía y el uso del gas natural vehicular como energía limpia y eficiente

Apoyo a la educación

La educación de niños y jóvenes es un compromiso que apoyamos y en 2010 varias acciones se han beneficiado de varias actividades.

Como patrocinadores de la Olimpiada Solidaria de Estudio, octava en el mundo, primera edición en México, se rebasó la meta establecida y con lo recaudado se podrán construir: aulas nuevas, plazas cívicas y baños ecológicos. Asimismo se podrán remodelar y equipar aulas en 3 de los municipios más pobres del país: Tequila, Jalisco; Santa María Temaxcaltepec, Veracruz y San Juan Lachao, Oaxaca.

Sí se desea mayor información sobre este tema se puede acceder al sitio: ***www.olimpiadasolidaria.com***

En la Central de Hermosillo y por sexto año consecutivo, se donaron 200 kits escolares para estudiantes de escasos recursos de nivel primaria.

La donación la realizamos por mediación de la Fundación Esposos Rodríguez, que anualmente organiza esta entrega que busca el desarrollo y formación de los niños sonorenses.

En el ámbito interno, el programa piloto **Aprende**, iniciado en 2009, que busca erradicar el rezago educativo entre los empleados de Gas Natural, obtuvo un logro importante al contar con 2 graduados del nivel secundaria.

Como continuación del programa antes mencionado, lanzamos el programa Aprende Prepa que, en convenio con el Colegio de Bachilleres y su plataforma de Servicios Educativos a Distancia (SEAD) permitirá que 9 empleados puedan continuar sus estudios nivel medio superior.

Acción Social orientada a colectivos desfavorecidos.
2010 representó un año de catástrofes naturales que afectaron a miles de personas en México y en el mundo.

Por ello, realizamos colectas de víveres y artículos de higiene personal en apoyo de los damnificados de Haití.

De igual forma otra colecta para los afectados por el huracán Alex en Monterrey Nuevo León.

El acopio en ambos casos fue entregado a la representación nacional de la Cruz Roja que se encargó de enviar el apoyo solidario.

En el estado de Veracruz también se sintió la afectación del huracán Karl que dejó a miles de familias sin hogar; ante esta situación, la empresa en México realizó un importante donativo al Fondo Social Banamex que utilizará esos recursos para las actividades de reconstrucción en el estado.

Por noveno año consecutivo Gas Natural en México participó en la Colecta Nacional de la Cruz Roja, institución dedicada al cuidado de la salud humana que cubre las necesidades de atención a personas en accidentes y desastres.

En el 2010 la aportación a la Cruz Roja Mexicana se realizó en los siguientes municipios:

1. Distrito Federal
2. León, Guanajuato
3. San Luis Potosí, S. L. P.
4. Celaya, Guanajuato
5. Monterrey, Nuevo León
6. Saltillo; Coahuila
7. Nuevo Laredo, Tamaulipas
8. Tuxpan, Veracruz
9. Durango, Durango
10. Hermosillo, Sonora
11. Agua Prieta, Sonora

Por otro lado, y en conjunción con el Instituto Nacional de Migración, participamos en el "Migratón 2010" en Agua Prieta, Sonora. Este evento organizado por las autoridades migratorias, presta asistencia de alimentos y vestido a personas en situación de tránsito y que no sólo son de México sino de otros países.

En el rubro de salud y nutrición, continuamos con el apoyo a las siguientes fundaciones:

Fundación Cimab, difusión y prevención sobre el cáncer de mama.
Un Kilo de Ayuda, A.C., nutrición infantil
Patronato para la Beneficencia Pública
Casa de la Sal, apoyo a niños con cáncer

Voluntariado corporativo y participación de los empleados
Las iniciativas que materializan el compromiso de la compañía con las comunidades en las que estamos presentes se hacen posibles, en gran medida, gracias al esfuerzo de nuestros empleados.

Dentro de las diversas acciones que llevamos a cabo con la participación de nuestros empleados se destaca el Día Solidario. Esta iniciativa, desarrollada y gestionada por ellos mismos, consiste en la donación por parte de los participantes de un día de su sueldo al año para la ejecución de programas de compromiso social. Como contrapartida, Gas Natural dona a Día Solidario un importe igual al recaudado por los empleados y asume los gastos de gestión.

En 2010 México fue el país seleccionado para el programa de becas escolares para alumnos de nivel bachillerato del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, CONALEP, en Tuxpan, Veracruz y México, Distrito Federal. Con esta beca se plantea beneficiar a 175 alumnos de excelencia.

Por otra parte, en Monterrey hemos realizado diversas acciones siendo las más destacadas, las visitas a las Casas Hogar Douglas y Arcoíris, la Casa Cuna del sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) y el Centro de Educación Especial del DIF. En diciembre se

Magnitudes del programa Día Solidario

	2009	2010
Empleados afiliados al programa	62	91

realizó la convocatoria a participar en la Pastorela Voluntaria que tuvo como objetivo llevar la obra a colectivos desfavorecidos

En Distrito Federal, realizamos una colecta de enseres de limpieza personal para la Casa Hogar el Mexicanito y Participamos en la Carrera por el Agua (Run for Water Live Earth) como parte de las acciones de concientización del cuidado del agua.

Promoción Cultural

Por primer año apoyamos a Ambulante, festival independiente y gratuito de cortometrajes. Para mayor información se puede acceder a la siguiente liga: ***www.ambulante.com.mx***

Asimismo, como forma de valor agregado a nuestros clientes residenciales, hemos realizado alianzas con importantes museos de Distrito Federal, Leon y Monterrey y en la factura que ofrecen promociones a las exposiciones permanentes y temporales.

En el ejercicio 2010 los museos apoyados fueron: Soumaya, Franz Mayer, Papalote, Arte e Historia de Guanajuato y Horno 3.

Compromiso institucional

Gas Natural en México, es miembro activo de prestigiosas instituciones sectoriales y empresariales en las que participa aportando conocimiento, recursos y experiencia.

Instituciones y Dependencias de la Administración Pública y de Gobierno
Gobierno Federal y Estatal, Delegaciones Políticas y Ayuntamientos, Direcciones de Participación Ciudadana, Obras Públicas, Protección Civil, Seguridad Pública, Secretaría de Educación Pública, Desarrollo Integral para la Familia, Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, Procuraduría Federal del Consumidor, Comisión Reguladora de Energía, Secretaría de Energía y Petróleos Mexicanos, entre otros.

Instituciones y asociaciones de la Sociedad Civil
Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Centro Mexicano para la Filantropía, Cruz Roja Mexicana, Heroico Cuerpo de Bomberos, Asociación Mexicana de Comunicadores Organizacionales (AMCO) y Consejo de la Comunicación, A.C.

Academia
Facultad de Química de la UNAM, Programa medioambiental del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Instituto Politécnico Nacional, Centro Mario Molina y Escuelas de educación básica públicas y privadas

Asociaciones y Cámaras industriales
Cámara Nacional de la Industria de la Transformación, Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León, Confederación Patronal de la República Mexicana., Cámara Española de Comercio, Consejo Ejecutivo de Empresas Globales

Asociaciones Representantes del Sector Energético
Asociación Mexicana de Gas Natural, Asociación Mexicana de Energía Eléctrica y Comité de Energía de la CANACINTRA

Fundación Gas Natural

La Fundación desarrolla su actuación en cuatro grandes líneas de actividad: la energía y el medio ambiente, la actividad internacional, la formación y el patrimonio histórico.

La sede de la Fundación Gas Natural es Barcelona pero en el rubro de proyectos internacionales, se han desarrollado actividades enfocadas a las necesidades locales.

Durante 2010, la fundación continúo el financiamiento y apoyo al programa Impulso para tu Negocio por medio de la firma de un convenio de colaboración con FUNDES México.

Por otra parte, encargó a un equipo de investigadores de la Universidad Nacional Autónoma de México, un estudio comparativo sobre el uso del gas natural y el uso del gas licuado de petróleo con un enfoque técnico, económico, ambiental y de seguridad.

Finalmente y como se ha detallado en el capítulo de Orientación al Cliente, se realizaron actividades de formación y capacitación por medio del Centro de Formación de la Energía.

En ***www.fundaciongasnatural.org*** en la sección Internacional, se puede obtener mayor información sobre actividades realizadas por la Fundación.

irc 2010

Compromisos de responsabilidad corporativa

Integridad 108

Nuestra manera de hacerlo 108

- Principios de actuación responsable que rigen nuestro comportamiento 108
- Principales indicadores 108
- Acciones relevantes 108
- Comisión del Código Ético 109
- Código Ético 109
- Auditoría interna 110
- Política de Derechos Humanos 111
- Sistema de gestión de riesgos 111
- Incumplimientos y multas 111

Integridad

Nuestra manera de hacerlo
Las acciones del Grupo en materia de integridad tienen como objetivo último establecer un marco de actuación que estimule a todas las personas a desempeñar sus responsabilidades profesionales de un modo ético, honesto e íntegro. Para ello, el Grupo ha establecido los siguientes principios:

Principios de actuación responsable que rigen nuestro comportamiento

1. Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.

2. Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.

3. Respetar todos los aspectos contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios fundamentales en el trabajo, prestando especial atención al reconocimiento de los derechos de las minorías étnicas, al rechazo a la explotación infantil, a los trabajos forzosos o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.

Acciones relevantes

Principales acciones realizadas en 2010	Acciones previstas para 2011
Primera fase del proceso de Declaración de Cumplimiento del Código Ético de Gas Natural por parte los empleados.	Implementación del espacio en la web para el acceso al Código Ético por parte de los proveedores. Mejora del espacio dedicado al Código Ético en la intranet de la compañía. Finalización del proceso de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural por parte de todos los empleados.
Acciones formativas y divulgativas dirigidas a los empleados de la compañía.	Aprobación de la Política de Derechos Humanos y formación en la materia para todos los empleados.
Definición de una cláusula en las Condiciones Generales de los Pedidos con proveedores y empresas colaboradoras, en la que se les informa dónde pueden encontrar el Código Ético del Grupo.	Seguimiento y diagnóstico de la cláusula.

Principales indicadores

	2008	2009	2010
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	11	7	6
Número de comunicaciones por cada 200 empleados	2.58	1.31	1.37
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	44	42	34
Proyectos de auditoría analizados con base en el riesgo de fraude	n / d	n / d	3

Comisión del Código Ético

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

- Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético.
- Facilitar una vía de comunicación a todos los empleados que deseen enviar consultas o comunicar incumplimiento del Código.
- Facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del Código Ético.

La Comisión está presidida por el área de 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.

Código Ético

Nuestro compromiso de ofrecer un entorno de trabajo seguro está formalizado en el Código Ético de la compañía y se manifiesta, también, con nuestra adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El Código Ético determina las pautas de actuación y los comportamientos esperados en cuestiones tales como la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la seguridad y salud en el trabajo y el respeto al miedo ambiente, entre otros. También establece las pautas de relación entre los empleados de Gas Natural en México y las empresas o entidades colaboradoras.

Comisión Local del Comité del Código Ético de Gas Natural en México

Auditoría Interna	José Alberto Delgado Montoya
Relaciones Externas	Paola Alcázar Hernández
Recursos Humanos	Sergio Echeveste García de Alba
Servicios Jurídicos	Carlos Francisco Rodríguez Sámano

Durante 2010, la Comisión del Código Ético continuó desarrollando acciones concretas para la difusión y cumplimiento del código en todo el Grupo. Creada en 2005, su objetivo es fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código. Para ello, la compañía tiene establecidas comisiones locales con estructura y cometidos similares a los de la Comisión del Código Ético en Argentina, Brasil, Colombia, Italia, México, Guatemala, Panamá, Nicaragua y Moldavia. Su cometido es ayudar a la correcta implantación del Código en cada país.

En Gas Natural en México, la Comisión Local del Código Ético fue creada en 2006 y está integrada por directivos de distintas áreas de la empresa.

Entre las principales tareas encomendadas se encuentra la de supervisar el funcionamiento del procedimiento de consulta y notificación del Código Ético. Se trata de un canal de comunicación que permite a todos los empleados del Grupo resolver dudas sobre su aplicación. También permite comunicar a la comisión, de buena fe, confidencialmente y sin temor a represalias, conductas contrarias a los principios del mismo.

Todas las comunicaciones entre las Comisiones y los empleados del Grupo Gas Natural son confidenciales.

Aquellas notificaciones relacionadas con el fraude, la auditoría o los fallos en los procesos contables o de control interno, son transmitidas directamente a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración del Grupo.

En el Grupo:

- Un 39% de las notificaciones recibidas tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que alguna de ellas tuviera impacto significativo.
- Un 18% 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.

En México:

- La Comisión local de Gas Natural en México celebró cuatro reuniones de trabajo en las que, entre otros, fueron analizadas todas las comunicaciones recibidas de los colaboradores.
- Durante 2010, la Comisión Local en México recibió un total de seis notificaciones. De estas, ninguna notificación estuvo relacionada con algún presunto fraude de impacto significativo.

La Comisión local no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes de la compañía relacionados con la explotación laboral o infantil, los derechos de las comunidades locales, o incidentes de discriminación.

La Comisión del Código Ético eleva informes trimestrales a la Comisión de Auditoría y Control y al Comité de Dirección, y revisa los informes realizados por las comisiones locales.

La Comisión cuenta con un plan de trabajo plurianual para el desarrollo de acciones que tienen como objetivo principal la extensión del Código Ético. Las actividades contempladas en 2010 fueron, entre otras, las siguientes:

- Coordinación y liderazgo de la primera fase del proceso de Declaración de Cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa por parte de los empleados de Gas Natural Fenosa, que se llevará a cabo de forma recurrente en todo el Grupo.
- 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.
- Definición de una cláusula en las Condiciones Generales de los Pedidos con proveedores y empresas colaboradoras, en la que se les informa dónde pueden encontrar el Código Ético del Grupo.

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.

El texto completo del Código Ético se puede descargar en la sección Responsabilidad Corporativa / Código Ético de la página del Grupo, disponible en: ***www.gasnaturalfenosa.com***

Auditoría interna

Gas Natural en México desarrolla la actividad de auditoría interna como una función de valoración independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna reporta directamente al Comité de Auditoría, asistiendo a la Alta Dirección de Gas Natural en México.

Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)

	2008	2009	2010
Consultas	18	-	-
Notificaciones	47	42	34
General	44	42	34

Capítulos del Código Ético a los que hacen referencia las comunicaciones (%)

Capítulo	2008	2009	2010
Respeto a la legalidad y a los valores éticos	9%	-	17%
Respeto a las personas	55%	30%	50%
Seguridad y salud en el trabajo	-	-	17%
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	-	20%	-
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	9%	10%	-
Respeto a las personas / Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	27%	-	16%
Corrupción y soborno	-	20%	-
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	-	20%	-

Su misión es garantizar la supervisión y evaluación continua de la eficacia del Sistema de Control Interno en todos los ámbitos de Gas Natural Fenosa, aportando un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos. Todo ello orientado hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Grupo, así como a la asistencia a la Comisión de Auditoría y Control y al Primer Nivel de Dirección de la compañía en el cumplimiento de sus funciones en materia de gestión, control y gobierno corporativo.

La Dirección de Auditoría Interna tiene establecida una metodología de valoración de los riesgos operacionales alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y basada en el Marco Conceptual del Informe COSO, tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo de Gas Natural Fenosa.

La Dirección de Auditoría Interna 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 diseña un plan de acción orientado a implantar las medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos residuales identificados con un impacto potencial superior al riesgo tolerable o aceptado establecidos.

En 2010 se desarrollaron 10 proyectos de Auditoría Interna, 3 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las áreas de negocio y corporativas de Gas Natural en México.

Adicionalmente, y dada su posición de independencia y la transversalidad de su función, el Área de Auditoría Interna participa o lidera otros proyectos relevantes desde el punto de vista del cumplimiento de las normas internas de conducta y preside la Comisión del Código Ético.

Política de Derechos Humanos

La Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa recoge el compromiso formal de la compañía por el respeto a los derechos humanos en sus ámbitos de influencia. Asimismo, pretende evitar que ninguna de sus políticas, procedimientos, actividades y operaciones ocasionen abusos o violaciones, directa o indirectamente, de los derechos humanos de personas de Gas Natural Fenosa o de terceros que se relacionan con esta. El compromiso de Gas Natural Fenosa con los derechos humanos se despliega en dos ámbitos distintos:

- Compromiso con los derechos de las personas de Gas Natural Fenosa.
- Compromiso con terceros que se relacionan con Gas Natural Fenosa. Incluye a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, y a la comunidad circundante, incluyendo los clientes.

La Política de Derechos Humanos empezará a aplicar en México a partir de 2011.

Sistema de gestión de riesgos

Nuestras actividades, dada su naturaleza, están sometidas a distintos factores de riesgo. Con objeto de minimizar los riesgos asociados al negocio, hemos desarrollado mecanismos que nos permiten identificarlos, caracterizarlos y determinarlos con el mayor grado de exactitud posible. Del mismo modo, en los últimos años hemos avanzado en el control y la gestión global de los riesgos más relevantes, obteniendo un conocimiento más detallado de los mismos, tanto en lo que se refiere a la gestión diaria de los diferentes negocios como en los procesos de reflexión y planificación estratégica.

Las herramientas que nos permiten una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación de nuestro perfil de riesgo son 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.

Aunque este sistema de gestión de riesgos se lleva a cabo desde el corporativo del Grupo, sus análisis también incluyen a las operaciones en México. En nuestro país, el área de Auditoría interna, de acuerdo a la Norma General de Riesgos se encarga de garantizar la evaluación continúa de los riesgos operacionales tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el mapa de riesgos corporativo.

Incumplimientos y multas

A este respecto, señalamos que no tenemos multas registradas en 2010 por incumplimientos de la legislación vigente.

IRC 2010

Información adicional

Premios y reconocimientos	114
Tabla de contenidos GRI	115
Pacto Mundial, Objetivos de Desarrollo del Milenio e indicadores GRI	143
Informe de verificación externa	145
Glosario	147
Retroalimentación del lector	149
Contacto	150

Información adicional

Premios y reconocimientos
La revista Mundo Ejecutivo en su ranking anual de Las 50 Empresas con mayor responsabilidad social sustentable en México", calificó la gestión de Responsabilidad Social de Gas Natural en México en el 6º lugar de este conteo anual.

Por segundo año consecutivo somos miembros del Comité de Responsabilidad Social del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). En este comité se reúnen las empresas con mejores logros en el ámbito de la Responsabilidad Social y se plantean acciones conjuntas de mejora para la sociedad.

De igual forma y por quinto año consecutivo fuimos reconocidos con el distintivo Empresa Socialmente Responsable que es otorgado por el CEMEFI.

Participamos en el ranking Súper Empresas: los lugares donde todos quieren trabajar de la Revista Expansión. En 2010, nuestros empleados participaron nuevamente en el ejercicio de auto diagnóstico, por lo que fue reconocida por quinto año consecutivo como una de las Súper Empresas de 2010, una de las 19 compañías en lograrlo.

La Revista Expansión colocó a Gas Natural México en su Ranking 2010, como una de las 500 empresas más importantes de México.

La principal revista del sector, Energía Hoy, nos reconoció como una de las 10 empresas sustentables en México; esto gracias al Informe de Responsabilidad Corporativa 2009.

Los premios y reconocimientos del Grupo Gas Natural pueden consultarse en el Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente, disponible en ***www.gasnaturalfenosa.com***

Tabla de contenidos GRI

De acuerdo a la recomendación de GRI, se incluye la tabla de los niveles de aplicación

Contenidos básicos	Nivel de aplicación de memoria	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el perfil según la G3 (PRODUCTO)		Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
Información sobre el enfoque de gestión según la G3 (PRODUCTO)		No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador	
Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales (PRODUCTO)		Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión	

La siguiente tabla identifica los capítulos y las secciones del donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por Global Reporting Initiative (G3, Guía 2006) de acuerdo a los cuales alcanzamos un nivel de aplicación B+

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
			Perfil de la organización	
1	**Estrategia y análisis**			
1.1	Declaración de relevancia de la sostenibilidad.	sí	• Mensaje del Presidente, p.8	
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	parcial	• Mensaje del Presidente, p.8 Principales impactos: • Principales magnitudes Gas Natural en México, p.17 • Indicadores clave de responsabilidad corporativa, p.34	
2	**Perfil de la organización**			
2.1	Nombre de la organización.	sí	• Distribución de gas natural en México, p.18 • Subsidiarias de Gas Natural México, p.21	Razones sociales para cada negocio. Nombre comercial: Gas Natural
2.2	Principales marcas, productos y servicios.	sí	• Distribución de gas natural en México, p.18 • Generación de electricidad en México, p.22 • Una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente, p.58 • Gas Natural Vehicular, p.63	
2.3	Estructura operativa.	sí	• Gas Natural en México, p.18 • Comité de Dirección, p.19	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	sí	• El Grupo Gas Natural en el mundo, p.16	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
2.5	Dónde opera.	sí	• El Grupo Gas Natural en el mundo, p.16 • Gas Natural en México, p.18 • Municipios con cobertura de distribución de gas natural en México, p.20 • Centrales de Ciclo Combinado operadas por Gas Natural en México en 2010, p.22	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	sí	• Distribución de gas natural en México, p.18 • Generación de electricidad en México, p.22	
2.7	Mercados servidos.	sí	• Distribución de gas natural en México, p.18 • Municipios con cobertura de distribución de gas natural en México, p.20 • Generación de electricidad en México, p.22 • Centrales de Ciclo Combinado operadas por Gas Natural en México en 2010, p.22	
2.8	Dimensión de la compañía.	sí	• Mensaje del Presidente, p.8 • Principales magnitudes Gas Natural en México, p.17 • Distribución de gas natural en México, p.18 • Generación de electricidad en México, p.22 • Indicadores clave de responsabilidad corporativa, p.34	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
2.9	Cambios significativos.	sí	• Mensaje del Presidente, p.8 • Distribución de gas natural en México, p.18 • Generación de electricidad en México, p.22	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	sí	• Premios, reconocimientos, p.114	
3	**Parámetros del Informe**			
	Perfil del Informe			
3.1	Periodo cubierto.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	
3.2	Fecha del informe anterior más reciente.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	
3.3	Ciclo de presentación del informe.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	
3.4	Área de contacto para los temas relativos al informe o su contenido.	sí	• Contacto, p.150	
	Alcance y cobertura del Informe			
3.5	Proceso de definición del contenido del informe.	sí	• Materialidad, p.13	
3.6	Cobertura del informe.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	
3.10	Reexpresión de información de memorias anteriores.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
3.11	Cambios significativos en métodos de valoración de informes anteriores.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	
	Índice del contenido GRI			
3.12	Tabla de contenidos GRI	sí	• Tabla de contenidos GRI, p.115	
	Verificación			
3.13	Política y verificación del informe.	sí	• Verificación, p.13 • Informe de verificación externa, p.145	
3.2	Fecha del informe anterior más reciente.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	
4	**Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.**			
	Gobierno			
4.1	Descripción de la estructura de gobierno.	sí	• Gas Natural en México, p.18 • Comisión del Código Ético, p.109	
4.2	Presidente de la junta y su cargo ejecutivo como presidente de la organización.	sí	• Comité de Dirección, p.19	
4.3	Estructura del máximo órgano de gobierno (junta directiva).	sí	• Comité de Dirección, p.19	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	sí	• Diálogo con los grupos de interés, p.46 • Mecanismos para un diálogo cercano, transparente y participativo, p.91 • Comisión del Código Ético, p.109 • Código Ético, p.109	Procedimientos de la Comisión del Código Ético

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	parcial	• Generación de compromiso e implicación de los empleados, p.89	Plan de compensaciones, confidencial, ligado a evaluaciones de desempeño (sólo en aspectos económicos).
4.6	Procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	parcial	• Comisión del Código Ético, p.109 • Código Ético, p.109	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	parcial	• Generación de compromiso e implicación de los empleados, p.89 • Formación para el desarrollo y la mejora continua de la actuación profesional, p. 89	
4.8	Declaración de misión, visión, valores, código de conducta y principios relevantes.	sí	• Gestión de la política de RC, p.38	
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 riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	sí	• Gestión de la política de RC, p.38 • El gobierno de la RC, p.43 • Tabla de contenidos GRI, p.115 • Pacto Mundial, Objetivos de Desarrollo del Milenio e indicadores GRI, p.143	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
4.10	Mecanismos de autoevaluación de la junta directiva.	sí	• Comité de Dirección, p.19 • Generación de compromiso e implicación de los empleados, p.89	Por el momento sólo aplican criterios económicos.
		Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Adopción del principio de precaución.	sí	• Gestión de la política de RC: Medio ambiente, p.38	
4.12	Programas sociales, económicos y ambientales desarrollados externamente.	sí	• Cambio climático, p.78 • Ahorro y eficiencia energética entre consumidores, p.81 • Implicación de proveedores y clientes, p.81 • Compromiso con la sociedad, p.100	En el aspecto ambiental se participa en el Carbon Disclosure Project
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización o entes nacionales o internacionales a los que la organización apoya.	sí	• Compromiso institucional, p.105 • Pacto Mundial, Objetivos de Desarrollo del Milenio e indicadores GRI, p.143	
	Partcipación de los grupos de interés			
4.14	Relación de los grupos de interés que se han incluido.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	
4.15	Metodología de selección de grupos de interés.	sí	• Alcance y enfoque, p.12	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
4.16	Métodos de relacionamiento con los grupos de interés, incluyendo frecuencia por tipo y por grupo de interés.	sí	• Diálogo con los grupos de interés, p.46 • La reputación frente a los grupos de interés, p.47 • Comunicación efectiva con los clientes, p.61 • Mecanismos para un diálogo cercano, transparente y participativo, p.91 • Seguridad y salud: Formación e información, p.95 • Compromiso con la sociedad: Acciones de comunicación interna y externa, p.103	
4.17	Preocupaciones de los grupos de interés recogidas.	sí	• Materialidad, p.13 • Gestión de la política de RC, p.38 • La reputación frente a los grupos de interés, p.47	
			Lista de Indicadores GRI G3	
5	**Enfoque de gestión e indicadores de desempeño**			
	Enfoques de Gestión		(para los aspectos en que existe un enfoque de gestión específico se hace la mención adicional)	
EG **EC**	**Enfoque de Gestión EC**	sí	• Estrategia en México, p.26 • Gestión de la política de RC: Compromiso con los resultados, p.38	
Aspectos	Desempeño económico	sí		
	Presencia en el mercado	sí		
	Impactos económicos indirectos	sí	• Una compañía comprometida con las comunidades, p.31	
EG **EN**	Enfoque de Gestión EN	sí	• Gestión de la política de RC: Medio ambiente, p.38 • Gestión ambiental, p.74	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
Aspectos	Materiales	sí	• Racionalización del consumo de recursos energéticos y materiales, p.77	
	Energía	sí		
	Agua	sí	• Control de los vertidos y reducción del consumo de agua, p.76	
	Biodiversidad	sí	• Preservación de la biodiversidad, p.81	
	Emisiones, efluentes y residuos	sí	• Cambio climático, p.78 • Gestión y reducción de residuos, p.75	
	Productos y servicios	sí		
	Cumplimiento	sí		
	Transporte	sí		
	General	sí		
EG LA	**Enfoque de Gestión LA**	sí		
Aspectos	Empleo	sí	• Gestión de la política de RC: Interés por las personas, p.39	
	Relaciones laborales	sí		
	Salud y seguridad ocupacional	sí	• Gestión de la política de RC: Seguridad y salud, p.39	
	Entrenamiento y educación	sí	• Gestión de la política de RC: Interés por las personas, p.39	
	Diversidad e igualdad de oportunidades	sí		
EG HR	**Enfoque de Gestión HR**	sí	• Gestión de la política de RC: Interés por las personas, p.39	
Aspectos	Prácticas de inversión y abastecimiento	sí	• Gestión de la política de RC: Compromiso con los resultados, p.38 • Selección de proveedores, p.64	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
Aspectos	No discriminación	sí	• La igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social como palancas de crecimiento, p.86	
	Libertad de asociación y negociación	sí	• Reconocimiento de la representatividad sindical, p.88	
	Trabajo infantil	sí	• Política de Derechos Humanos, p.111 • Código Ético, p.109	
	Trabajo forzoso	sí		
	Derechos de los indígenas	sí		
	Prácticas de seguridad	sí	• Gestión de la política de RC: Seguridad y salud, p.39	
EG SO	**Enfoque de Gestión SO**	sí	• Gestión de la política de RC: Compromiso con la sociedad, p.40 • Gestión de la política de RC: Integridad, p.40 • Código Ético, p.109	
Aspectos	Comunidad	sí		
	Corrupción	sí		
	Política pública	sí		
	Comportamiento de competencia desleal	sí		
	Cumplimiento	sí		
EG PR	**Enfoque de Gestión PR**	sí	• Gestión de la política de RC: Orientación al cliente, p.38	
Aspectos	Salud y seguridad del consumidor	sí		
	Etiquetado de productos y servicios	sí		
	Mercadeo y comunicaciones	sí		
	Privacidad del consumidor	sí		
	Cumplimiento	sí		

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
	Lista de Indicadores GRI G3			
EC00		**Económicos**		
		Desempeño económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	sí	• Una compañía comprometida con las comunidades, p.31 • Contribución al PIB, p.31 • Indicadores clave de responsabilidad corporativa, p.34	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	parcial	• Cambio climático, p.78	No se han realizado estudios específicos en México
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	no		No se reporta.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	no		No se recibe ningún apoyo del gobierno.
		Presencia en el mercado		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	sí	• Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local, p.88	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	sí	• Selección de proveedores, p.64 • Compras a proveedores locales, p.64	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	parcial	• Caso destacado 2010: Primero Nosotros.- oportunidades de desarrollo profesional para todos los empleados, p.91	Para puestos directivos se realiza selección interna.
			Impactos económicos indirectos	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	no		No se realizan inversiones sociales en infraestructura.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	no		No se han identificado los impactos indirectos de nuestras operaciones
EN00			**Medio Ambiente**	
			Materiales	
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	parcial	• Materiales utilizados, p.79	Sólo se presentan datos para el negocio eléctrico.
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	parcial	• Materiales utilizados, p.79	Sólo se presentan datos para el negocio eléctrico.
			Energía	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	sí	• Consumo de energía, p.78	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	sí	• Consumo de energía, p.78	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	no		No se tienen los datos.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
EN6	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	parcial	• Fomento de energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías, p.80	Falta cuantificar las reducciones de energía en comparación con otros métodos de producción.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	no		No existen tales iniciativas.
			Agua	
EN8	Captación total de agua por fuentes	sí	• Captación, consumo y reciclaje de agua, p.77	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	sí	• Captación, consumo y reciclaje de agua, p.77	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	sí	• Captación, consumo y reciclaje de agua, p.77	
	Biodiversidad			
EN11	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 terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de un alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	no		No hay operaciones en áreas con alto valor de biodiversidad.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
EN12	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 de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	no		No hay operaciones en áreas con alto valor de biodiversidad.
EN13	Hábitat protegidos o restaurados	no		No se desarrollan operaciones en hábitats protegidos
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	no		No hay operaciones en áreas con alto valor de biodiversidad.
EN15	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 hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	parcial	• Especies cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por nuestras operaciones, p.82	No se tienen identificados los nombres de las especies.
		Emisiones, efluentes y desechos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	parcial	• Emisiones atmosféricas, p.75 • Emisiones contaminantes, p.82	Sólo se cuantifican emisiones directas
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	no		No se reportan emisiones indirectas.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	parcial	• Cambio climático, p.78 • Fomento de energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías, p.80	Se reportan las iniciativas, a la fecha no se tienen cuantificadas las reducciones.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	no		No se cuantifican.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	sí	• Emisiones atmosféricas, p.75 • Emisiones contaminantes, p.82	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su calidad y destino	parcial	• Vertido de aguas residuales, p.77	Se reportan las descargas, faltan datos de calidad.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	parcial	• Gestión de residuos, p.76	Se reportan residuos, falta especificar disposición final.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	sí		No hubo derrames significativos en el periodo de reporte.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados, que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	parcial	• Gestión de residuos, p.76	Se reportan residuos, falta especificar disposición final y transporte internacional.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	no		No se desarrollan operaciones en hábitats protegidos ni con altos valores de biodiversidad.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
			Productos y servicios	
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	parcial	• Reducción de las emisiones, p.81 • Gestión y reducción de residuos, p.76 • Control de los vertidos y reducción del consumo de agua, p.77 • Racionalización del consumo de recursos energéticos y materiales, p.77 • Cambio climático, p.78 • Fomento de energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías, p.80 • Preservación de la biodiversidad, p.81 • Implicación de proveedores y clientes, p.81	Falta cuantificar los impactos.
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	no		Los productos que comercializamos por ser energéticos no requieren materiales de embalaje.
			Cumplimiento	
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	sí		No le han sido impuestas a la empresa multas significativas por incumplimientos en este aspecto.
			Transporte	
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	no		No se cuantifican.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
			General	
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	parcial	• Desglose de gastos ambientales en 2010, p.73	Falta mostrar el monto total invertido para los dos negocios.
LA00		**Social: prácticas laborales** y ética del trabajo		
			Empleo	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región	parcial	• Desglose de la plantilla por categoría profesional, p.87 • Desglose de la plantilla por tipo de jornada, p.89	Falta el desglose por región.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	parcial	• Principales indicadores Interés por las personas, p.85 • Desglose de la plantilla por rangos de edad, p.87	Faltan los datos de rotación.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	parcial	• Beneficios sociales otorgados a nuestros empleados, p.89	Falta desglosar los beneficios para empleados temporales.
			Relaciones laborales	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	parcial	• Reconocimiento de la representatividad sindical, p.88	Falta información para contratistas.
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo sí estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	no		No se tiene el dato.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
			Salud y seguridad ocupacional	
LA6	Porcentaje 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	no	• Seguridad y salud: Actitud preventiva Formación e información	No se tiene el dato.
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	parcial	• Principales indicadores Seguridad y salud, p.94	Falta información para contratistas y desglose por región.
LA8	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	parcial	• Actitud preventiva, p.94 • Formación e información, p.95 • La cultura preventiva en la cadena de valor, p.96 • Salud laboral, p.96 • Medidas para garantizar la seguridad industrial, p.96	El programa no aplica para familiares ni para comunidades.
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	sí	• La cultura preventiva en la cadena de valor, p.96	Se entregan uniformes y calzado de seguridad.
			Entrenamiento y educación	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	parcial	• Indicadores de formación, p.91	Falta desglosar por categorías de empleado.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa, que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	no		No se cuenta con dichos programas.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	sí	• Generación de compromiso e implicación de los empleados, p.89	El 100% de los empleados reciben evaluaciones de desempeño.
		Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	parcial	• La igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social como palancas de crecimiento, p.86	Falta desglosar por categorías.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	sí	• Salario promedio mensual de hombres y mujeres por categoría profesional, p.87	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
HR00		**Social: Derechos Humanos**		
		Prácticas de Inversión y Abastecimiento		
HR1	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	no		La Política de Derechos Humanos que cubrirá estos aspectos entrará en vigor en 2011.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas, que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	no		
HR3	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	no		
		No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	sí	• Código Ético, p.109	
		Libertad de asociación y negociación colectiva		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	no		No se han identificado los riesgos significativos y acciones tomadas.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
			Trabajo infantil	
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	no		No existe el procedimiento, iniciará con la entrada en vigor de la Política de Derechos Humanos.
			Trabajo forzoso	
HR7	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	no		No existe el procedimiento, iniciará con la entrada en vigor de la Política de Derechos Humanos.
			Prácticas de seguridad	
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	no		No existe el procedimiento, iniciará con la entrada en vigor de la Política de Derechos Humanos.
			Derechos de los indígenas	
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	no		No se tienen operaciones en áreas con poblaciones indígenas.
SO00			**Sociedad**	
			Comunidad	
SO1	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	parcial	• Evaluación de los riesgos ambientales, p.74	No se evalúan impactos en la comunidad por las operaciones regulares.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
			Corrupción	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	sí	• Principales indicadores Integridad, p.108 • Auditoría interna, p.110	30% de los proyectos de Auditoría Interna analizados con base en riesgo de fraude.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y los procedimientos anticorrupción de la organización	parcial	• Código Ético, p.109	No se cuenta con el % de empleados capacitados en el tema.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	no		No se describen las medidas que se tomarían en caso de encontrarse incidentes de corrupción.
			Políticas públicas	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	no		Sólo se menciona que se tiene relación con algunos órganos de Gobierno.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	sí		No se otorgan aportaciones a partidos políticos.
			Comportamiento de competencia desleal	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados	sí		No se reportaron incidentes relacionados con prácticas monopólicas.
			Cumplimiento	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	sí	• Incumplimiento y multas, p.111	No le han sido impuestas a la empresa multas significativas por incumplimientos en este aspecto.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
PR00		**Responsabilidad sobre productos**		
		Seguridad y salud del consumidor		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los 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 categorías de productos y servicios significativos sujetos a estos procedimientos de evaluación	no		No se ha realizado el análisis del ciclo de vida de los productos
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	sí	• Incumplimiento y multas, p.111	No existieron incidentes por incumplimiento.
		Etiquetado de productos y servicios		
PR3	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 estos requerimientos informativos	sí	• Consultas e información adicional, p.13	Para el negocio de gas se requiere dar información de seguridad, lo que se cumple principalmente en el sitio web (documento La Guía del Gas) e información en recibos y contratos.
PR4	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	sí	• Incumplimiento y multas, p.111	No se reportaron incumplimientos

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	sí	• Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio, 56 • Índices de satisfacción de los principales procesos en México, p.57	
PR6	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	sí	• Comunicación efectiva con los clientes, p.61	Participación en el Programa Concilianet
			Comunicaciones de marketing	
PR7	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 del tipo de resultado de dichos incidentes	sí	• Incumplimiento y multas, p.111	No se reportaron incumplimientos
			Privacidad del cliente	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	sí	• Incumplimiento y multas, p.111	No se reportaron reclamaciones en este aspecto.
			Cumplimiento	
PR9	Costo 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	sí	• Incumplimiento y multas, p.111	No le han sido impuestas a la empresa multas significativas por incumplimientos en este aspecto.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
			INDICADORES DEL SECTOR ELÉCTRICO	
	Perfíl de la organización			
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio	sí	• Centrales de Ciclo Combinado operadas por Gas Natural en México en 2010, p.22	No se reportaron incumplimientos
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio	sí	• Centrales de Ciclo Combinado operadas por Gas Natural en México en 2010, p.22	
EU3	Número de clientes residenciales, institucionales y comerciales	sí	• Puntos de suministro, p.56	
EU4	Largo de las líneas de transmisión y distribución; subterráneas y sobre tierra por régimen regulatorio	sí		No existen líneas de transmisión ni distribución de electricidad.
EU5	Asignación de permisos para la emisión de CO2e, desglosado por marco comercial	no		No se comercializan permisos de emisión de CO2 en México.
Información sobre el enfoque de gestión económica				
EU6	Enfoque de gestión para asegurar abastecimiento energético de corto y largo plazo	no		No se lleva a cabo ya que toda la energía producida se vende al Estado.
EU7	Programas de gestión de la demanda que incluyan residencial, institucional, comercial e industrial	no		No se lleva a cabo ya que toda la energía producida se vende al Estado.
EU8	Actividades e inversiones en investigación y desarrollo enfocadas a proveer energía confiable y asequible, promoviendo un desarrollo sostenible	sí	• Fomento de energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías, p.80	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
EU9	Aprovisionamiento para el desarme de plantas de energía nuclear	no		No se cuenta con operaciones de energía nuclear.
EU10	Capacidad prevista frente a la demanda de electricidad proyectada a largo plazo desglosado por fuente de energía y régimen regulatorio	no		No se realizan estimaciones de demanda ya que toda la energía producida se vende al Estado.
EU11	Promedio de eficiencia de generación de energía de plantas térmicas por fuente de energía y régimen regulatorio	sí	• Centrales de Ciclo Combinado operadas por Gas Natural en México en 2010, p.2	
EU12	Pérdidas en transmisión y distribución representados en porcentaje del total de energía	no		Debido a la legislación mexicana las acividades de transmisión y distribución son facultades exclusivas del Estado.
Medio ambiente				
EU13	Biodiversidad de los hábitats de compensación comparadas con la biodiversidad de las áreas afectadas	no		No existen programas de compensación ya que no se desarrollan operaciones en hábitats protegidos.
Enfoque de gestión sobre prácticas y estándares laborales				
EU14	Programas y procesos para asegurar el abastecimiento de personal capacitado	no		No se cuenta con dichos programas en el negocio eléctrico
EU15	Porcentaje de empleados próximos a retirarse en los próximos 5-10 años desglosado por categoría y región	no		No se cuenta con el dato
EU16	Políticas y requerimientos concernientes a salud y seguridad de empleados y empleados de contratistas o subcontratistas	sí	• Gestión de la política de RC: Seguridad y salud, p.39 • La cultura preventiva en la cadena de valor, p.96	

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
Indicadores de desempeño laboral				
EU17	Días trabajados por empleado de contratista, subcontratista involucrados en actividades de construcción, mantenimiento y operación.	no		No se cuantifican.
EU18	Porcentaje de empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido entrenamiento en salud y seguridad	parcial	• La cultura preventiva en la cadena de labor, p.96	Se muestra el dato por el total de empresas capacitadas.
Enfoque de gestión con las comunidades				
EU19	Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones relacionados a planeación energética y desarrollos de infraestructura	no		No participan en estos procesos de toma de decisiones ya que toda la energía producida se vende al Estado.
EU20	Medidas para gestionar el desplazamiento de individuos debido a operaciones/ construcciones de la empresa	sí		No se han producido desplazamientos por las operaciones de la empresa.
EU21	Medidas de planeación de contingencia, entrenamiento y plan de manejo de desastres / emergencias y planes de restauración o recuperación	sí	• Actitud preventiva, p.94	
Indicador de desempeño social				
EU22	Numero de personas física o económicamente desplazadas, desglosado por tipo de proyecto	sí		No se han producido desplazamientos por las operaciones de la empresa.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia	Comentario / Explicación
Enfoque de gestión sobre la responsabilidad de producto				
EU23	Programas incluyendo aquéllos en conjunto con el Estado para mejorar o mantener el acceso a electricidad y servicios de atención al cliente	sí		Debido a la legislación mexicana las actividades de transmisión y distribución son facultades exclusivas del Estado.
EU24	Prácticas para disminuir barreras de lenguaje, culturales, de analfabetismo y discapacidades para acceder y utilizar de manera segura los servicios de electricidad y de soporte al cliente	sí		
Indicadores de responsabilidad de producto				
EU25	Número de accidentes o muertes que involucren bienes de la empresa, incluyendo sentencias legales, acuerdos y casos legales pendientes de enfermedad	no		No se cuenta con la información.
EU26	Porcentaje de personas sin servicio en áreas asignadas de distribución	sí		Debido a la legislación mexicana las acividades de transmisión y distribución son facultades exclusivas del Estado.
EU27	Numero de desconexión a residencias por no pago, discriminado por duración de la desconexión y régimen regulatorio	sí		
EU28	Frecuencia de apagones	sí		
EU29	Duración promedio de los apagones	sí		
EU30	Factor promedio de disponibilidad de la planta por fuente de energía y régimen regulatorio	sí	• Centrales de Ciclo Combinado operadas por Gas Natural en México en 2010, p.22	

Pacto Mundial, Objetivos de Desarrollo del Milenio e indicadores GRI

La siguiente tabla muestra la relación entre las tres iniciativas.

Principios del Pacto Mundial	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, 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	

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Objetivos de Desarrollo del Milenio
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, EN21-22, 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	

Informe de verificación externa

Informe de verificación limitada independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010

Ing. Ángel Larraga Palacios
Country Manager Gas Natural México.

Conforme a su solicitud, hemos efectuado una verificación limitada e independiente sobre el contenido del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010. El informe fue elaborado por Gas Natural México, que es responsable de la recopilación y presentación de la información contenida en el mismo.

Nuestra responsabilidad consistió en emitir conclusiones sobre la consistencia y razonabilidad de los datos cuantitativos e información no financiera incluidos en dicho informe, en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos en los párrafos siguientes. También es nuestra responsabilidad efectuar las recomendaciones derivadas del proceso de verificación.

Debe tenerse en cuenta que el presente informe del auditor no tiene la intención de evaluar el desempeño de Gas Natural México en relación con aspectos de Responsabilidad Corporativa como: Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Desarrollo Social.

Bases y objetivos de la verificación

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación establecidas por la Federación Internacional de Contadores, específicamente la norma internacional para trabajos de verificación de información no financiera ISAE 3000[1] relativas al aseguramiento limitado.

Asimismo, hemos realizado nuestra revisión de acuerdo con la norma AA1000[2] Assurance Standard 2008 de Accountability relativa a un aseguramiento Tipo 1 y Moderado.

El objetivo de nuestro trabajo consistió en verificar que la información contenida en el Informe de Desarrollo Sustentable 2010:

- Es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la administración,
- Está preparada de acuerdo con las guías para de la *Global Reporting Initiative* (GRI), en su versión G3, y con el Suplemento del sector *Electric Utility* versión 3.0, confirmando además la autodeclaración realizada por Gas Natural Méxicodel nivel de aplicación de los lineamientos de GRI.
- Es alineado su informe con la aplicación de la norma AA1000APS (2008) relacionado con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta

Alcance

Para la realización de este trabajo, visitamos al Corporativo y la Central Norte Durango

Examinamos sobre bases muestrales la información cualitativa y cuantitativa contenida en el informe de Responsabilidad Corporativa 2010, a través de:

- la aplicación de entrevistas a responsables de la información cualitativa y cuantitativa,
- el análisis de confiabilidad de los sistemas y procedimientos relativos a la obtención, captura, procesamiento y reporte de información,
- la verificación de los datos incluidos en el informe son consistentes con los documentos de respaldo revisados y que proceden de fuentes con soportes verificables,
- la revisión de formulas, exactitud aritmética y lógica de las estimaciones,

[1] ISAE 3000: International Standard on Assurance Engagements, other than audits or reviews of historical financial information.
[2] Norma de Aseguramiento AA10000AS (2008), es la segunda edición de la norma de aseguramiento de AccountAbility

PricewaterhouseCoopers, S. C., Mariano Escobedo 573, Col. Rincón del Bosque, 11580, México, D.F.
T: (55)5263 6000, F: (55) 5263 6010, www.pwc.com/mx

Recomendaciones

Las siguientes sugerencias las incluimos y ampliamos en un informe al Corporativo para continuar con la madurez de los procesos del Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural México:

Sobre cumplimiento integral de los principios del GRI

a. Sigue siendo un área de oportunidad profundizar en un involucramiento estructurado de los grupos de interés y en el análisis de materialidad para la definición de los contenidos del Informe.

b. Continuar con la mejora en relación a los Principios de definición de contenidos y calidad de GRI, así como a la cobertura de los indicadores que son relevantes para Gas Natural México y sus Grupos de Interés.

Sobre la elaboración del Informe: Políticas y Procedimientos

c. Con respecto a la elaboración del informe en relación a su consolidación, formalizar un conjunto de procedimientos operativos, la asignación estable de responsabilidades, que aseguren la continuidad y comparabilidad de la información y un seguimiento continuo de la evolución de los indicadores a lo largo del año.

Sobre sistemas de administración de la información

d. Tal como se mencionó el informe de verificación limitada del 2009. Sigue siendo necesario incorporar una solución, que disminuya la probabilidad de error, homogenice los criterios para reportar los indicadores y asegure la consistencia de los flujos de información entre el Corporativo y las líneas de negocio Distribución y Generación. Esto implica tomar la decisión estratégica de unificar los diversos sistemas utilizados para la administración de la información o bien, el desarrollo o adquisición de una aplicación que integre todas las necesidades.

Sobre los Principios de AA1000APS(2008)

e. Continuar avanzando en la inclusión de los Principios de la Norma AA1000APS (2008) en su estrategia de Responsabilidad Corporativa y permear estos principios en toda la organización. El principio de inclusión permite involucrar sistemáticamente sus grupos de interés e identificar sus intereses y expectativas de acuerdo al principio de relevancia, así como fortalecer las capacidades de respuesta de acuerdo a la norma referida.

Conclusiones

Con base a los resultados de aplicación de los procedimientos de verificación anteriormente descritos:

- no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que la información presentada contiene errores materiales,
- no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Gas Natural México no haya sido preparado de acuerdo con el marco directriz de la guía G3 del *Global Reporting Initiative*, y su suplemento del Sector *Electric Utility* versión 3.0, así como a los Principios que establece AA1000APS (2008).

Por otra parte, el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Gas Natural México leído en conjunto con el índice de contenidos, es consistente con los requisitos establecidos por la Guía G3 para alcanzar el nivel de aplicación B+.

México, 28 de Junio de 2010

Enrique Alejandro Bertran S.
Socio
Sustainability Business Solutions
PricewaterhouseCoopers S.C.

PricewaterhouseCoopers, S. C., Mariano Escobedo 573. Col. Rincón del Bosque. 11580 México D. F.
Teléfono: 5263 6000. Fax: 5263 6010. www.pwc.com

Glosario

Acometida:
toma de servicio que se conecta desde la tubería principal hasta la salida del medidor o equipo instalado en las instalaciones del cliente.

ATC:
Atención Técnica a Clientes en Gas Natural México.

ATR:
Acceso de Terceros a la Red, una de las clasificaciones de clientes de Gas Natural México.

BTU:
unidad de energía inglesa, *British Thermal Unit*; representa la cantidad de energía que se requiere para elevar en un grado Fahrenheit la temperatura de una libra de agua en condiciones atmosféricas normales. Un pie cúbico de gas natural despide en promedio 1.000 BTU, aunque el intervalo de valores se sitúa entre 500 y 1.500 BTU.

Cadena de valor:
Secuencia completa de actividades o partes que proporcionan (proveedores, trabajadores subcontratados y otros) o reciben (clientes, consumidores, otros usuarios) valor en forma de productos o servicios .

CRE:
Comisión Reguladora de Energía; órgano desconcentrado de la Secretaría de Energía con autonomía técnica y operativa, encargado de la regulación de gas natural y energía eléctrica en México.

DJSI:
Dow Jones Sustainability Index; índice de sostenibilidad de la bolsa de Nueva York.

EBITDA:
indicador financiero, *Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*; representa el beneficio operativo bruto de la compañía.

FUNDES:
Fundación para el Desarrollo Sostenible.

g:
gramo.

Gas LP:
abreviatura de gas licuado de petróleo. Término utilizado para denominar la composición predominante de hidrocarburos ligeros que al ser comprimidos o refrigerados bajo ciertas condiciones, pueden cambiar del estado gaseoso al líquido. En México, la mezcla típica de gas LP se compone principalmente de propano y butano, así como de una participación menor de isobutano y gasolina natural.

GEI:
Gases de Efecto Invernadero, son aquéllos cuya presencia en la atmósfera contribuyen al efecto invernadero. Entre los más importantes se encuentran el vapor de agua, el dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4), óxidos de nitrógeno (NO_x), ozono (O_3) y clorofluorocarbnos (CFC's).

Gjoule:
unidad de medición de energía utilizada equivalente a mil millones de joules.

Gcal:
unidad de medición equivalente a mil millones de calorías.

GWh:
medida de energía eléctrica equivalente a la potencia suministrada por un gigavatio en una hora.

GRI:
Global Reporting Initiative, principal iniciativa mundial de estándares y lineamientos para elaborar reportes de sustentabilidad.

Grupos de interés:
son aquellos grupos que afectan o pueden resultar afectados por las actividades, productos o servicios de la organización.

Joule:
unidad del Sistema Internacional utilizada para medir energía, trabajo y calor. Es el trabajo necesario para producir un vatio (watt) de potencia durante un segundo.

km:
kilómetro.

n / d:
no disponible.

[1]Fuente: Norma internacional ISO 26000 sobre responsabilidad social (2010)

mdp:
millones de pesos.

ODM:
Objetivos del Milenio

Pacto Global:
iniciativa voluntaria en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

PCB:
policlorobifenilos o bifenilos policlorados, familia de 209 congéneres que poseen una estructura química orgánica similar y que se presentan en una variedad de formas que va desde líquidos grasos hasta sólidos cerosos. Está considerado según el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) como uno de los doce contaminantes más nocivos fabricados por el ser humano.

Pro-forma:
se refiere a los datos de 2009 que han sido calculados como sí la integración de Gas Natural y Unión Fenosa se hubiera producido el 1º de enero de ese año (y no el 1º de mayo como en realidad ocurrió), e incorpora la información conjunta de ambas empresas. Cuando se utiliza esta modalidad, el dato de 2008 se presenta, asimismo, como sí ambas compañías hubieran estado ya integradas en el ejercicio 2008.

PST:
partículas suspendidas totales, una de las principales emisiones atmosféricas.

Responsabilidad Corporativa (RC):
conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con los grupos de interés.

t:
tonelada.

tCO2eq:
tonelada de CO2 equivalente, la cantidad de emisiones equivalentes a una tonelada de CO2.

SSII:
sistemas informáticos.

UCM:
Unidad de Control de Medición, departamento de Gas Natural México.

***Utilities*:**
término para expresar insumos de consumo básico como el agua y la electricidad.

Retroalimentación del lector

Con el objetivo de conocer su opinión, responder a sus dudas o continuar mejorando el contenido del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, presentamos este breve cuestionario que usted puede enviar vía correo tradicional al área de **Responsabilidad Corporativa de Gas Natural México** en Jaime Balmes 8 -704 Los Morales Polanco. Delegación Miguel Hidalgo. México, Distrito Federal. C. P. 11510 o por correo electrónico a ***jbribiesca@gasnatural.com***

Por favor marque con una X la casilla correspondiente:

1. Impresión general del informe

Sin interés		**Algún interés**		**Interesante**		**Muy interesante**	

2. ¿Le ha ayudado a conocer las actividades de Gas Natural México en materia de Responsabilidad Corporativa?

Casi nada		**Poco**		**Suficiente**		**Mucho**	

3. Considera que la información aportada en los siguientes capítulos del informe es:

	Insuficiente	**Suficiente**	**Excelente**
Mensaje del Presidente			
Proceso de elaboración del Informe			
Perfil de la organización			
Estrategia			
Contribución al desarrollo			
La responsabilidad corporativa y Gas Natural en México			
Indicadores clave de responsabilidad corporativa			
Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa			
El gobierno y la responsabilidad corporativa			
Diálogo con los grupos de interés			
¿Cómo leer el informe de responsabilidad corporativa?			
Orientación al cliente			
Compromiso con los resultados			
Medio ambiente			
Interés por las personas			
Seguridad y salud			
Compromiso con la sociedad			
Integridad			

Comentarios o sugerencias: _____

Nombre: _____

Institución o Compañía: _____

Dirección: _____

Relación con Gas Natural México: ☐ Cliente ☐ Colaborador ☐ Proveedor ☐ Accionista ☐ Otro

Comentario: _____

Contacto

Informe de Responsabilidad Corporativa 2010

Es una publicación de **Gas Natural México, S.A. de C.V.**

Dirección de Comunicación y Asuntos Corporativos
Jaime Balmes No. 8 Piso 7
Col. Los Morales Polanco
Del. Miguel Hidalgo CP 11510,
México DF

Tel: +52 (55) 5279 2400
Fax: +52 (55) 5279 2400 ext. 76461

Paola Alcázar Hernández
Directora de Comunicación y Asuntos Corporativos
Dirección editorial
palcazar@gasnatural.com

José Francisco Bribiesca Tenorio
Jefe de Responsabilidad Corporativa
Edición y coordinación editorial
jbribiesca@gasnatural.com

gasNatural
México®

www.gasnaturalmexico.com