



informe  
responsabilidad  
corporativa

RC  
2010



# Sumario

Carta del Presidente	04
Proceso de elaboración del informe	06
Gas Natural Fenosa	10
Perfil de la organización	12
Estrategia	18
Contribución al desarrollo	20
La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa	26
Indicadores clave de responsabilidad corporativa	28
Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa	30
El gobierno de la responsabilidad corporativa	34
Diálogo con los grupos de interés	37
Cómo leer el Informe de Responsabilidad Corporativa	40
Compromisos de responsabilidad corporativa	42
Orientación al cliente	44
Compromiso con los resultados	66
Medio ambiente	74
Interés por las personas	110
Seguridad y salud	134
Compromiso con la sociedad	149
Integridad	162
Información adicional	178
Premios y reconocimientos	180
Índice de contenidos e indicadores GRI	182
Pacto Mundial, ODM y GRI	204
Declaración de nivel de aplicación GRI	206
Informe de revisión independiente	207

## Carta del Presidente



### Señoras y Señores Accionistas:

Un año más, quiero presentarles el Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, correspondiente a 2010. El de este año es un informe especial, dado que refleja el primer ejercicio completo en el que la compañía, después de la fusión, rinde cuentas de su actividad y de los avances desarrollados en el ámbito de la responsabilidad corporativa.

Si hacemos un ejercicio de síntesis, podemos concluir que el año 2010 fue todo un éxito para nuestra compañía. Tras el proceso de fusión concluido en septiembre de 2009, Gas Natural Fenosa se ha convertido en un operador líder de gas y electricidad, que presta un servicio excelente a sus clientes y goza de un gran atractivo para accionistas e inversores. Nuestras cifras no hacen sino confirmárnoslo. El importe neto de la cifra de negocios ascendió a casi 20.000 millones de euros, un 32% más que el ejercicio anterior,

mientras que el Ebitda fue de 4.477 millones de euros, un 14,1% más que en 2009.

En 2010, nuestra compañía presentó el Plan Estratégico correspondiente al periodo 2010-2014. La estrategia diseñada se articula en torno al fortalecimiento del balance, la optimización y la captura del crecimiento, e impulsa a la compañía en el logro de un perfil de negocio único y diferenciado del resto de operadores del mercado. Este nuevo plan nos ayudará también a reforzar nuestra razón de ser: contribuir a satisfacer, de un modo eficiente, sostenible y seguro las necesidades de energía de aquellas sociedades en las que operamos.

Asimismo, durante el pasado ejercicio, adaptamos la Política de Responsabilidad Corporativa a la nueva realidad de la compañía, como consecuencia de la fusión con Unión Fenosa y para alinearla a los objetivos del nuevo Plan Estratégico. El Consejo de Administración, en cumplimiento de los principios de

buen gobierno, ratificó el nuevo texto, que sustituye al también aprobado por el máximo órgano de gestión de la compañía en 2008.

Los logros en materia de responsabilidad corporativa han sido refrendados por los reconocimientos externos que, de nuevo, recibimos en 2010. Dow Jones Sustainability Index (DJSI), índice selectivo cuyas compañías constituyentes deben acreditar buenas prácticas en asuntos sociales, ambientales y de gobierno corporativo, designó a Gas Natural Fenosa como la compañía líder mundial entre las compañías de servicios de agua, gas y electricidad y, por segundo año consecutivo, como líder del sector de distribución de gas. Asimismo, Gas Natural Fenosa se ha convertido en la única compañía de su sector incluida en el selectivo DJSI Europe y ha mantenido, por noveno año consecutivo, su presencia en FTSE4Good, otro de los índices de sostenibilidad más prestigiosos.



También conservamos nuestro compromiso con Carbon Disclosure Project, iniciativa impulsada por inversores institucionales internacionales para promover la transparencia informativa de las sociedades cotizadas en materia de cambio climático, y nuestra firme adhesión a los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En materia ambiental, cabe destacar los magníficos resultados alcanzados, fruto del arduo trabajo desarrollado en los últimos años. Las emisiones atmosféricas de la compañía se rebajaron significativamente, cumpliendo con los objetivos establecidos en esta materia. Y por lo que respecta al cambio climático, las emisiones totales de CO<sub>2</sub> se redujeron en un 25% respecto a las del año 2009.

En materia de I+D+i, me gustaría resaltar el esfuerzo de nuestra compañía en favor de aquellas tecnologías que, probablemente, configurarán el futuro energético. El hidrógeno, las soluciones de alta eficiencia energética, el desarrollo de las redes inteligentes (Smart Grids) o la aplicación del gas natural en el transporte ocupan un lugar importante en los esfuerzos de Gas Natural Fenosa en este ámbito.

Quisiera también hacer una mención especial a los trabajos desarrollados por la compañía durante el pasado año para formalizar su Política de Derechos Humanos. Para ello, llevamos a cabo un riguroso proceso de análisis y consulta con organizaciones especializadas, con el objetivo de contribuir a la promoción y

respeto de los derechos humanos en todos los países donde desarrollamos nuestra actividad.

Antes de terminar, quisiera felicitar a todas las personas que, en 25 países distintos, trabajan en este esfuerzo colectivo llamado Gas Natural Fenosa y a las que cabe atribuir, en gran medida, el éxito alcanzado con la integración. Una vez completada, la compañía ha capitalizado las mejores prácticas en gestión de las personas y ha facilitado el proceso de optimización de la organización. El compromiso y afán de superación de nuestros casi 19.000 empleados nos estimula para avanzar en un modelo de negocio cada día más responsable y eficiente, que aumenta la confianza y el respeto hacia nuestra compañía.

Como en años anteriores, este informe se estructura alrededor de los siete compromisos asumidos por la compañía en su Política de Responsabilidad Corporativa, y recoge el desempeño de Gas Natural Fenosa en materia económica, medioambiental y social. En las páginas siguientes, se describen las estrategias definidas y los hitos alcanzados a lo largo de 2010, así como las metas y aspiraciones fijadas para los próximos ejercicios.

La información recogida se publica de acuerdo a las recomendaciones y principios de la tercera versión de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative (GRI), incorporando los indicadores del suplemento para empresas del sector eléctrico, publicado por la misma institución. La información recogida

ha sido también verificada por el auditor de cuentas de la compañía, PricewaterhouseCoopers.

Les invito a leer nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa, que refleja nuestro esfuerzo para construir una compañía mejor, más eficiente, más responsable, más transparente y más útil para la sociedad. Queremos ir a más cada día y la Responsabilidad Corporativa es el mejor camino para conseguirlo.



**Salvador Gabarró Serra**  
Presidente del Consejo  
de Administración

# Proceso de elaboración del informe

## Alcance y enfoque

Este Informe de Responsabilidad Corporativa es el primero que describe un año natural completo tras el proceso de integración, culminado a

mediados de 2009, que dio lugar a Gas Natural Fenosa. Su objetivo es ofrecer una información veraz, fiable y equilibrada sobre el desempeño de la compañía en los ámbitos de la responsabilidad corporativa.

## Actividades de Gas Natural Fenosa (a 31 de diciembre de 2010)

	Electricidad		Gas							Comercia-	
	Generación	Distribución	Exploración		Licuefacción	Transporte	Distribución	Almace- namiento	Rega- sificación	lización de energía	Minería
			(upstream)	Producción							
Angola			•	•	•						
Argentina								•			
Australia	•										
Bélgica										•	
Brasil								•			
Chile	•										
Colombia		•						•			
Costa Rica	•										
Egipto					•						
España	•	•	•			•	•	•	•	•	
Francia											•
Guatemala		•									
Italia								•		•	
Kenia	•										
Luxemburgo											•
Marruecos			•			•					
México	•							•			
Nicaragua		•									
Omán					•						
Panamá	•	•									
Portugal	•										•
Puerto Rico	•								•		
República Dominicana	•										
Moldavia		•									
Sudáfrica											•

Nota: además de los 25 países anteriores, Gas Natural Fenosa tiene sociedades instrumentales, de cartera o servicios profesionales, en Irlanda y Madagascar. La actividad de Gas Natural Fenosa en Angola, Australia, Chile, Italia (regasificación) y Portugal (generación) se refiere a proyectos concretos relacionados con las actividades señaladas, no a que la compañía disponga de una infraestructura operativa o en construcción.

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

El proceso de elaboración del informe ha seguido los criterios marcados por la norma AA1000 APS (2008), las recomendaciones incluidas en la tercera versión de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” de Global Reporting Initiative (GRI) y la información requerida por el suplemento correspondiente al sector *utilities* de la mencionada organización. Este suplemento es de obligatorio seguimiento, desde el uno de enero de 2010, para aquellas compañías del sector que desean obtener la calificación A+ respecto de su seguimiento de las recomendaciones de GRI.

La información recogida en este informe hace referencia, principalmente, al ejercicio 2010. Asimismo, con el fin de facilitar que los lectores puedan observar la evolución de la compañía y formarse una opinión más completa acerca de su desempeño, el informe incluye información, en función de su relevancia y disponibilidad, de años anteriores.

Los datos de Gas Natural Fenosa correspondientes a 2010 presentados en este Informe de Responsabilidad

Corporativa son consolidados y hacen referencia al conjunto de la compañía para la totalidad del mencionado ejercicio.

Sin embargo, en aras de facilitar a los lectores la comprensión y la comparabilidad del informe, los datos de 2009 pueden presentarse de dos maneras diferentes. Con carácter general, el informe refleja el dato consolidado de Gas Natural Fenosa 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.

Sin embargo, existen casos en los que, por la naturaleza del indicador, se presenta la información de una manera denominada “proforma”. La opción “proforma” ofrece el dato para 2009 como si 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, asimismo, como si ambas compañías hubieran estado ya integradas en el ejercicio 2008.

La presentación “proforma” de la información es especialmente significativa en los capítulos de medio ambiente y seguridad y salud. En estos capítulos, la opción de consolidar la información desde el primero de mayo de 2009 podría ofrecer una imagen distorsionada del desempeño de la compañía al aumentar o disminuir 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 capítulos, especialmente, es la denominada “proforma”.

En materia de recursos humanos, se reportan los datos de plantilla y gastos de personal de los países en los que Gas Natural Fenosa está presente. La excepción a la regla anterior la constituyen Angola, Bélgica, Luxemburgo, Omán y Portugal, países en los que la compañía desarrolla actividad pero donde no hay empleados o, en caso de haberlos, están adscritos a sociedades españolas. Para el resto de indicadores se aporta información, en la mayor parte de las ocasiones y en la medida de lo posible, de los países en los que Gas Natural Fenosa tiene gestión centralizada. Asimismo, el informe incluye cierta información de Kenia y Sudáfrica, países en los que la compañía dispone de plantilla gestionada, pero no de una gestión centralizada.

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

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

- **Inclusividad.** Se define como la participación de los grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica de la compañía hacia el desarrollo sostenible. Con relación a este principio, resulta especialmente relevante la información presentada por Gas Natural Fenosa en cada uno de los capítulos de este informe acerca de las acciones de diálogo con grupos de interés.
- **Relevancia.** Se refiere a la necesidad de determinar la importancia de los asuntos relacionados con la sostenibilidad o la responsabilidad corporativa para la compañía y sus grupos de interés. Un asunto relevante es aquel que influye en las decisiones, acciones y desempeño de una organización o de sus grupos de interés. Los asuntos relevantes para Gas Natural Fenosa son aquellos incluidos en su Política de Responsabilidad Corporativa, aprobada en diciembre de 2010. Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 se estructura de acuerdo a dichos asuntos.
- **Capacidad de respuesta.** Este principio hace referencia a la respuesta de la compañía a aquellos asuntos relacionados con

la sostenibilidad o responsabilidad corporativa que son relevantes. La capacidad de respuesta se pone de manifiesto a través de las decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés. En este sentido, en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 se incluyen los principales indicadores de desempeño de la compañía, así como sus principales políticas y sistemas de gestión en los ámbitos considerados.

### Principios para la elaboración de este informe

De acuerdo a las recomendaciones de Global Reporting Initiative, la presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización requiere de la aplicación de ciertos principios para determinar el contenido de la información pública elaborada en la materia.

- **Materialidad.** La materialidad es el umbral a partir del cual un aspecto de la sostenibilidad tiene la suficiente importancia para ser incluido en el Informe de Responsabilidad Corporativa. Para Gas Natural Fenosa, son materiales los aspectos incluidos en las recomendaciones de Global Reporting Initiative y, en particular, aquellos que pueden encontrarse en el suplemento *utilities* de la mencionada organización. La compañía considera asimismo materiales los aspectos analizados por Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good, así como aquellos asuntos de sostenibilidad incluidos en las políticas de los inversores institucionales que aplican este tipo de consideraciones a la hora de construir carteras de inversión. Gas Natural Fenosa considera

asimismo materiales los elementos de análisis de RepTrak, metodología que Gas Natural Fenosa emplea para medir su reputación.

La compañía entiende que, de este modo, todos los asuntos que le resultan materiales, dadas sus características y las de los sectores en los que opera, han sido incluidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2010.

- **Participación de los grupos de interés.** El establecimiento de un diálogo activo con los grupos de interés es un principio fundamental dentro de la estrategia de Gas Natural Fenosa. La compañía ha identificado a sus grupos de interés y sus expectativas y ha concretado acciones para establecer con ellos un diálogo bidireccional. Este proceso se detalla en los apartados correspondientes al diálogo con los grupos de interés y al gobierno de la responsabilidad corporativa.
- **Contexto de sostenibilidad.** El informe analiza el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado. Los apartados correspondientes a estrategia y contribución al desarrollo ahondan específicamente en este ámbito.
- **Exhaustividad.** El esquema de contenidos ha sido definido con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía. Esto asegura que los aspectos e impactos esenciales de la actividad de Gas Natural Fenosa han sido considerados.

## Calidad de la información divulgada

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

- **Equilibrio:** el informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.
- **Comparabilidad:** la información contenida en este informe permite analizar los cambios experimentados por la compañía a lo largo del tiempo. Por ello, en la medida de lo posible y teniendo presentes las particularidades resultantes del proceso de integración culminado en 2009, el informe incluye información de años anteriores. Cada indicador es reportado de la manera más adecuada para ofrecer comparabilidad.
- **Precisión:** toda la información descrita en el informe es precisa y se presenta lo suficientemente detallada para que los grupos de interés de la compañía puedan valorar adecuadamente el desempeño de ésta.
- **Periodicidad:** Gas Natural Fenosa publica sus Informes de Responsabilidad Corporativa con carácter anual, tan pronto como la información está disponible, a fin de que los grupos de interés de la compañía puedan tomar decisiones con información que resulte lo más reciente posible.

- **Claridad:** la información presentada se expone de una manera comprensible, accesible y útil. Para facilitar su correcta comprensión se evita el uso de tecnicismos. Asimismo, se emplean gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes de la compañía y agilizar la lectura del documento.
- **Fiabilidad:** los datos recogidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 han sido verificados por PricewaterhouseCoopers. Para su elaboración se han tenido en cuenta los tres principios exigidos por la norma AA1000 APS de AccountAbility, relacionados con la relevancia o materialidad, exactitud y si lo expuesto responde a los requerimientos y preocupaciones de los grupos de interés.

## Verificación

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

Dentro de las citadas políticas, y en el marco de las recomendaciones de Global Reporting Initiative, Gas Natural Fenosa encarga anualmente una verificación externa de los contenidos de su Informe de Responsabilidad Corporativa. Esta revisión es realizada por un experto independiente, PricewaterhouseCoopers, que revisa la adaptación de los contenidos del

Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en las recomendaciones de Global Reporting Initiative y del estándar AA1000 APS.

Como resultado del proceso, se elabora un Informe de Revisión Independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones. Tras la evaluación de la información incluida en el informe de 2010, el experto independiente ha aplicado el nivel de aseguramiento que se especifica en el Informe de Revisión Independiente.

## Consultas e información adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, Gas Natural Fenosa ha publicado el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe de la Comisión de Auditoría y Control, todos ellos correspondientes al ejercicio 2010. Asimismo, la compañía dispone de una página web ([www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)) donde las personas interesadas pueden consultar información actualizada de la compañía. Cabe resaltar, además, que la compañía publica informes de responsabilidad corporativa en Argentina, Colombia y México.



Los lectores pueden dirigir sus dudas, consultas o solicitudes de información a:  
[reputacioncorporativa@gasnaturalfenosa.com](mailto:reputacioncorporativa@gasnaturalfenosa.com)



RC  
2010





# Gas Natural Fenosa

Perfil de la organización	<b>12</b>
Estrategia de Gas Natural Fenosa	<b>18</b>
Contribución al desarrollo	<b>20</b>



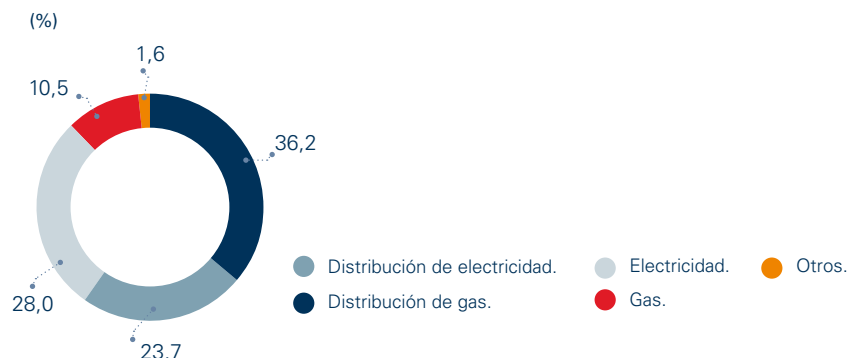
# Perfil de la organización

## Gas Natural Fenosa en el mundo



Gas Natural Fenosa está presente en más de 25 países y cuenta con más de 20 millones de clientes y alrededor de 17GW de potencia instalada

## Contribuciones del Ebitda por actividades



Gas Natural Fenosa es una de las compañías multinacionales líderes en el sector del gas y la electricidad, está presente en más de 25 países y cuenta con más de 20 millones de clientes y alrededor de 17GW de potencia instalada. Es la mayor compañía integrada en gas y electricidad en España y Latinoamérica, líder en comercialización de gas natural en Iberia, tercer operador de gas natural licuado en el mundo, con una flota de trece buques metaneros, así como el principal suministrador de gas natural licuado en la cuenca mediterránea y atlántica.

El año 2010 fue el primer ejercicio natural, tras el exitoso proceso de integración del grupo Gas Natural y Unión Fenosa que culminó a mediados de 2009, convirtiendo a la compañía en un operador integrado de gas y electricidad.

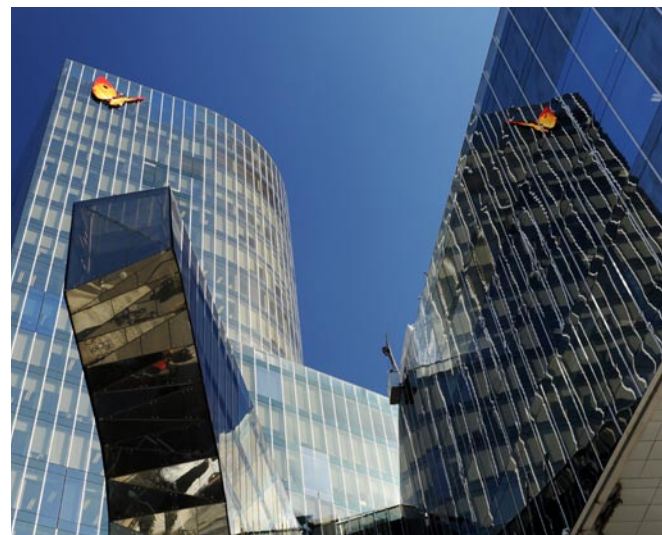
Gas Natural Fenosa opera en toda la cadena de valor del gas a través de la participación en proyectos de exploración, producción, licuefacción y transporte. En el sector eléctrico, en el que la compañía es el tercer operador español y un importante actor en Latinoamérica, la compañía genera y vende este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

La compañía cuenta con un *mix* de generación rico y diversificado. Dispone de centrales térmicas de gas natural, carbón y fuelóleo, además de otras instalaciones renovables. Esta diversificación, unida a la dilatada trayectoria de la compañía en el sector energético, le permite competir con la máxima eficiencia en unos mercados crecientemente competitivos y globalizados.

A finales de 2010, la compañía contaba con 18.778 empleados, la mitad de los cuales desarrollan su actividad en el ámbito internacional.

Los principales accionistas de Gas Natural Fenosa, a 31 de diciembre de 2010 eran:

- Critería Caixa Corp: 36%.
- Repsol YPF, S.A.: 30%.
- Inversores institucionales internacionales: 19%.
- Accionistas minoritarios: 9%.
- Inversores institucionales españoles: 4%.
- Caixa d'Estalvis de Catalunya: 2%.



Para obtener una información más detallada sobre las actividades y resultados de Gas Natural Fenosa en el ejercicio 2010, consultar el Informe Anual y la página web corporativa [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)



A finales de 2010, la compañía contaba con 18.778 empleados, la mitad de los cuales desarrollan su actividad en el ámbito internacional

#### Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa

Operaciones	2010	2009	2008
Ventas de actividad de gas (GWh)	411.930	402.651	481.381
Transporte de gas/EMPL (GWh)	109.792	109.230	133.497
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.361	11.534	11.492
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	9.436	9.136	–
Red de distribución de gas (km)	115.271	118.658	115.295
Energía eléctrica producida (GWh)	58.389	54.125	31.453 <sup>(1)</sup>
Contratos por cliente España	1,32	1,39 <sup>(2)</sup>	1,39
Personal	2010	2009	2008
N.º de empleados	18.778	19.803	6.842
Financiero (millones de euros)	2010	2009	2008
Importe neto de la cifra de negocios	19.630	14.873	13.544
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	4.477	3.923	2.564
Resultado de explotación	2.893	2.448	1.794
Inversiones totales	1.553	15.243	3.697
Beneficio neto atribuible a la compañía	1.201	1.195	1.057
Datos por acción (euros por acción)	2010	2009	2008
Cotización a 31 de diciembre	11,49	15,085	19,29
Beneficio	1,30	1,48 <sup>(3)</sup>	2,36

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

(2) Dato disponible sólo para clientes de gas.

(3) Considerando el número de acciones medio del ejercicio.

### Capacidad instalada por fuente de energía y régimen de reglamentación

	Cierre 10 (MW)	Cierre 09 (MW)	Variación 10/09 (%)
<b>Potencia instalada en régimen ordinario. España</b>	<b>13.679</b>	<b>12.436</b>	<b>10,00</b>
Hidráulica	1.860	1.860	–
Nuclear	589	589	–
Carbón	2.048	2.048	–
Fuelóleo-gas	617	617	–
Ciclo combinado	8.565	7.322	16,98
<b>Potencia instalada régimen especial. España</b>	<b>958</b>	<b>974</b>	<b>(1,64)</b>
Renovables	958	974	(1,64)
<b>Potencia instalada total. España</b>	<b>14.637</b>	<b>13.410</b>	<b>9,15</b>
<b>Potencia instalada régimen ordinario Internacional</b>	<b>2.692</b>	<b>4.451</b>	<b>(39,52)</b>
Hidráulica	73	73	–
Fuelóleo	321	321	–
Ciclo combinado	2.298	4.057	(43,36)
<b>Potencia total</b>	<b>17.328</b>	<b>17.861</b>	<b>(2,98)</b>



### Producción neta de energía por fuente y régimen de reglamentación

	Cierre 10 (GWh)	Cierre 09 (GWh)	Variación 10/09 (%)
<b>Producción en régimen ordinario España</b>	<b>35.809</b>	<b>26.694</b>	<b>34,15</b>
Hidráulica	4.752	1.849	157,00
Nuclear	4.325	2.908	48,73
Carbón	772	741	4,18
Fuelóleo-gas	32	4	700,00
Ciclo combinado	25.928	21.192	22,35
<b>Producción régimen especial España</b>	<b>2.529</b>	<b>2.034</b>	<b>24,34</b>
Renovables	2.529	2.034	24,34
<b>Producción total España</b>	<b>38.338</b>	<b>28.728</b>	<b>33,45</b>
<b>Producción régimen ordinario Internacional</b>	<b>20.051</b>	<b>25.397</b>	<b>(23,59)</b>
Hidráulica	391	1.633	(77,04)
Fuelóleo	1.675	1.126	(7,10)
Ciclo combinado	17.985	22.638	(20,55)
<b>Producción total</b>	<b>58.389</b>	<b>54.125</b>	<b>6,69</b>

Nota: el dato de producción hidráulica internacional para el año 2009 incluye la producción de EPSA, Costa Rica y Panamá. El dato para el 2010 incluye únicamente la producción de Panamá. En 2009, se desinvertió EPSA, mientras que la producción de Costa Rica no se tiene en cuenta a efectos de consolidación por la aplicación de la CINIIF 12 "Acuerdos de concesión de servicios".



Eficiencia media por tecnología y régimen regulador

Régimen	Tecnología	Eficiencia <sup>(*)</sup> (%)
Ordinario. España	Térmica carbón	34,97
	Térmica fuelóleo	31,77
	Ciclo combinado	54,35
Internacional	Ciclo combinado	52,83
	Fuelóleo	39,68

(\*) Eficiencia sobre poder calorífico inferior (PCI) calculada como la media ponderada por la producción real de cada tecnología.

Factor de disponibilidad medio por tecnología y régimen regulador

Régimen	Tecnología	Disponibilidad 2010 (%)
Ordinario. España	Hidráulica	90,00
	Térmica carbón	95,14
	Térmica fuelóleo	60,57
	Nuclear	89,17
	Ciclo combinado	93,14
Especial. España	Eólica	98,30
	Minihidráulica	90,40
	Cogeneración	98,00
Internacional	Hidráulica	93,41
	Motores diesel	89,70
	Ciclo combinado	93,13

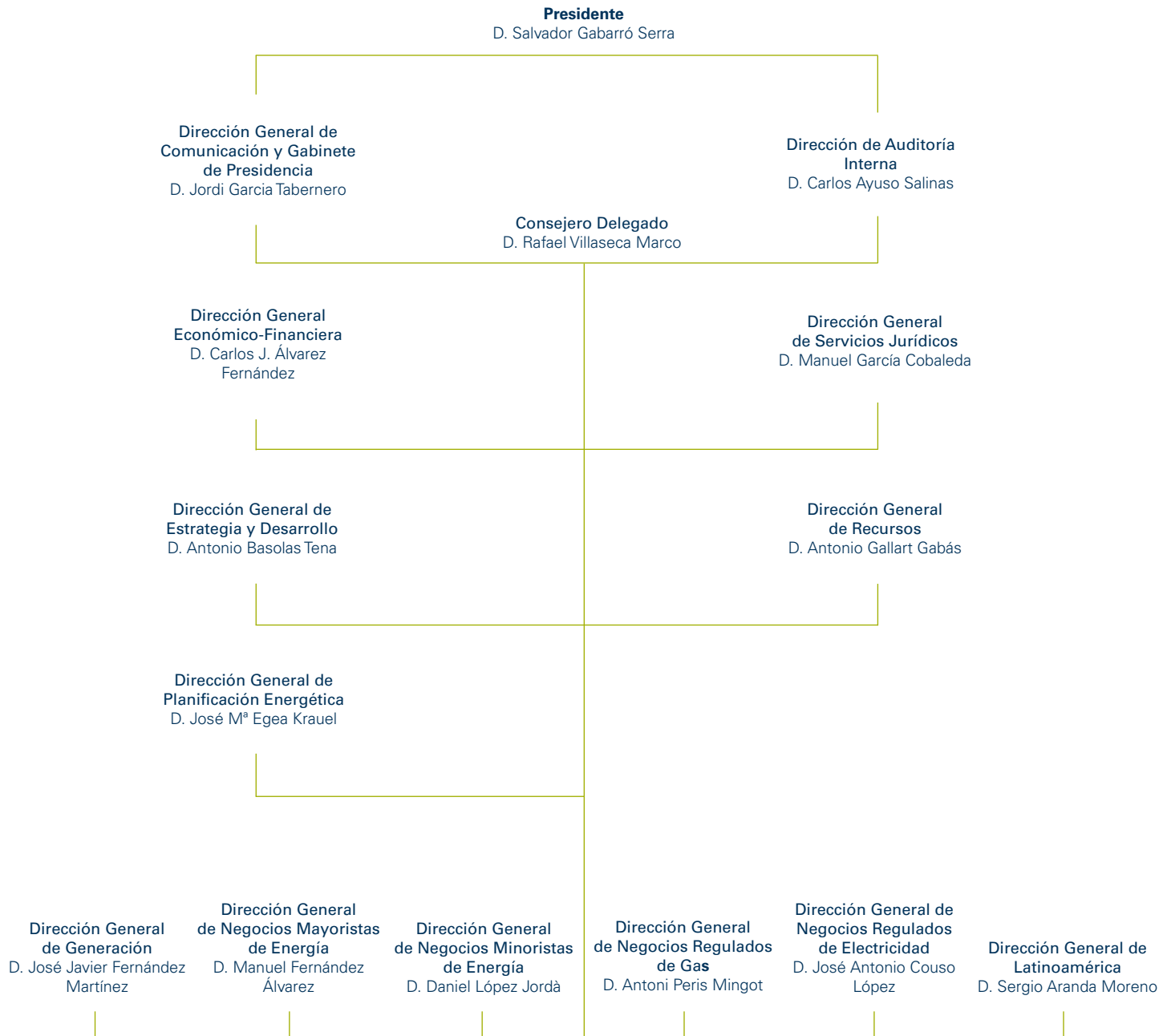
Instalaciones de distribución eléctrica de Gas Natural Fenosa por países

Países	Transformadores reductores		Longitud de líneas (km)
	Número	Capacidad (MVA)	
Colombia	75.350	6.702	51.607
España	37.858	12.937	108.608
Guatemala	77.835	1.623	63.496
Nicaragua	46.866	1.836	14.851
Panamá	40.598	3.031	20.395
Moldavia	8.681	1.919	32.396
<b>Total baja tensión y media tensión</b>	<b>249.330</b>	<b>15.111</b>	<b>182.745</b>
Colombia	76	3.077	1.376
España	817	26.349	8.648
Panamá	17	698	153
Moldavia	182	1.611	1819,56
<b>Total alta tensión</b>	<b>275</b>	<b>5.386</b>	<b>3.349</b>
<b>Total</b>	<b>249.605</b>	<b>20.496</b>	<b>186.094</b>

Pérdidas de energía eléctrica en transporte y distribución

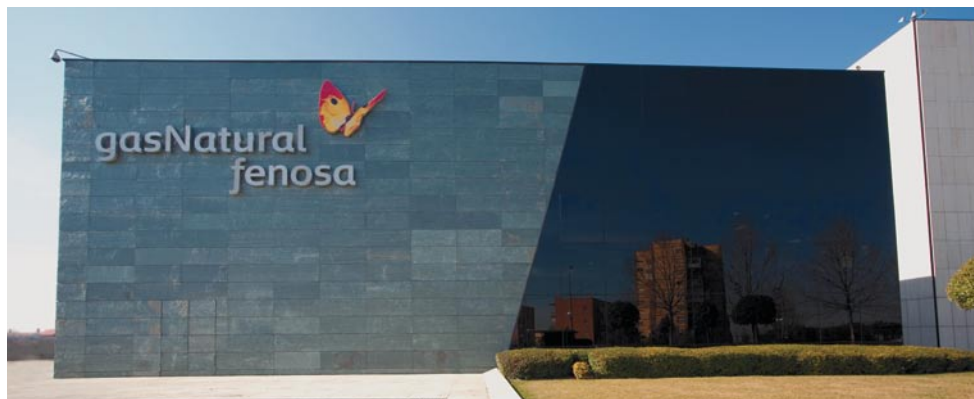
(%)	2010	2009	2008
Pérdidas de energía en transporte y distribución (%)	6,32	6,43	6,22

## Organigrama de Gas Natural Fenosa





## Estrategia de Gas Natural Fenosa



El Plan Estratégico 2010-2014 cuenta con tres grandes vectores: fortalecimiento del balance, optimización y captura del crecimiento

Gas Natural Fenosa presentó en 2010 su primer plan estratégico tras culminar el proceso de integración que dio lugar a la nueva compañía. El plan cuenta con tres grandes vectores: fortalecimiento del balance, optimización y captura del crecimiento.

El Plan Estratégico 2010-2014 se desarrollará en dos fases diferenciadas: una hasta 2012, enfocada al fortalecimiento del balance, la optimización para la consecución de sinergias y el crecimiento orgánico, y otra hasta 2014, centrada en la realización de inversiones, en función del entorno, para aprovechar oportunidades de crecimiento en mercados y negocios clave, pero manteniendo la solidez financiera. De este modo, la compañía fija unos objetivos concretos para 2012 y unas aspiraciones para 2014.

La previsión de inversión para el periodo 2010-2014 es de más de 9.000 millones de euros. Las inversiones podrían alcanzar los 13.000 millones si se da el entorno adecuado.

El nuevo plan estratégico fija los objetivos para el año 2012 en la consecución de 22 millones de puntos de suministro en todo el mundo, de un porcentaje de clientes dual-fuel superior al 20% en España y de 15,3 GW de capacidad instalada en 2012 (después de las desinversiones pactadas con la CNC).

Para el periodo 2010-2012, el nuevo plan prevé inversiones de 5.300 millones de euros y alcanzar

un Ebitda superior a los 5.000 millones de euros en 2012, lo que implicará un crecimiento anual acumulado del Ebitda del 5%.

Las líneas estratégicas de Gas Natural Fenosa para el periodo 2013-2014 se fundamentan en la captura de entre 2 y 3 millones de puntos de suministro adicionales, la consecución de 1 GW de nueva potencia instalada de generación convencional en mercados clave, en lograr 1,2 GW de nueva capacidad en renovables, y comercializar entre 4 y 5 bcm adicionales de gas, de los que 3,5 bcm se conseguirán en mercados internacionales.

El plan estratégico de la compañía establece objetivos específicos para cada una de sus líneas de negocio principales: distribución, gas y electricidad.

En el negocio de la distribución la compañía pretende, en España, incrementar su cifra de puntos de suministro en 700.000 para 2014. Asimismo el plan prevé lograr más de 1,1 millones de clientes en 2014 en Brasil y México.

En cuanto a Italia, el plan prevé alcanzar 90.000 nuevos puntos de suministro para ese mismo año.



En cuanto al negocio de gas, las bases estratégicas del plan se sustentan en la internacionalización de la comercialización de gas y en el desarrollo de infraestructuras, aprovechando la actual posición de la compañía en la cuenca mediterránea y atlántica, para explorar nuevas oportunidades de acceso a infraestructuras en mercados de Europa y Latinoamérica.

Por su parte, el negocio eléctrico centrará sus prioridades en completar proyectos de generación ya en marcha, en potenciar la comercialización minorista de electricidad y servicios energéticos, y en fortalecer el negocio de comercialización mayorista. A medio y largo plazo el plan prevé la instalación de 1,2 GW de capacidad de energía renovable y 1GW de capacidad de energía convencional para reequilibrar el *mix* energético en mercados clave.

Para satisfacer los exigentes objetivos marcados por el plan estratégico, y para dar cobertura a las demandas externas, la compañía cuenta con los siguientes puntos de apoyo:

- Gas Natural Fenosa es un operador *best-in-class* en el área *downstream*, en la distribución y venta de energía. La integración que dio lugar a Gas Natural Fenosa potencia las sinergias de dos compañías que ya tenían una dilatada experiencia.
- El parque de generación de energía de la compañía posee una elevada diversificación y eficiencia, lo que le permite gestionar de manera competitiva los recursos naturales de que dispone.

- El fuerte posicionamiento de la compañía en Latinoamérica, zona geográfica con amplias perspectivas de desarrollo, hace prever un importante crecimiento de Gas Natural Fenosa en esa zona geográfica.
- El equipo humano, reforzado tras el proceso de fusión.

La compañía continuará contando con un *mix* energético competitivo, diversificado y respetuoso con el medio ambiente, en el que las energías renovables tendrán un peso muy relevante.

De este modo, Gas Natural Fenosa apoyará con eficacia los compromisos adquiridos por la Unión Europea para el año 2020, el denominado objetivo 20/20/20, por el que se prevé reducir un 20% las emisiones de gases de efecto invernadero, ahorrar un 20% en el consumo de energía primaria y que un 20% de la energía final consumida proceda de fuentes renovables. Este compromiso internacional supone una gran oportunidad, que Gas Natural Fenosa, dado su modelo de negocio, se encuentra en una posición inmejorable para aprovechar.

El parque de generación de energía de la compañía posee una elevada diversificación y eficiencia, lo que le permite gestionar de manera competitiva los recursos naturales de que dispone

## Contribución al desarrollo



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

El reto de las compañías del sector de la energía no consiste únicamente en satisfacer la creciente demanda energética de un mundo en desarrollo. Además, deben hacerlo de una manera cada vez más limpia, más segura y más fiable. El suministro de energía bajo criterios de sostenibilidad, eficiencia y seguridad es la principal contribución de Gas Natural Fenosa a la consecución de un desarrollo más sostenible.

Gas Natural Fenosa es líder en la comercialización de gas natural en Iberia y primera distribuidora de gas natural de Latinoamérica. Cabe recordar que su composición química y propiedades convierten al gas natural en el combustible fósil más limpio.

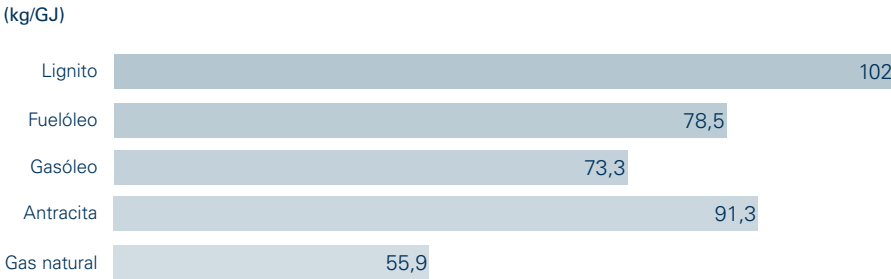
La compañía dispone asimismo de un *mix* de generación eléctrica fiable y seguro, capaz de responder adecuadamente a la demanda de energía de las sociedades en las que opera. La compañía dispone de centrales térmicas operadas con carbón, gas o fuelóleo, hidroeléctricas, parques eólicos, plantas solares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

### Una compañía que suministra energía limpia

El desempeño ambiental de las compañías energéticas está sometido a un creciente escrutinio social. Gas Natural Fenosa asume este reto de manera activa, consciente de que las actividades de transporte, generación y distribución de electricidad y gas propias de su negocio no pueden concebirse sin cierto impacto ambiental. Por este motivo, la compañía trabaja en la prevención de los impactos y la reducción de los contaminantes mejorando la eficiencia de los procesos, instalando equipos de alto rendimiento y empleando las mejores tecnologías disponibles.

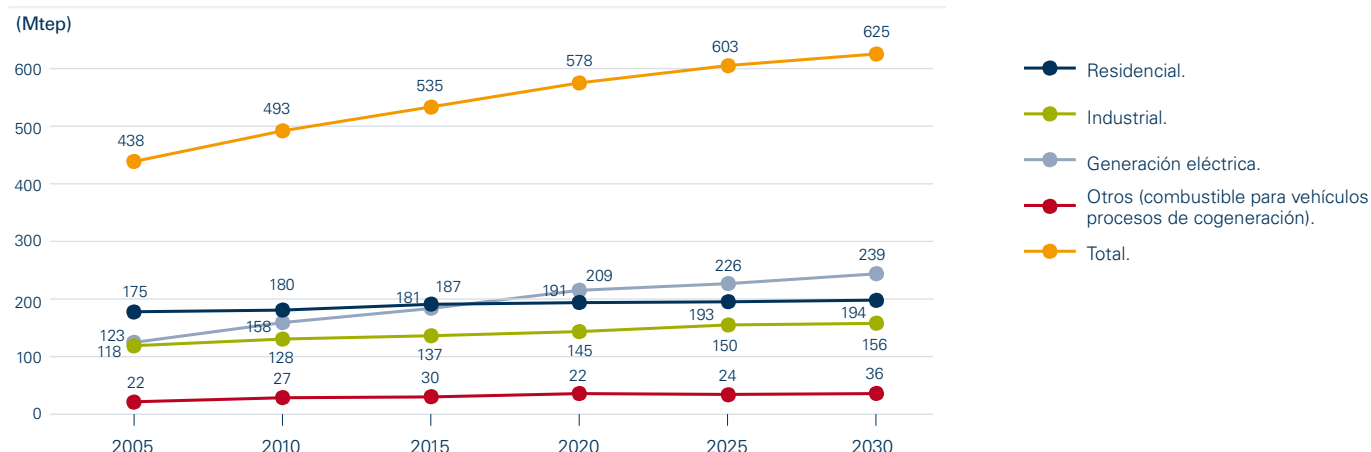
En un contexto marcado por una creciente sensibilidad social acerca del desarrollo sostenible, tanto el gas natural como la energía generada a partir de fuentes renovables cobrarán un creciente protagonismo en el *mix* energético. A este respecto, cabe destacar el importante incremento de la producción de energía sobre fuentes renovables de Gas Natural Fenosa en 2010, cercano a un 35%. La generación de energía a partir de gas natural, la fuente fósil con un menor contenido en carbono, constituye el 76% de la electricidad producida por la compañía.

### CO<sub>2</sub> producido por la combustión de combustibles fósiles



Fuente: IPCC-Eurogas.

## Demanda de gas natural en la Unión Europea por sector



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

En el ámbito de la eficiencia energética y la reducción de emisiones, el gas natural es la mejor, entre los combustibles fósiles, de las alternativas disponibles. Para una misma cantidad de energía producida el gas natural emite, en la combustión, entre un 40 y un 45% menos de CO<sub>2</sub> que el carbón y entre un 20 y un 30% menos que el petróleo. Asimismo, las emisiones de NO<sub>x</sub> fruto de la combustión de gas natural son muy reducidas. Por su parte, las de SO<sub>x</sub> y partículas sólidas son prácticamente nulas.

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.

### Una energía eficiente y con un creciente número de usos

El gas natural ofrece un rendimiento energético superior al obtenido con el resto de los combustibles fósiles. Las centrales de ciclo

combinado que operan con gas natural son, aproximadamente, un 20% más eficientes que las térmicas convencionales.

El gas natural ofrece otra serie de ventajas desde el punto de vista de la eficiencia que generan en efectos ambientales beneficiosos. Así, sus emisiones específicas, es decir, las emisiones por unidad de energía producida, son inferiores a las del resto de combustibles fósiles.

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

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

Gas Natural Fenosa desarrolla actividades de I+D+i orientadas a la mejora del rendimiento y a la minimización del impacto

ambiental de la generación de electricidad a partir de otros combustibles fósiles.

Asimismo, Gas Natural Fenosa dispone de una amplia cartera de generación eléctrica a partir de fuentes renovables y mantiene un compromiso de crecimiento en este ámbito, como se desprende del resultado de los concursos públicos para nuevos parques eólicos en Cataluña y Galicia, en los que la compañía resultó adjudicataria. En este sentido, en el ámbito de la I+D+i, cabe destacar el trabajo realizado por la compañía con el objetivo de abaratar los costes de estas energías y de ampliar, en la medida de lo posible, su aplicación a través de una cartera más extensa de tecnologías y su integración con el gas natural.

En el ámbito de las energías renovables, prosiguieron los ciclos de ensayos avanzados para la caracterización y optimización de la planta de producción de hidrógeno en el parque eólico de Sotavento. Asimismo, concluyó la fase de diseño y ejecución de un sistema de almacenamiento térmico mediante materiales de cambio de fase.



Los próximos pasos estarán orientados al diseño del sistema de control para el ciclo de experimentación de este nuevo sistema integrado en la planta de refrigeración solar de la Escuela Superior de Ingenieros de la Universidad de Sevilla. La compañía también concluyó y presentó al IDAE el programa complementario a las funcionalidades de la herramienta de calificación energética CALENER, que incluye el diseño y calificación de instalaciones de refrigeración solar.

En eficiencia energética, las actividades de I+D+i estuvieron relacionadas, en el ámbito residencial y terciario, con herramientas y soluciones de alta eficiencia energética, incluyendo herramientas de análisis de demanda energética en edificios, de prediseño y de dimensionado de soluciones de trigeneración de pequeña potencia. En el segmento doméstico la compañía investigó las posibilidades de ahorro energético en instalaciones comunitarias, su automatización, la maximización de aprovechamiento de energías renovables y, en el ámbito de la vivienda, la integración de las mediciones domésticas así como las posibilidades de información y estímulo a los usuarios para promover el ahorro y gestión de la demanda.

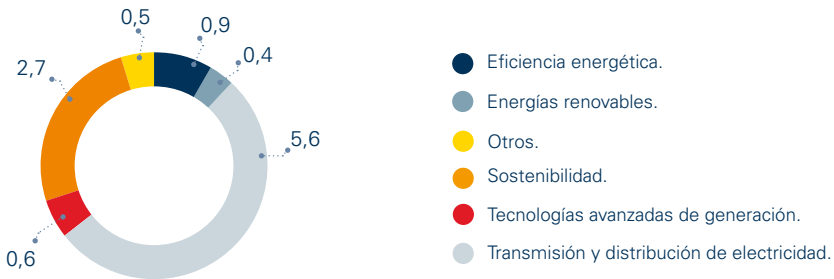
Cabe destacar que, en 2010, la compañía inició acciones para la concepción del modelo y las herramientas para el desarrollo de la red inteligente (Smart Grid). El objetivo último de esta red será integrar de forma eficiente el comportamiento y acciones de todos los elementos conectados a la red (consumidores, generadores y productores, entre otros), asegurando la seguridad y la sostenibilidad (técnica y económica) del sistema eléctrico.

En tecnologías avanzadas de generación, la planta piloto experimental en La Robla está en su última fase de desarrollo. De 300 kW de potencia instalada, la planta está ideada para la captura de CO<sub>2</sub> mediante ciclos de carbonatación-calcinación para combustión sobre lecho fluidizado de biomasa. En paralelo, se caracterizaron los tipos de biomasa potenciales que serán utilizadas en la fase de experimentación y se han desarrollado los procedimientos de arranque de la planta.

En servicios relacionados con la sostenibilidad, las actividades en I+D+i en 2010 se desarrollaron en tres líneas de investigación fundamentales. En primer lugar, el desarrollo de tecnologías de producción, transporte, almacenamiento y uso del hidrógeno. Especialmente, en lo que se refiere a la obtención de hidrógeno a partir de gasificación de biomasa y por descomposición termocatalítica del metano, así como el estudio de las posibilidades y límites de utilización en turbinas de gas de ciclos combinados de gases de síntesis empobrecidos. En segundo lugar, en el ámbito de la movilidad sostenible, las investigaciones de la compañía

Inversión en I+D+i

(millones de euros)



estuvieron orientadas al desarrollo de infraestructuras de recarga para los vehículos eléctricos así como los modelos de uso y gestión asociados, para permitir una óptima integración de esta nueva tecnología, a corto plazo, en la red actual, y, a medio-largo plazo, como un componente más de las redes inteligentes. También en este ámbito, Gas Natural Fenosa trabajó en la estandarización de una estación de carga pública de vehículos ligeros a gas natural comprimido. Por último, la compañía está volcada con el concepto de *smart metering* de gas natural, que permitirá entre otros, la mejora de la eficiencia energética.

En 2010, Gas Natural Fenosa dedicó 10,82 millones de euros a actividades y proyectos de I+D+i orientados a lograr un suministro energético más fiable y sostenible.

Una compañía comprometida con las comunidades

Gas Natural Fenosa genera riqueza y empleo en los países en los que desarrolla su actividad, lo que se pone de manifiesto a través del pago de salarios, de impuestos, mediante las inversiones que realiza o gracias a la creación de valor a lo largo de la cadena energética. Asimismo, la compañía

En servicios relacionados con la sostenibilidad, las actividades en I+D+i en 2010 se desarrollaron en tres líneas de investigación fundamentales. En primer lugar, el desarrollo de tecnologías de producción, transporte, almacenamiento y uso del hidrógeno

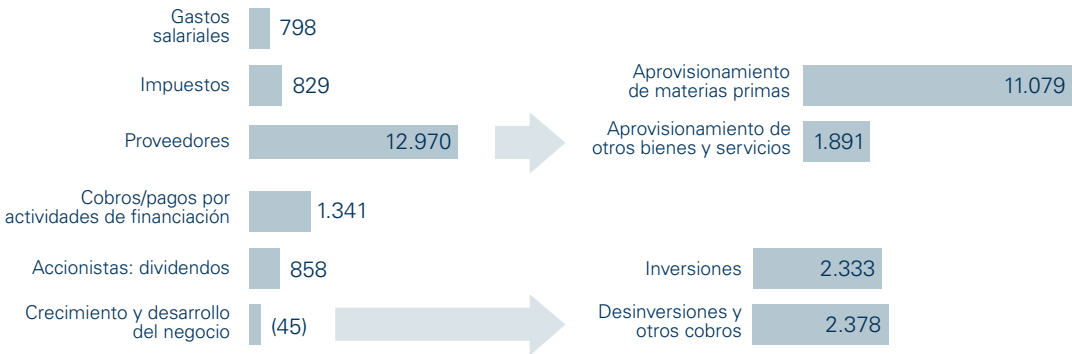
Población sin servicio eléctrico

(%)	2009	2008
Colombia (Electricaribe)	6,10 <sup>(1)</sup>	9,79
Guatemala	26,63 <sup>(2)</sup>	24,83
Nicaragua	33,20 <sup>(3)</sup>	39,00
Panamá	14,00 <sup>(4)</sup>	18,60

(1) Fuente: Unidad de Planeación Minero Energética del Gobierno de Colombia. Datos de publicados a diciembre de 2010.  
(2) Dato calculado en base a la información proporcionada por el Ministerio de Energía y Minas de Guatemala. Los datos de 2009 no incluían la cobertura de la empresa de Jalapa.  
(3) Fuente: Ministerio de Energía y Minas de Nicaragua.  
(4) Fuente: Contraloría General de la República de Panamá.

Contribución a la sociedad

(millones de euros)



El conocimiento obtenido, fruto del desarrollo de las operaciones de la compañía en una gran diversidad de países y entornos, permite el empleo de las mejores prácticas aprendidas adaptadas a la realidad social y ambiental de cada proyecto

participa en proyectos sociales alineados con su negocio que tienen como objetivo contribuir al desarrollo de las sociedades en las que opera.

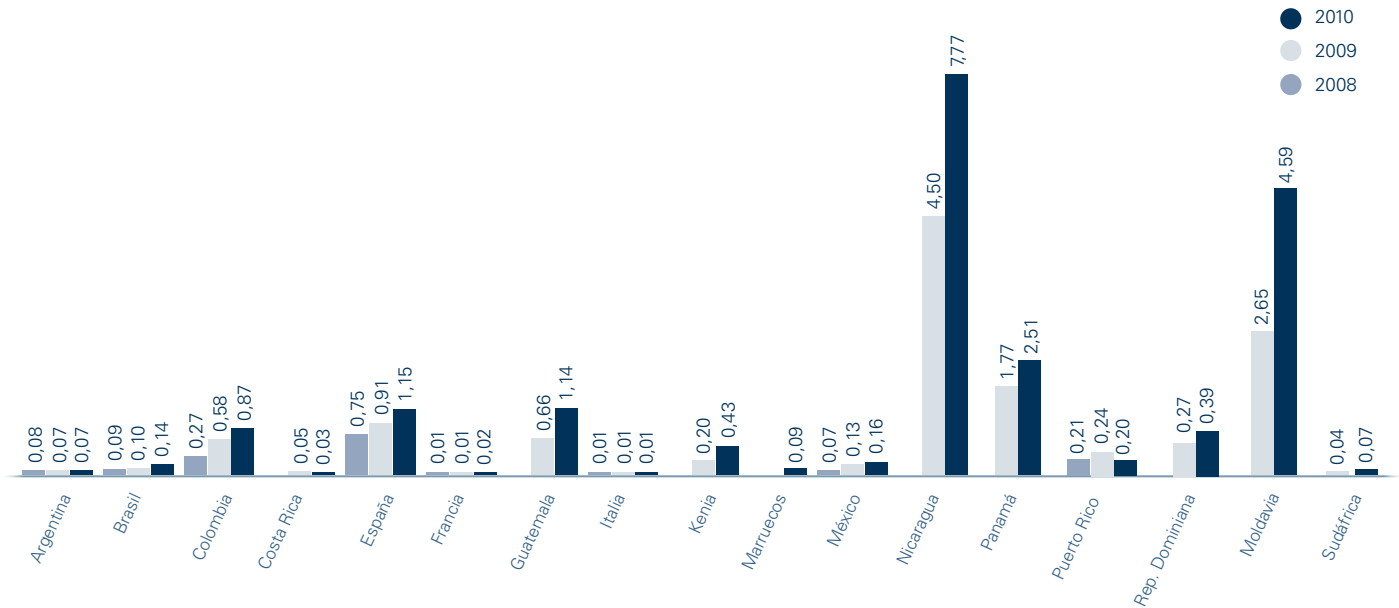
La energía es motor de prosperidad. En su ausencia no hay desarrollo. Gas Natural Fenosa opera en países que, en ocasiones, carecen de una infraestructura adecuada para satisfacer las necesidades energéticas de sus habitantes. En ellos, existen determinadas zonas geográficas en los que la cobertura energética no alcanza a la totalidad de la población. La compañía trabaja activamente para atender a todas aquellas personas, familias y organizaciones ubicadas en áreas cuya licencia de distribución o servicio le ha sido concedida.

Gas Natural Fenosa previene los impactos, sociales y ambientales, o en materia de derechos humanos, que puedan producirse como consecuencia de sus proyectos e inversiones, especialmente aquellos relacionados con los desplazamientos de población.

En cumplimiento de las diferentes legislaciones aplicables, la compañía propone medidas de mitigación para reducir eventuales impactos. Estas incluyen, en los casos aplicables, instrumentos de compensación ambiental, como *royalties*, cánones u otros tipos de acuerdo. Asimismo, en los procesos de toma de decisiones, la compañía toma en consideración la opinión de los grupos de interés afectados para maximizar el impacto positivo de los proyectos.

Contribución al PIB por países

(%)



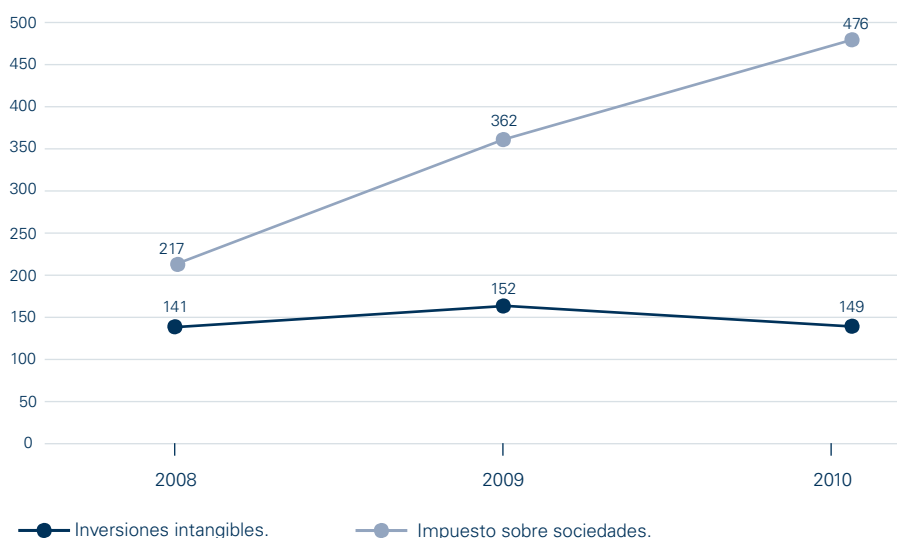
La participación de los grupos de interés se concreta desde el momento de análisis de las operaciones. De igual modo, durante las fases de ejecución, puesta en marcha y operación de las instalaciones, Gas Natural Fenosa dialoga con agentes externos, lo que facilita la resolución de eventuales incidencias.

Cabe destacar que durante el año 2010 no se produjeron desplazamientos de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras de la compañía. En el desarrollo de los estudios preliminares y de prefactibilidad de los proyectos de desarrollo, Gas Natural Fenosa presta especial atención al impacto social de los mismos y otorga prioridad a aquellas alternativas que no afectan a poblaciones cercanas y que minimizan el impacto ambiental de cada proyecto.

El conocimiento obtenido, fruto del desarrollo de las operaciones de la compañía en una gran diversidad de países y entornos, permite el empleo de las mejores prácticas aprendidas adaptadas a la realidad social y ambiental de cada proyecto.

### Aportación a la sociedad

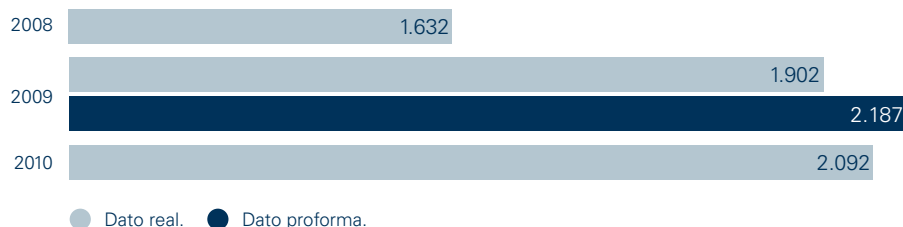
(millones de euros)



Nota: el dato de inversiones intangibles correspondiente a 2009 difiere del publicado el año anterior, ya que con fecha 1 de enero 2010 Gas Natural Fenosa ha aplicado la CINIIF 12 "Acuerdos de concesión de servicios" de forma retroactiva.

### Volumen total de compra adjudicado

(millones de euros)







RC  
2010



# La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

Indicadores clave de responsabilidad corporativa	<b>28</b>
Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa	<b>30</b>
El gobierno de la responsabilidad corporativa	<b>34</b>
Diálogo con los grupos de interés	<b>37</b>
Cómo leer el Informe de Responsabilidad Corporativa	<b>40</b>

## Indicadores clave de responsabilidad corporativa

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

Orientación al cliente	2010	2009	2008
Porcentaje de clientes satisfechos (%) <sup>(1)</sup>			
España	83,00	85,60	87,50
Italia	73,80	78,50	87,40
Latinoamérica	87,40	86,00	87,80
Proveedores con los que existen contratos en vigor	8.203	11.249	4.608
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	2.092	1.902	1.632

Compromiso con los resultados	2010	2009	2008
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	19.630	14.873	13.544
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de euros)	4.477	3.923	2.564
Inversiones totales (millones de euros)	1.553	15.243	3.697
Beneficio neto (millones de euros)	1.201	1.195	1.057
Dividendo (millones de euros)	737 <sup>(2)</sup>	730	663 <sup>(4)</sup>
Evolución de la calificación Gas Natural Fenosa en DJSI	85	83	76

Medio ambiente	2010	2009	2008
Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) (t CO <sub>2eq</sub> )	19.371.616	20.988.306	12.604.880
Emisiones de GEI/Generación electricidad (t CO <sub>2eq</sub> /GWh)	314	342	347
Emisiones de metano en transporte y distribución (t CO <sub>2eq</sub> /km red)	11,79	11,50	12,18
Emisiones de SO <sub>2</sub> /electricidad generada (g/kWh)	0,125	0,145	–
Emisiones de NO <sub>x</sub> /electricidad generada (g/kWh)	0,497	0,462	–
Emisiones de partículas/electricidad generada (g/kWh)	0,020	0,022	–
Generación de residuos peligrosos (t)	7.297	7.348	2.364
Reciclado de cenizas (%)	272 <sup>(5)</sup>	82	–

Interés por las personas	2010	2009	2008
Índice de plantilla. N° de empleados	18.778	19.803	6.842
Hombres/mujeres (%)	73/27	74/26	69/31
Mujeres en puestos directivos (%)	21,70	19,70	18,90
Gastos de personal (millones de euros)	798	600	338
Horas de formación por empleado	47,80	42,20	44,52
Inversión en formación anual (euros)	8.057.570	8.505.000	3.480.300

<b>Seguridad y salud</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Accidentes con baja	228	244	85
Días perdidos	5.147	5.932	1.668
Víctimas mortales	2	1	0
Índice de frecuencia	6,80	8,89	6,26
Índice de gravedad	0,15	0,22	0,12
Índice de incidencia	13,68	17,38	12,25
Tasa de absentismo	3,30	2,56	1,94

<b>Compromiso con la sociedad</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Evolución de la aportación de Gas Natural Fenosa (millones de euros)	13,70	15,40 <sup>(6)</sup>	16,80
Distribución por tipo de acción (%)			
Social	39,90	40,70	57,60
Medioambiental	14,80	23,80	25,60
Cultural	45,30	35,40	16,80
Otros	–	0,10	–
Nº de actividades de patrocinio y acción social	388	325	274

<b>Integridad</b>	<b>2010</b>	<b>2009<sup>(4)</sup></b>	<b>2008</b>
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	45	25	22
Número de comunicaciones por cada 200 empleados	0,48	0,75 <sup>(7)</sup>	0,64
Origen geográfico de las comunicaciones (%)			
Argentina	2	8	5
Brasil	2	0	0
Colombia	13	4	0
España	42	56	40
Guatemala	7	–	–
Italia	2	4	5
Kenia	2	–	–
México	16	28	50
Nicaragua	11	–	–
Panamá	2	–	–
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	40	48	46
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	32	26	35

(1) Medido sólo para los clientes de gas.

(2) Importe total equivalente.

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

(4) Como resultado del proceso de fusión completado por la compañía en 2009 se definieron nuevos indicadores clave en materia ambiental.

(5) Se han reciclado más cenizas de las que se han generado al haber enviado a reciclar cenizas de la escombrera de la central térmica de Anllares.

(6) En 2009, han cambiado los criterios para el cálculo del dato “aportación a la sociedad”. La cifra indicada no contempla la aportación en el ámbito internacional de Unión Fenosa.

(7) Calculado sobre datos del grupo Gas Natural sin Unión Fenosa.

## Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa

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



### 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, está acorde con los compromisos voluntariamente asumidos por nuestro grupo.

#### Nuestros principios

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



### Compromiso con los resultados

Elaboramos planes 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

- Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.
- Promover la gestión eficiente de los recursos dentro del marco de una mejora continua de los procesos.
- Aplicar en todo momento las mejoras 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.

En el respeto al medio ambiente 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

- 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.
- 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.
- 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.
- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- 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 e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en nuestras organizaciones.

### Nuestros principios

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



## 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, capacidades 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

- 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.
- Generar valor a través de nuestra propia actividad y con la colaboración con organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales, en todos los países donde estamos presentes.
- Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.



## 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.

### Nuestros principios

- Garantizar que la seguridad es una responsabilidad asumida colectivamente.
- Formar adecuadamente y establecer canales de información, consulta y participación, como elementos clave de prevención.
- Incorporar criterios preventivos en las decisiones y procesos de la empresa, nuevos proyectos, productos y servicios, asegurando la mejora continua.
- Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.



## 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

- 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.
- Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios 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 forzados o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.





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

El proceso de fusión que tuvo lugar en 2009 generó nuevas exigencias derivadas de las características del negocio eléctrico, que hicieron relevante revisar los compromisos adquiridos; y supusieron una nueva oportunidad para impulsar la gestión de la responsabilidad corporativa en toda la organización.

Para la definición de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa se hizo una consulta, a través del Comité de Reputación Corporativa, en el que todas las áreas de la compañía colaboraron en la definición de los principios que componen la política, incluyendo aquellos aspectos relevantes para los grupos de interés.

La política fue aprobada por el Comité de Dirección y finalmente por el Consejo de Administración en diciembre de 2010, en línea con los principios de buen gobierno aplicables.

La nueva política está alineada con el Plan Estratégico 2010-2014, y garantiza la aportación positiva de la compañía a sus grupos de interés, contribuyendo al desarrollo y bienestar de las comunidades en las que está presente.

Para Gas Natural Fenosa la responsabilidad corporativa es una herramienta imprescindible para la generación de valor, constituyendo además 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 Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa es la manifestación de un sistema de gestión que engloba a toda la compañía. Recoge los siete compromisos asumidos por la compañía en la materia. Son los siguientes:

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

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa está estructurado en torno a los compromisos anteriores, que son impulsados de manera efectiva desde la alta dirección de la compañía.

Gas Natural Fenosa dispone de mecanismos que le permiten dar seguimiento de manera efectiva a la Política de Responsabilidad Corporativa, reportar su grado de cumplimiento y fijar objetivos en la materia. Los indicadores seleccionados dentro de cada uno de los compromisos son reportados en los distintos capítulos de este Informe de Responsabilidad Corporativa, y son fiel reflejo del desempeño de la compañía en estos asuntos.



Los indicadores publicados 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. Permiten informar a los diferentes órganos de gobierno y dirección acerca de los resultados de las actuaciones desarrolladas, detectar las acciones de mejora y definir nuevos objetivos.



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

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

Para Gas Natural Fenosa la responsabilidad corporativa es una herramienta imprescindible para la generación de valor, constituyendo además una ventaja competitiva

Gestión estratégica de la responsabilidad corporativa en Gas Natural Fenosa



## El gobierno de la responsabilidad corporativa

Acciones propuestas 2010		Acciones realizadas 2010	Acciones previstas 2011
Adaptación de la Política de Responsabilidad Corporativa a la nueva realidad de la compañía.	●	Aprobación de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa.	Elaboración del Plan Director de Responsabilidad Corporativa.
Definición del marco de la actuación de Gas Natural Fenosa en materia de derechos humanos.	●	Constitución del Comité de Reputación Corporativa después de la fusión.	Definición de una metodología para medir la reputación <i>online</i> .
Traslación del modelo de gestión de indicadores a los distintos países, para avanzar en la gestión homogénea de la responsabilidad corporativa de acuerdo al nuevo modelo.	●	Revisión del manual de indicadores incluyendo aquellos sectoriales y adaptación a la nueva realidad de la compañía.	Implantación de indicadores homogéneos de medición y reporte en filiales con Informes de Responsabilidad Corporativa.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

### Órganos de gobierno

En la estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa, 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 y a las recomendaciones establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno, 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.

#### Comité de Reputación Corporativa

El Comité de Reputación Corporativa está formado por representantes de algunas de las áreas de la compañía más involucradas en el impulso de acciones en materia de responsabilidad y reputación corporativa. Está presidido por la Dirección General de Comunicación y Gabinete de Presidencia.

Las principales funciones del Comité de Reputación Corporativa se refieren al desarrollo de las políticas y procedimientos en responsabilidad corporativa, a la coordinación de la elaboración de los informes en la materia y a la supervisión del proceso de revisión externa de la información que en ellos se publica. El comité reporta al Comité de Dirección, que a su vez informa al Consejo de Administración.

### Funciones del Comité de Reputación Corporativa

- Implantar la gestión de la responsabilidad y la reputación corporativa en toda la organización, sobre la premisa de una actuación responsable y creadora de valor para los grupos de interés.
- Analizar los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando el intercambio de información necesario para orientar la gestión de la compañía.
- Velar por la construcción de una cultura corporativa comprometida con la protección de la reputación y con el impulso de la responsabilidad corporativa.

Funciones de la Comisión del Código Ético

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

Composición comisiones locales(\*)

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

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

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

Comisión del Código Ético

La labor de la Comisión del Código Ético es propiciar el conocimiento, la comprensión y el cumplimiento del Código Ético en la compañía.

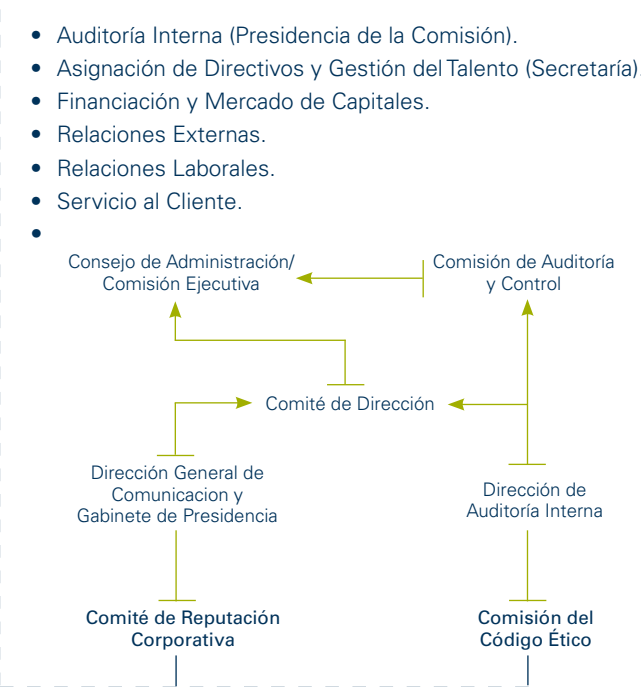
La comisión está formada por representantes de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el Código Ético. La presidencia corresponde a la Dirección de Auditoría Interna. La Comisión del Código Ético reporta sus actuaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

Con el objetivo de velar por la difusión del Código Ético en los distintos ámbitos de actuación de la compañía, Gas Natural Fenosa cuenta asimismo con comisiones locales en distintos países de operación. Las comisiones locales cuentan con una composición funcional que replica a la Comisión del Código Ético.

Miembros del Comité de Reputación Corporativa

- Comunicación y Gabinete de Presidencia (Presidente del Comité).
- Administración y Fiscal.
- Asuntos de Gobierno Corporativo.
- Auditoría Interna.
- Calidad, Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Servicios Generales.
- Compras.
- Desarrollo Corporativo Latinoamérica.
- Desarrollo de Recursos Humanos.
- Distribución Zona Norte.
- Estrategia Corporativa y Desarrollo Corporativo Europa Occidental y Mediterráneo.
- Expansión de Negocios Liberalizados.
- Expansión Orgánica Latinoamérica.
- Mercado Terciario y Soluciones Energéticas.
- Relaciones con Inversores.
- Relaciones Externas.
- Riesgos.
- Servicio al Cliente.
- Servicios Jurídicos Comercialización Mayorista.

Miembros de la Comisión del Código Ético



RepTrak

El modelo RepTrak, desarrollado por el Foro de Reputación Corporativa y el Reputation Institute, es la herramienta utilizada por Gas Natural Fenosa para evaluar, de una manera sistemática y rigurosa, su reputación.

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.

La compañía comenzó a utilizar RepTrak en 2007 y sus resultados son presentados al Comité de Reputación Corporativa.

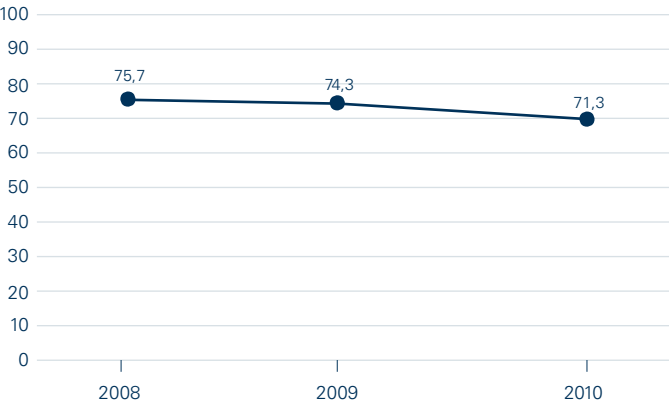
En abril de 2010 tuvo lugar el lanzamiento de la nueva marca comercial de la compañía, Gas Natural Fenosa. La utilización de

RepTrak ha permitido valorar la confianza e impresión que la nueva denominación genera en la sociedad.

Metodología RepTrak

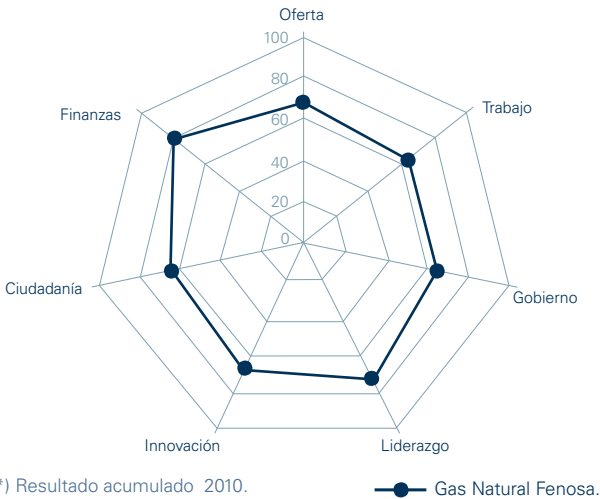


RepTrak Pulse: la percepción de Gas Natural Fenosa entre la sociedad(\*)



(\*) A partir de este informe, se ofrece el dato anual de la percepción de la compañía entre la sociedad. Con anterioridad se reportaban los datos trimestrales. En 2010, la valoración se refiere a Gas Natural Fenosa.

RepTrak Pulse: la percepción de Gas Natural Fenosa por dimensiones(\*)



(\*) Resultado acumulado 2010. — Gas Natural Fenosa.

# Diálogo con los grupos de interés

Gas Natural Fenosa considera que el desarrollo de un clima de confianza con sus grupos de interés es determinante para la aceptación social de la compañía y para el éxito de sus planes de negocio. Por ello, busca establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde tiene presencia. Con tal propósito, la compañía diseña acciones que le permiten conocer de antemano las expectativas y demandas de sus grupos de interés actuales para, de este modo, poder evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio.

Las acciones de diálogo de Gas Natural Fenosa se dividen en:

- **Acciones de consulta.**  
Bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido. Las conclusiones son consideradas en la mejora y adecuación de procesos de la compañía y, en particular, en la selección de los contenidos de los informes de responsabilidad corporativa de Gas Natural Fenosa y sus filiales.
- **Acciones divulgativas.**  
Unidireccionales, donde la compañía facilita información a sus grupos de interés.

Las principales acciones de diálogo desarrolladas por Gas Natural Fenosa en 2010 son las siguientes:

## Acciones de consulta

Cientes
Encuestas a clientes del servicio de mantenimiento de gas para identificar los atributos del servicio con mayor impacto en su satisfacción.
Encuestas a clientes para valorar la satisfacción sobre los diferentes servicios de la compañía e identificar necesidades y expectativas.
Sondeo a clientes y no clientes para medir la imagen de las principales empresas energéticas y adaptar los mensajes de marca y gama de producto a las preferencias de clientes actuales y potenciales.
Estudios para conocer los principales inconvenientes para la instalación de gas natural en nuevos hogares.
En España, diálogo activo con organizaciones representantes de los consumidores y puesta al día de convenios de colaboración.
Encuestas orientadas a la medición de la satisfacción en las distintas acciones de fidelización realizadas con clientes.

Accionistas/inversores
Contacto con las principales firmas de análisis bursátil para la elaboración de informes de percepción de mercado y estimaciones de resultados, así como continuación de la ayuda en la revisión de los modelos de valoración de la compañía tras la adquisición de Unión Fenosa.
Reuniones <i>one-on-one</i> celebradas con inversores.
Atención continúa a las solicitudes de información de los analistas y consultas a la Unidad de Relaciones con Inversores.

Empleados
Lanzamiento de la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso en toda la compañía.
Puesta en marcha y gestión del buzón de la Universidad Corporativa para la resolución de dudas.
Envío de la encuesta de percepción acerca de la formación y de los procesos de la Universidad Corporativa a 30 directivos.
Encuesta de evaluación de satisfacción con la formación cumplimentada por más de 15.000 alumnos.
Elaboración de 300 evaluaciones de aplicación de la formación al puesto.
Difusión del informe de eficacia de la formación a responsables de los negocios.
Reuniones de análisis de necesidades formativas con más de 200 directivos.
Actuaciones informativas llevadas a cabo por la compañía en materias como desinversiones proyectadas o cambios de modelos organizativos tanto en España como en otras sociedades internacionales del grupo.
Firma de más de 30 acuerdos colectivos con distintas denominaciones y contenidos según país en España y ámbito internacional.
Constitución y desarrollo de cuatro estudios por el Panel de Empleados, como muestra representativa estable de empleados que participa en la cumplimentación de estudios de opinión sobre distintas cuestiones internas.
Mantenimiento en Nuestra Energía del espacio Participa y Nos preguntamos, que se consolidan junto a los canales de opinión habituales.
Acción desayunos con la dirección, con el objetivo de favorecer la comunicación ascendente.
Fomento de la participación directa de empleados a través de concursos: juegos interactivos, definición de valores, propuesta nombre de la revista interna, juego del plan estratégico, etc.
Constitución del nuevo Comité de Seguridad y Salud.



Proveedores

- Contacto con los titulares del contrato marco de desarrollo y mantenimiento de líneas eléctricas MBT para proponer la adhesión al documento de buenas prácticas ambientales de Gas Natural Fenosa.
- Implantación del Modelo de Calidad de Proveedores en el negocio eléctrico de España, Colombia, México, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Moldavia, sobre condiciones y normativa a cumplir por los productos y servicios contratados, promoviendo, entre los proveedores, la medición y mejora de la calidad.
- En Argentina, grupos de discusión con empleados, proveedores, ONG’s y clientes.
- En Brasil, sesiones de trabajo con los contratistas para la elaboración de inventarios de materiales en existencias y auditorías para la verificación de la disminución de *stocks*.
- Colaboración con asociaciones sectoriales para identificación de necesidades específicas en materia energética, que permitan la adaptación continua de la propuesta comercial para el segmento mayorista y para la difusión conjunta de cuestiones relacionadas con sostenibilidad.

Sociedad

- Consulta de propuesta de la Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa con siete organizaciones especializadas de diferentes países.
- Recepción y análisis de 616 propuestas de colaboración y atención a organizaciones y entidades para mayor conocimiento de sus proyectos.
- Presencia en CONAMA 10, con un *stand* en la feria, participación de responsables ambientales en los distintos grupos de trabajo, mesas redondas, etc. Además, como patrocinadora de este evento, Gas Natural Fenosa dispuso de una sala dinámica, donde presentó el Espacio Bajo en Carbono, que tuvo como principal protagonista la herramienta corporativa de cálculo de la huella del CO<sub>2</sub>.
- Patrocinio de distintas organizaciones científicas y conservacionistas, con la finalidad de apoyar sus iniciativas en defensa de la naturaleza.
- Convocatoria de premios dirigidos a alumnos de último curso de las Escuelas de Minas de Oviedo y de Caminos de Madrid, para proyectos fin de carrera que traten sobre el tema de la energía y el medio ambiente, al tiempo que facilita la realización de prácticas de alumnos en sus instalaciones.

Acciones divulgativas

Clientes

- Participación en eventos para la divulgación de asuntos relacionados con la eficiencia energética: cursos de formación municipales, jornadas sobre alumbrado eficiente y presencia en ferias especializadas en energía, medio ambiente, combustibles alternativos y servicios energéticos y vehículos.
- Jornadas de formación y sensibilización en el uso de la energía y para la mejora de la calidad del servicio.
- Quinta edición del Índice de Eficiencia Energética en los hogares españoles, un barómetro de la eficiencia energética que mide los hábitos y las costumbres que pueden suponer un ahorro energético en el sector residencial.
- Divulgación de la Oficina de Garantía. Participación en acciones divulgativas y formativas orientadas a representantes de los consumidores.
- Compromiso Natural, acción de patrocinio a centros de arte para la mejora de sus sistemas de iluminación, mediante la sustitución de aparatos convencionales por otros de más eficientes energéticamente. La acción se da a conocer en la web y permite la interacción con los clientes, que dan sus opiniones al respecto.
- Celebración de jornadas divulgativas con clientes, en las que se trasladan tanto novedades regulatorias como cuestiones de interés en los ámbitos ambiental y energético.



## Accionistas/inversores

Retransmisión vía Internet de las presentaciones trimestrales de resultados.

Retransmisión vía Internet del Plan Estratégico 2010-2014, en el mes de julio de 2010.

Atención a las solicitudes de información de pequeños accionistas, tanto por Internet, por teléfono, por correo o en persona.

## Empleados

Puesta en marcha del buzón de la Universidad Corporativa, para convocatorias e inscripciones a los cursos.

Publicación del Plan Universidad Corporativa 2010 en las intranets, comunicación individual mediante correo electrónico a 8.000 empleados y distribución del plan en papel impreso en los centros de formación de Gas Natural Fenosa.

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

Lanzamiento de la revista corporativa interna bajo un nuevo formato.

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

Publicación de vídeos de alto impacto: entrevistas a directivos en la presentación del Plan Estratégico, el Plan Estratégico en imágenes, Xacobeo 2010 y Club Deportivo, entre otros.

Lanzamiento de campañas de comunicación interna de alto impacto para los empleados: Posicionamiento y Marca y Nuevo Plan Estratégico del grupo.

En Panamá, celebración de Jornadas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

En Brasil, celebración de la Semana de la Prevención de Riesgos.

Nueva encuesta de riesgos psicosociales enfocada a trabajadores provenientes del negocio eléctrico.

## Proveedores

En Brasil, sesiones de entrenamiento con fabricantes de medidores para la mejora del proceso de medición.

Formación de técnicos de calidad de proveedores en Guatemala, Nicaragua, Panamá, Moldavia y Marruecos, mediante sesiones teóricas y prácticas, complementadas con visitas a instalaciones de producción de fabricantes en España.

En Argentina, comunicación de los estudios y auditorías de impacto ambiental y cambio climático, y lanzamiento de la campaña “¡EPA!” para el ahorro de energía, papel y agua.

En Guatemala, desarrollo de acciones formativas de carácter tecnológico y funcional para implantación del nuevo modelo logístico que supone un importante avance en la integración de procesos y compartición de tecnología con las contratas de desarrollo y mantenimiento de redes eléctricas.

En Colombia, programa de formación a todas las contratas de desarrollo y mantenimiento de redes eléctricas en el uso de las nuevas versiones del aplicativo que soporta la función logística.

En Colombia, sesiones de trabajo con proveedores para compartir los resultados de las auditorías y encuestas de satisfacción realizadas, de los materiales y servicios suministrados, acordando, con cada uno de ellos, los planes de mejora pertinente.

## Sociedad

Celebración del Día Mundial de la Eficiencia Energética mediante una acción de concienciación social llevada a cabo en la Plaza Mayor de Madrid, que consistió en la exposición de dos viviendas tipo *loft* idénticas donde los actores mostraron cómo vivir de una forma eficiente, haciendo un uso racional de la energía.





# Cómo leer el Informe de Responsabilidad Corporativa

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

Los contenidos se han estructurado alrededor de los compromisos definidos en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, aprobada a finales de 2010. Los capítulos tienen una estructura homogénea para agilizar su lectura y para que la búsqueda de información resulte más rápida y sencilla. Aunque la organización de la información puede variar ligeramente en función del asunto abordado, los capítulos tienen algunos elementos comunes.

44 | Informe responsabilidad corporativa 2010 Gas Natural Fenosa

### Orientación al cliente



Gas Natural Fenosa tiene como función social contribuir al desarrollo y bienestar de todos los países donde opera, a través de un suministro energético sostenible, eficiente, seguro y respetuoso con el entorno.

El cliente es la razón de ser de la compañía. Por eso, la garantía de un correcto suministro y la satisfacción del cliente constituyen ejes centrales de su estrategia de negocio.

Gas Natural Fenosa dispone de procedimientos, herramientas y canales adecuados que le permiten proporcionar un servicio excelente y ofrecer una respuesta rápida y eficaz. En este sentido, existen tres líneas de actuación principales: construir relaciones de confianza, escuchar las opiniones de los clientes y mejorar continuamente la calidad y seguridad de los productos y servicios.

**Principios de actuación responsable con los clientes**

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

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

## Introducción

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

Informe responsabilidad corporativa 2010 Compromisos de responsabilidad corporativa | 111

### Principales indicadores

	2010	2009	2008
Índice de plantilla, Nº de empleados	18.776	19.801	6.842
Hombres/Mujeres (%)	72/27	70/30	69/31
Mujeres en puestos directivos (%)	21,70	19,70	18,90
Gastos de personal (millones de euros)	798	600	338
Horas de formación por empleado	4760	42-261	44-125
Inversión en formación anual (euros)	8.057.120	8.505.000	3.488.300

### Acciones relevantes

Acciones propuestas 2010	Acciones realizadas 2010	Acciones previstas 2011
Constitución de una comisión de igualdad para las sociedades con convenio colectivo.	Constitución de la Comisión de Igualdad.	Elaboración del Plan de Igualdad.
Nueva revista interna: cambio de imagen y contenidos adaptados a la nueva compañía y en correspondencia con la opinión de empleados (encuesta específica sobre la revista).	Campañas de comunicación interna: "Nueva revista", "Nuestro valor" y "Nuestro Plan Estratégico".	Desarrollo de un programa de reconocimientos a la mejora continua y a la innovación.
Plan Director y Plan Anual de Comunicación Interna.	Elaboración del Plan Director y diseño del Plan Anual de Comunicación Interna.	Comunicación de refuerzo del valor y de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa.
Realización de Encuesta de Clima. Puesta en marcha de paneles permanentes de empleados. Encuestas específicas y periódicas.	Realización encuesta de clima laboral y compromiso. Puesta en marcha de paneles permanentes de empleados. Encuestas específicas y periódicas.	Comunicación de los resultados de la encuesta de Clima y plan de acción derivado de los resultados alcanzados.

Grado de cumplimiento: ● alto ● medio ● bajo

## Principios, principales indicadores y acciones relevantes

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

informe responsabilidad corporativa 2010 La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural Fenosa | 33

Los indicadores publicados se refieren a todos aquellos asuntos de responsabilidad corporativa que la compañía considera materiales y se ofrecen, cuando esto resulta posible, con un listado de tres años. Permiten informar a los diferentes órganos de gobierno y dirección acerca de los resultados de las actuaciones desarrolladas, detectar las acciones de mejora y definir nuevos objetivos.

En lo que se refiere a la divulgación de la política, cabe resaltar que la comunicación interna de la Política de Responsabilidad Corporativa comprende, fundamentalmente, el Canal de Respuesta Corporativa y la Comisión del Código Ético.

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

Para Gas Natural Fenosa la responsabilidad corporativa es una herramienta imprescindible para la generación de valor, constituyendo además una ventaja competitiva.

Gestión estratégica de la responsabilidad corporativa en Gas Natural Fenosa

Misión, Visión y Valores

Plan Estratégico

Política de Responsabilidad Corporativa

Orientación al cliente

Compromiso con los resultados

Respeto por el medio ambiente

Integridad por las personas

Seguridad y Salud

Compromiso con la sociedad

Integridad

Seguimiento del desempeño y fijación de objetivos de mejora

Plan de comunicación y reporting

Libera en eficiencia

Capítulo

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

Destacados

Aspectos relevantes sobre los que se pretenden llamar la atención del lector.

informe responsabilidad corporativa 2010 Gas Natural Fenosa

Contribuciones del Estado por actividades

(%)

10,5% 1,5% 2,2% 25,0% 52,8%

● Distribución de gas ● Electricidad ● Gas ● Otros

Gas Natural Fenosa es una de las compañías multinacionales líderes en el sector del gas y la electricidad, está presente en más de 25 países y cuenta con más de 20 millones de clientes y alrededor de 17000 de personas instaladas. Es la mayor compañía integrada en gas y electricidad en España y Latinoamérica, líder en comercialización de gas natural en Iberia, tercer operador de gas natural licuado en el mundo, con una flota de tres buques metaneros, así como el principal suministrador de gas natural licuado en la cuenca mediterránea y atlántica.

El año 2010 fue el primer ejercicio natural, tras el proceso de integración del grupo Gas Natural y Unión Fenosa que concluyó a mediados de 2009, convirtiéndose a la compañía en un operador integrado de gas y electricidad.

Gas Natural Fenosa opera en toda la cadena de valor del gas a través de la participación en proyectos de exploración, producción, localización 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 sus recursos energéticos gracias a la producción de sus centrales térmicas e instalaciones renovables.

La compañía cuenta con un mix de generación fósil y diversificado. Dispone de centrales térmicas de gas natural, carbón y fuelóleo, además de otras instalaciones renovables. En la diversificación, unida a la dilatada trayectoria de la compañía en el sector energético, la permite competir con la máxima eficiencia en unos mercados cada vez más competitivos y globalizados.

A finales de 2010, la compañía cuenta con 18.778 empleados, la mitad de los cuales desarrollan su actividad en el ámbito internacional.

Los principales accionistas de Gas Natural Fenosa, a 31 de diciembre de 2010 eran:

- Criteria Caixa Corp: 36%.
- Repsol YPF S.A.: 30%.
- Inversores institucionales internacionales: 19%.
- Accionistas minoritarios: 9%.
- Inversores institucionales españoles: 4%.
- Caixa d'Estalvis de Catalunya: 2%.

Para obtener una información más detallada sobre las actividades y resultados de Gas Natural Fenosa en el ejercicio 2010, consultar el Informe Anual y la página web corporativa [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com).

Soportes de información

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

Tablas y gráficos

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

informe responsabilidad corporativa 2010 Compromisos de responsabilidad corporativa | 37

Gas Natural Fenosa potencia el uso de combustibles alternativos en España

Gas Natural Fenosa firma un acuerdo con el Real Automóvil Club de Cataluña (RACC), el mayor club del automóvil de España, para impulsar en todo el país el uso del coche eléctrico y potenciar el gas natural como combustible para flotas de vehículos.

El comercio pretende el diseño, desarrollo y promoción de servicios y ofertas corporativas en el ámbito del vehículo eléctrico, incorporando servicios complementarios de ambas entidades.

De este modo, el acuerdo brindará a los potenciales usuarios del coche eléctrico ofertas en el suministro de la energía, la financiación y la adaptación de los vehículos eléctricos y la instalación de infraestructuras de recarga. La oferta también se extenderá a los servicios de asistencia, seguros y mantenimiento. Asimismo, se analizarán soluciones conjuntas para flotas de vehículos de gas natural.

El convenio firmado también prevé el desarrollo, a través de las funciones de ambas entidades, de acciones conjuntas de difusión y formación sobre energías alternativas aplicadas al transporte, y en especial sobre movilidad eléctrica.

En el marco del acuerdo, Gas Natural Fenosa y el RACC colaborarán en el proyecto iMov@car, un servicio online destinado a ofrecer al conductor información de tráfico en tiempo real, a través del aprovechamiento de la tecnología de los coches eléctricos para alimentar esta herramienta de información.

Cabe destacar el compromiso que Gas Natural Fenosa mantiene con el desarrollo de alternativas energéticas aplicadas al transporte. En relación al vehículo eléctrico, la compañía participa, entre otras iniciativas, en el proyecto MOV@E, gestionado y coordinado por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), que pretende introducir en el plazo de dos años 2.000 vehículos eléctricos en el entorno urbano y la instalación de 500 puntos de recarga para estos vehículos.

En 2010, entre las principales acciones en materia de comunicación con clientes cabe mencionar las siguientes:

- Comunicación de los cambios legislativos o regulatorios que los afectan, según su perfil o mercado.
- Comunicación con consejos de uso y de seguridad del gas. El envío incluyó un adhesivo con recomendaciones en caso de detectar olor a gas.
- Comunicación a clientes con información sobre eficiencia energética, ahorro y mejor uso de las instalaciones de gas y electricidad.

Indicadores de clientes. España

	2010	2009	2008
Nuevos municipios suministrados	33	32	55
Nº de ventas preventivas de mantenimiento	1.108.462	1.322.538	1.222.216

Nota: Medio año para los datos de gas.

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

	Media y baja tensión	Alta tensión
En superficie	81.138	6.629
Subterráneas	27.000	673
Total	108.000	8.648

Casos de estudio

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



RC  
2010



# Compromisos de responsabilidad corporativa

Orientación al cliente	44
Compromiso con los resultados	66
Medio ambiente	74
Interés por las personas	110
Seguridad y salud	134
Compromiso con la sociedad	149
Integridad	162

## Orientación al cliente



Gas Natural Fenosa tiene como función social contribuir al desarrollo y bienestar de todos los países donde opera, a través de un suministro energético sostenible, eficiente, seguro y respetuoso con el entorno.

El cliente es la razón de ser de la compañía. Por eso, la garantía de un correcto suministro y la satisfacción del cliente constituyen ejes centrales de su estrategia de negocio.

Gas Natural Fenosa dispone de procedimientos, herramientas y canales adecuados que le permiten proporcionar un servicio excelente y ofrecer una respuesta rápida y eficaz. En este sentido, existen tres líneas de actuación principales: construir relaciones de confianza, escuchar las opiniones de los clientes y mejorar continuamente la calidad y seguridad de los productos y servicios.

### Principios de actuación responsable con los clientes

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

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



## Principales indicadores

	2010	2009	2008
Porcentaje de clientes satisfechos (%) <sup>(*)</sup>			
España	83,00	85,60	87,50
Italia	73,80	78,50	87,40
Latinoamérica	87,40	86,00	87,80
Proveedores con los que existen contratos en vigor	8.203	11.249	4.608
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	2.092	1.902	1.632

(\*) Sólo clientes de gas.

## Acciones relevantes

Acciones propuestas 2010	Acciones realizadas 2010	Acciones previstas 2011
<p>Incorporación de los clientes de la compañía al modelo de medición continua de la satisfacción.</p> <p>Incorporación de la percepción de la calidad del servicio ofrecido por los principales competidores. Desarrollo de la metodología Lean Seis Sigma como herramienta de mejora continua.</p>	<p>Desarrollo del modelo integral de satisfacción de los clientes, incorporando el mercado eléctrico y los principales competidores y desarrollando un modelo de importancia de los distintos atributos del servicio.</p>	<p>Incorporación de los segmentos Pymes y Grandes Clientes.</p> <p>Extensión del modelo a todos los países de Latinoamérica.</p>
<p>Desarrollo de un asesor energético personalizado para el hogar, así como de herramientas de cálculo de eficiencia energética, por sectores, para Pymes.</p>	<p>Cambio de marca tras la fusión de las dos compañías. Adaptación de la comunicación.</p>	<p>Incremento del portfolio de servicios de mantenimiento tanto preventivo como correctivo.</p> <p>Divulgación a clientes de las iniciativas en sostenibilidad ambiental de Gas Natural Fenosa mediante la publicación del libro "Hacia una sociedad baja en carbono".</p>
<p>Promoción del canal <i>online</i> como plataforma de comunicación y gestión de clientes.</p>	<p>Evolución de los canales de atención: racionalización de centros del gas, adecuándolos para dar soporte de atención cliente a cualquier perfil de cliente y ampliación de los servicios ofrecidos por la Oficina Virtual con el pago de facturas <i>online</i>.</p>	<p>Desarrollo de la atención a distancia: implementación de aplicaciones móviles para clientes, desarrollo de fórmulas de contratación de productos y servicios <i>online</i> y realización de acciones para intensificar el uso de la Oficina Virtual y de la e-factura.</p> <p>Desarrollo de una web con una calculadora de la huella de carbono para clientes.</p>
<p>Extensión del Portal del Proveedor progresivamente a los países en los que Gas Natural Fenosa está presente.</p>	<p>Extensión, en España, del Portal del Proveedor a los proveedores de actividades del negocio eléctrico.</p>	<p>Desarrollar el Modelo de Desarrollo de Proveedores de Gas Natural Fenosa. Iniciar la implantación de Desarrollo de proveedores en México y Brasil.</p>

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

Durante 2010, los esfuerzos en materia de satisfacción de clientes estuvieron centrados en mantener los niveles de calidad de servicio y en continuar siendo la compañía líder del sector en esta materia

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

Gas Natural Fenosa monitoriza de manera continua el grado de satisfacción de sus clientes, conoce qué aspectos son los que más les preocupan y avanza en la mejora continua de los índices de satisfacción.

Durante 2010, los esfuerzos en materia de satisfacción de clientes estuvieron centrados en mantener los niveles de calidad de servicio y en continuar siendo la compañía líder del sector en esta materia. Un objetivo prioritario fue conseguir la integración y consolidación de los procesos de gestión de clientes de Gas Natural y Unión Fenosa. En este sentido, en España, uno de los primeros procesos homogeneizados fue el de atención telefónica al cliente tanto de gas como de electricidad, con mediciones conjuntas de satisfacción para este servicio.

Gas Natural Fenosa se encuentra inmersa en un proyecto para establecer un modelo de medición de la calidad percibida por los clientes que integre todos los negocios y países de la compañía. Se han unificado los distintos modelos de medición y se han incorporado referencias a los principales competidores, obteniendo de esta manera, índices homogéneos y comparables para los principales indicadores tanto eléctricos como de gas, lo cual ha permitido tener una visión global no sólo de los propios procesos sino también de la percepción de los clientes de la competencia.

La incorporación de los clientes del negocio eléctrico al modelo de medición se desarrolló tanto en España como en Guatemala y Colombia, donde se han realizado sendos proyectos piloto.

Cabe resaltar que el índice de satisfacción global (clientes que se manifiestan satisfechos o muy satisfechos) de Gas Natural Fenosa alcanzó en 2010 el 81,70%. En España, la compañía es líder de su sector, con una valoración del 78,10%, incluyendo tanto a los clientes de gas como de electricidad.

Por su parte, el 62,60% de los clientes en el segmento mayorista, integrando asimismo gas y electricidad, están satisfechos o muy satisfechos.

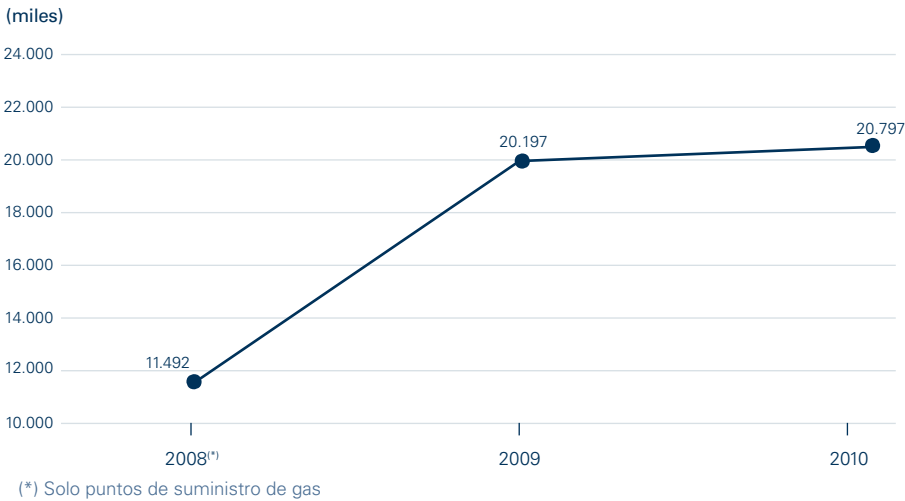
En 2010, Gas Natural Fenosa desarrolló numerosas iniciativas de mejora de la calidad en el servicio al cliente para optimizar los resultados en este ámbito. En España, destacan las mejoras del proceso de resolución de las reclamaciones, llevadas a cabo en los controles de calidad de los principales procesos que afectan al cliente. También cabe destacar la ampliación de la medición de la percepción de los clientes al mercado terciario y a las soluciones energéticas.

En Italia, los esfuerzos estuvieron centrados en desarrollar iniciativas de mejora sobre procesos clave para el cliente final. Destaca la mejora del *lay-out* de la factura en términos de claridad y transparencia, la reducción de plazos y la mejora de las respuestas a las reclamaciones escritas.

En Colombia, la compañía destinó un equipo de trabajo permanente para impulsar y liderar iniciativas de calidad. También se armonizaron las mediciones de satisfacción de cliente, tanto del ámbito del gas como de electricidad.



Puntos de suministro gas y electricidad



La incorporación de los clientes del negocio eléctrico al modelo de medición se desarrolló tanto en España como en Guatemala y Colombia, donde se han realizado sendos proyectos piloto

Puntos de suministro (gas y electricidad) por país



Clientes de gas y electricidad

(miles) <sup>(1)</sup>	2010	2009 <sup>(2)</sup>
<strong>Clientes gas</strong>		
Tarifa de último recurso	2.461	2.716
Mercado liberalizado (consumos >50.000 kWh/año hasta 500 MWh/año en alta presión y hasta 1.000 MWh/año en baja presión).	31	27
Mercado liberalizado (resto consumos)	1.872	1.747
<strong>Total</strong>	<strong>4.364</strong>	<strong>4.490</strong>
<strong>Clientes electricidad</strong>		
Tarifa de último recurso	3.256	3.353
Mercado liberalizado (potencia <10kW)	410	328
Mercado liberalizado (potencia >10kW y ventas hasta 0,75 GWh) (Pymes y otros)	221	147
<strong>Total</strong>	<strong>3.887</strong>	<strong>3.828</strong>

(1) Datos de España.  
(2) Los datos de 2009 han sido actualizados, ya que los proporcionados en 2009 estaban calculados en base a estimaciones.

En México, la compañía puso en marcha el proyecto Conozcamos al cliente, orientado a conocer los principales motivos de la satisfacción e insatisfacción de los clientes.

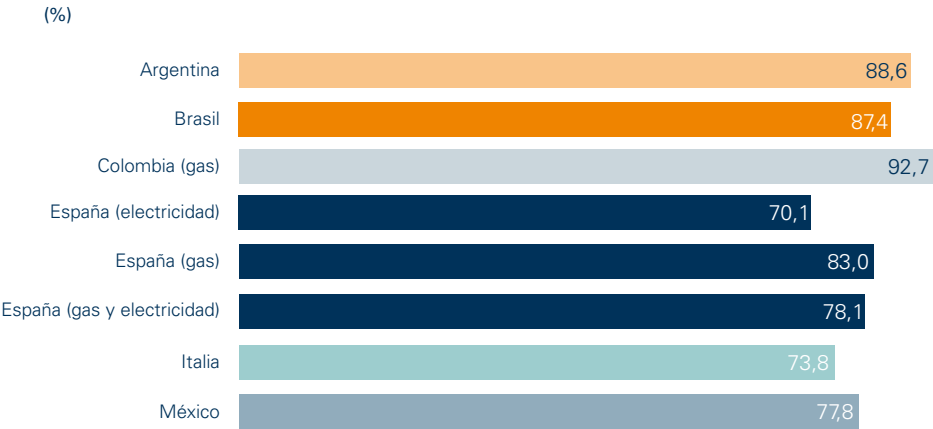
Asimismo, la compañía abrió seis nuevos centros de atención e implantó los teléfonos directos red line que comunican directamente con el call center, lo que mejora la capacidad para dar servicio 24 horas al día, siete días a la semana. En el ámbito de la atención telefónica, gracias a la tecnología de movilidad, el cliente tiene la posibilidad

de estar informado en tiempo real de los trabajos de corte y reconexión que le afecten.

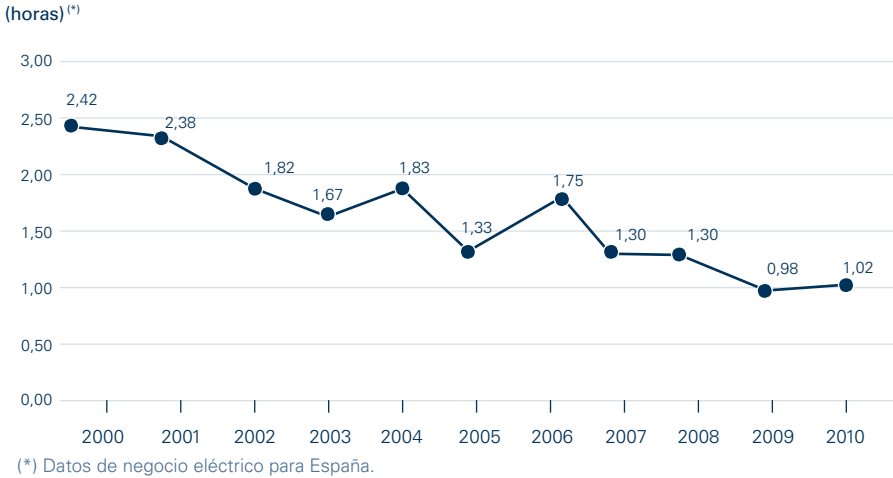
En Brasil, los esfuerzos de mejora se focalizaron en el proceso de reclamaciones, en particular, a tratar de mantener al cliente informado durante todo el proceso, desde el registro hasta la resolución. Como parte de esta iniciativa, la compañía puso en valor el papel de atención al cliente a través del concepto VIP, con el que buscó sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia de su trabajo

para mejorar la percepción del cliente. Estas acciones tuvieron su reflejo positivo en los índices de satisfacción, que mejoraron 19,2 puntos en el proceso de gestión de reclamaciones. Asimismo, cabe destacar que CEG, compañía de Gas Natural Fenosa, fue una de las empresas galardonadas en la X edición del premio ABT, en la categoría “Atención al Cliente”.

Satisfacción de la calidad del servicio global



Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI)

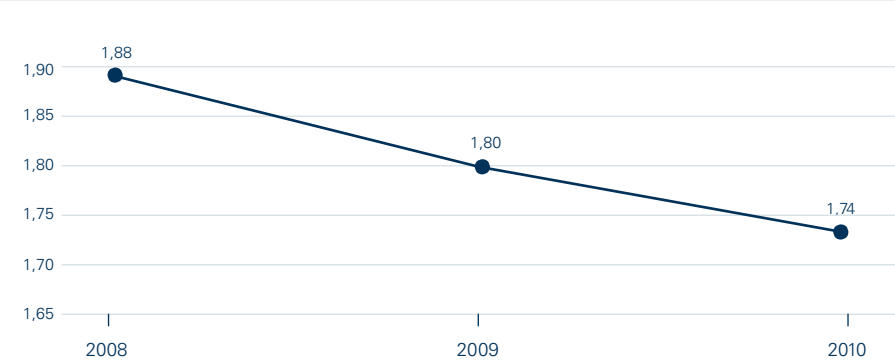


Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI) y número de interrupciones equivalente de la potencia instalada (NIEPI) por países<sup>(\*)</sup>.

	2010					2009				
	Colombia (Electricaribe)	Guatemala (Deorsa/ Deocsa)	Moldavia (Red Unión Fenosa)	Nicaragua (Disnorte/ Dissur)	Panamá (Edemet/ Edechi)	Colombia (Electricaribe)	Guatemala (Deorsa/ Deocsa)	Moldavia (Red Unión Fenosa)	Nicaragua (Disnorte/ Dissur)	Panamá (Edemet/ Edechi)
TIEPI (horas)	91,31	98,09	8,71	108,27	21,49	93,22	101,48	7,07	124,23	18,65
NIEPI (N.º de interrupciones)	50,03	30,39	5,83	36,12	12,8	53,3	36,52	4,76	46,41	10,88

(\*) Datos de relativos al negocio eléctrico.

Frecuencia de corte de energía eléctrica (Nº de interrupciones por cliente)<sup>(\*)</sup>

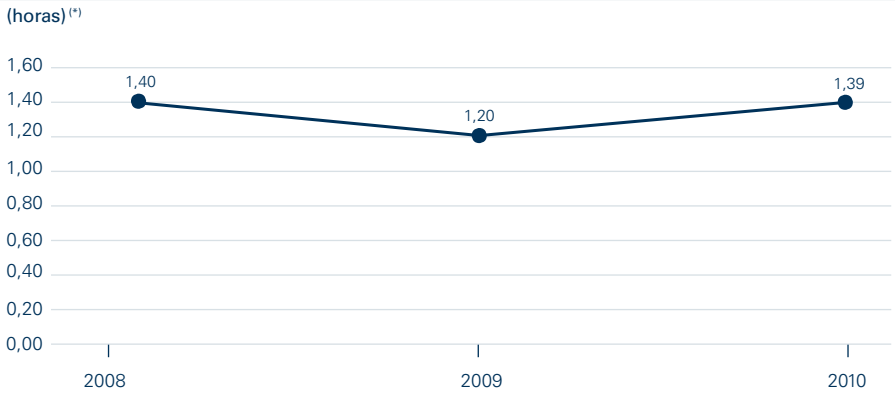


(\*) Datos para España.

Nota: se define como el número medio de interrupciones que un cliente experimentaría o SAIFI (System Average Interruption Frequency Index): N° total de interrupciones a clientes/N° total de clientes suministrados. Los clientes se han asimilado a puntos de suministro.

En Guatemala, la compañía desarrolló iniciativas encaminadas a mejorar el servicio al cliente, incluyendo la prestación del servicio en los tres idiomas oriundos más importantes del país. Cabe destacar que la compañía aumentó en un tercio los centros en los que el cliente puede hacer efectivo el pago de sus facturas. También destaca la operativa del servicio de lectura a través del móvil, lo que mejora el control de calidad de las lecturas y reduce el número de reclamaciones asociadas. Por último, la compañía puso en marcha la unidad de garantía de servicio al cliente, cuyos objetivos principales son agilizar las relaciones interinstitucionales, dar solución a reclamaciones críticas y mejorar los procesos de atención al cliente.

Duración media de los cortes eléctricos



(\*) Datos para España.

Nota: la duración media de los cortes eléctricos se calcula como el sumatorio del producto de clientes afectados por el tiempo de interrupción (sólo se consideran las interrupciones mayores de 3 minutos por la legislación) expresado en horas y dividido por el número de clientes totales. Los clientes se han asimilado a puntos de suministro.

En relación con la calidad del servicio eléctrico, Gas Natural Fenosa empeoró ligeramente su TIEPI (tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada) en España, que aumentó de 0,98 horas en 2009 a 1,02 en 2010.

El dato obtenido en 2010, para España, arroja una fiabilidad del suministro de energía eléctrica del 99,988%.

Impulso del proceso de mejora continua

Gas Natural Fenosa continuó impulsando en 2010, como palanca del nuevo plan estratégico de la compañía, la mejora continua de los procesos para aumentar la eficiencia operacional. La compañía formó tanto sponsors como expertos en la metodología Lean Seis Sigma en España, Colombia, Brasil, Panamá y Guatemala, fundamentalmente. Asimismo, se iniciaron más de 50 proyectos cuyo fin común es

mejorar la eficacia y eficiencia de diferentes procesos de negocio de la compañía.

En España, continuó la mejora continua en los procesos de distribución de gas. Destacan los proyectos de reducción tiempos de puesta en servicio de nuevos clientes y la optimización del proceso de construcción de obras. En el caso del negocio de electricidad, se definieron nuevos criterios de muestreo para la inspección de obras y proyectos, así como para la gestión de algunos registros y la verificación de

Desconexiones del segmento residencial por impago

Número de clientes “desconectados” por impago clasificados por la duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda								
	Negocio del gas					Negocio eléctrico		
	Argentina	Brasil	Colombia	México	Colombia	Guatemala	Nicaragua	Panamá
Menos de 48 horas	17.692	17.121	252.503	88.426	676,431 <sup>(1)</sup>	132.158	75.436	41.178
Entre 48 horas y una semana.	5.037	7.803	59.015	35.812		21.345	16.502	5.873
Entre una semana y un mes	2.809	9.349	25.525	26.020		20.631	19.090	4.911
Entre un mes y un año	1931	5.241	5	31.016		32.206	19.557	4.347
Más de un año	0	0	0	39.032		–	–	18

Desconexiones del segmento residencial por impago

Número de clientes “desconectados” por impago clasificados por la duración total entre el pago de la deuda y la reconexión								
	Negocio del gas					Negocio eléctrico		
	Argentina	Brasil	Colombia	México	Colombia	Guatemala	Nicaragua	Panamá
Menos de 24 horas	455	–	262.251	195.761	678,431 <sup>(1)</sup>	65.608	92.728	51.861
Entre 24 horas y una semana	26.938	39.514	74.634	20.218		134.668	37.682	4.460
Más de una semana	76	–	162	4.327		6.064	175	6

(1) Los datos de Colombia del negocio eléctrico, agrupan los clientes de Electricaribe y Empresa de Energía del Pacífico S.A. (EPSA).

datos. Asimismo, la compañía optimizó la gestión logística de determinados materiales clave.

En Italia, destacan las iniciativas realizadas en los procesos de mantenimiento de estaciones de regulación, gestión de contactos verbales en el ámbito de la comercialización y la reducción de los tiempos en la puesta en servicio de nuevos clientes.

En Marruecos, finalizó con éxito un proyecto de mejora de la eficiencia, orientado a reducir los autoconsumos del sistema de transporte de gas natural en el gaseoducto Magreb-Europa.

En Brasil, la compañía introdujo mejoras en los procesos técnicos, mejorando la capacidad de detección de fugas, y optimizó la recuperación de contadores. En el ámbito de servicio al cliente, mejoró la eficacia en los avisos de lectura y en el envío de notas de aviso por impago y corte.

En Argentina, destaca la mejora implantada en el ámbito económico-financiero, acerca de la activación contable de las obras en curso.

En México, la compañía finalizó dos proyectos en el ámbito del servicio al cliente, utilizando con éxito distintas técnicas de la metodología Lean Seis Sigma, aplicadas en la mejora del nuevo modelo operativo de atención en centros de gas y en la optimización de procesos de reconexiones.

En Guatemala, la compañía inició varios proyectos de mejora continua. Cabe destacar la mejora en la detección de fugas en servicios auxiliares de subestaciones y la optimización de los cobros de remesas bancarias.

Tanto en Colombia como en Panamá, la compañía comenzó el despliegue formal del proceso de mejora continua con el comienzo de la formación y sensibilización de los distintos roles dentro de la organización. También dieron

comienzo las primeras iniciativas en ámbitos como la atención al cliente, la distribución o los centros de medición de gas, entre otros.

### Avance en la gestión de la calidad

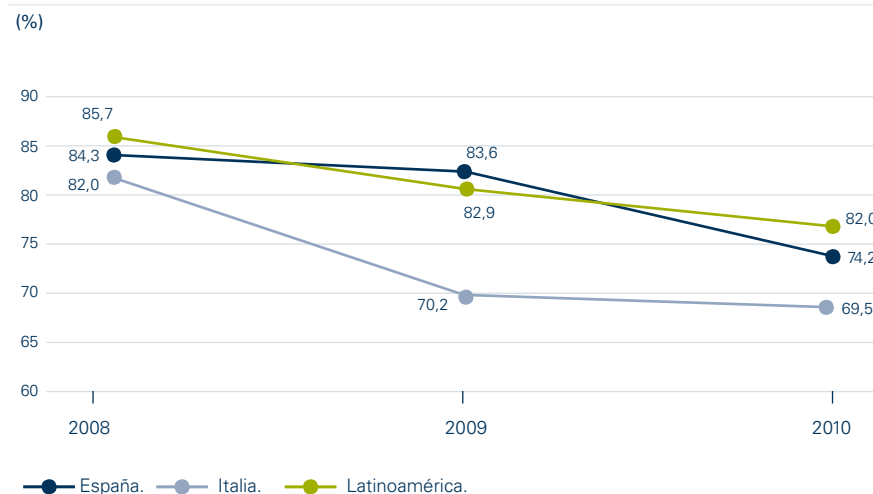
Gas Natural Fenosa estableció en 2010 las bases para implantar un proyecto global que mejorará la gestión de la calidad mediante la integración de los sistemas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales en sistema único a nivel corporativo.

Con este propósito, la compañía revisó sus políticas corporativas en estas tres áreas, así como su integración con la Política de Responsabilidad Corporativa. Además, aprobó el manual del sistema integrado de gestión y los ocho procedimientos generales sobre los que se articula, que son de aplicación global.

La compañía planificó las tareas con vistas a alcanzar el objetivo en dos años e incorporar todos los negocios y actividades que, en la actualidad, no disponen de un sistema de gestión integrado.

Todos los sistemas de calidad y medio ambiente de la compañía, certificados en años anteriores de acuerdo a las normas ISO 9001 e ISO 14001, renovaron sus certificaciones tras las correspondientes auditorías. Nuevos procesos, como la comercialización de energía eléctrica en Moldavia, han obtenido la correspondiente certificación de calidad durante 2010. La compañía también completó la integración de las certificaciones de calidad del negocio regulado eléctrico en España.

### Imagen de la compañía



Lanzamiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud

En 2010, Gas Natural Fenosa lanzó un proyecto que pretende la integración de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud, no solo en España sino a nivel internacional.

El objetivo del proyecto es, para 2012, unificar los numerosos sistemas y certificaciones de que dispone la compañía para las distintas normas de referencia, ISO 9001 para calidad, ISO 14001 y EMAS para medio ambiente, y OHSAS 18001 para seguridad y salud. En este sentido, la compañía ya ha realizado avances notables, entre los que destacan los siguientes:

- Disponer de una política única e integrada, la Política de Responsabilidad Corporativa.
- Elaboración de un manual de calidad, medio ambiente y seguridad y salud, de alcance global, aprobado por el consejero delegado, que en el futuro contará con adendas por negocio/país.
- Implantación de ocho procedimientos generales que describen aspectos comunes del sistema integrado de gestión, de aplicación a todos los países.
- Elaboración de normas generales, como la de gestión del cuerpo

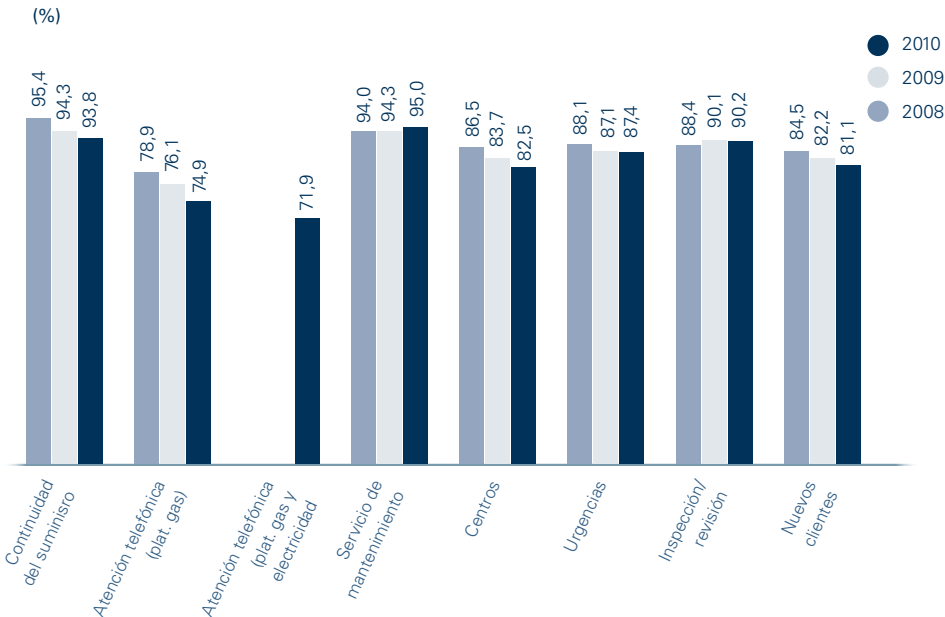
normativo y la de compras, que articulan estos procesos en toda la compañía.

- Definición de herramientas de gestión comunes

Con objeto de apoyar la difusión y despliegue del proyecto, los responsables del mismo mantuvieron reuniones a distintos niveles de la organización, celebrándose asimismo dos jornadas de comunicación, una en el ámbito de Europa y otra en Latinoamérica, concretamente en Panamá, donde fueron convocados los responsables de las diferentes áreas de los distintos países.

La compañía planificó las tareas con vistas a alcanzar el objetivo en dos años e incorporar todos los negocios y actividades que, en la actualidad, no disponen de un sistema de gestión integrado

Índice de satisfacción de los principales procesos. España



%Total de respuestas de clientes muy satisfechos y satisfechos.  
Nota: medido sólo para los clientes de gas, a excepción de los datos de atención telefónica de la plataforma de gas y electricidad, dato que se reporta en 2010 por primera vez al ser el primer año que este servicio opera.

En Brasil, Panamá y Argentina, Gas Natural Fenosa mantuvo la acreditación de sus respectivos laboratorios según la norma ISO 17025. En Colombia se desarrollaron trabajos para la implantación del sistema de gestión de calidad para los procesos de distribución de gas.

Adicionalmente, en España se realizaron auditorías técnicas de distintos procesos como la inspección periódica, las operaciones domiciliarias y la construcción de redes de distribución de gas, entre

otros. Asimismo, Gas Natural Fenosa renovó en España la marca “Madrid Excelente”, al superar los requisitos de excelencia en la gestión exigidos para su obtención.

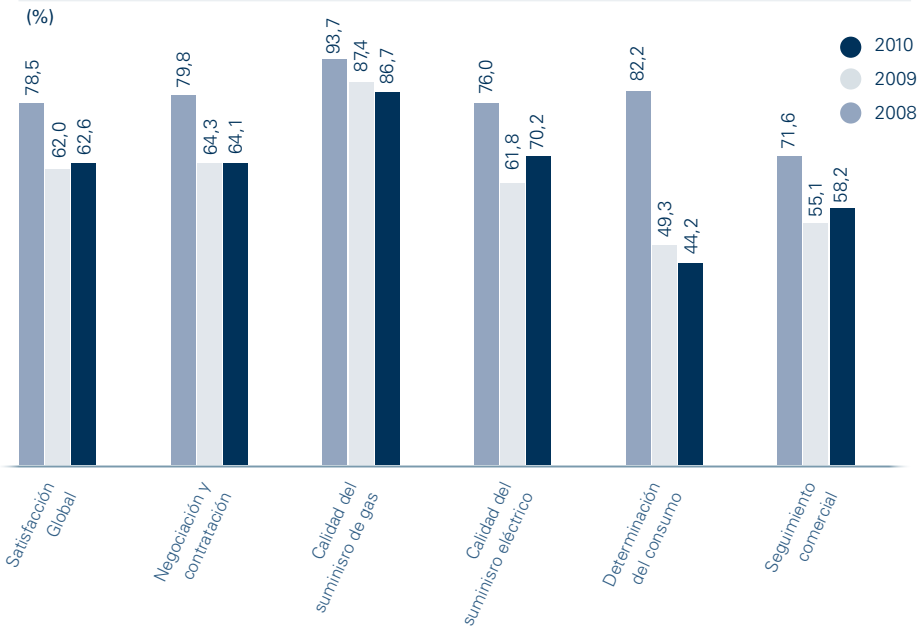
Cabe destacar que Gas Natural Fenosa pertenece a la Asociación Española para la Calidad, donde participa activamente tanto en su Comité de Industrias Energéticas como en el de Seis Sigma, y a la Comisión de Certificación del Centro de Registro y Certificación de Personas (CERPER).

Representantes de la compañía también forman parte de la Junta Directiva de AENOR, del Comité de Gobierno del Club Excelencia en la Gestión y del Comité Ejecutivo de la Fundación Iberoamericana de Calidad (Fundibeq).

Índice de satisfacción de los principales procesos. Internacional

(%)	Argentina	Brasil	Colombia	Italia	México
Continuidad del suministro	93,20	93,40	91,90	91,80	87,20
Facturación y cobro	86,70	85,40	86,60	61,70	77,70
Atención telefónica	77,30	79,60	71,90	76,20	65,80
Centros	76,90	88,50	77,50	84,10	67,30
Urgencias	89,60	83,10	89,30	94,00	84,70

Índice de satisfacción. Clientes industriales. España





Gas Natural Fenosa considera crítico poder ofrecer un *mix* de ofertas y de productos y servicios amplio y que permita a sus clientes contratar aquella combinación que mejor satisfaga sus necesidades

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

Gas Natural Fenosa continuó con la implantación y consolidación del modelo de homologación de proveedores y productos. Estos procesos tienen el objetivo de contribuir a la selección de aquellos más adecuados para las actividades más críticas del negocio. El modelo amplió su ámbito de actuación a Panamá, Guatemala, Nicaragua, Marruecos y Moldavia, uniéndose así a Argentina, Brasil, Colombia, México e Italia, países donde el modelo ya se encuentra consolidado. Asimismo, la compañía extendió el modelo a las áreas de distribución eléctrica y generación en España.

En el ámbito de la distribución de gas, la compañía consolidó el modelo de gestores de obra e implantó un nuevo modelo de aseguramiento de la calidad en las obras de construcción de infraestructuras y en las operaciones que se realizan en los puntos de suministro.

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

Gas Natural Fenosa, en su condición de líder del mercado, considera crítico poder ofrecer un *mix* de ofertas y de productos y servicios amplio y que permita a sus clientes contratar aquella combinación que mejor satisfaga sus necesidades. En este sentido, durante 2010, la compañía presentó en España la campaña de planes Tenemos un buen plan para ti..., que incluye numerosas ofertas de gas y electricidad, tanto para el cliente actual como para el potencial. La campaña pone especial énfasis en el Plan Energía Dual con ServiGas, que oferta a los clientes gas y electricidad de manera conjunta.

Las tarifas de gas que actualmente ofrece Gas Natural Fenosa son las siguientes:

- Gas Mini, para nuevos clientes de gas natural con muy bajo consumo.
- Gas Básica, para consumidores sin calefacción.
- Gas Óptima, para clientes con calefacción.
- Gas Familia, para hogares con un elevado consumo de gas.
- Gas Negocio, para pequeños negocios con elevados consumos.
- Gas Plus, para pequeños negocios.
- Gas Supra, para negocios con elevado consumo.



Por su parte, las tarifas de electricidad son las siguientes:

- Optima eléctrica, para nuevos clientes domésticos eléctricos hasta 10 kW de potencia instalada.
- Plan Negocio Inteligente, para pequeños negocios.
- Plan Negocio Redondo, para negocios con un consumo medio.

- Plan Negocio a Medida, para negocios con elevado consumo.

Asimismo, la comercializadora mayorista dispone de ofertas adaptadas a clientes de elevado consumo. Las ofertas pueden incluir servicios de caracterización energética en sus diferentes alcances, lo que les permite avanzar en materia de eficiencia energética. La gama de ofertas es la siguiente:

#### Lanzamiento de ServiElectric, nuevo servicio de mantenimiento correctivo eléctrico

En junio de 2010, Gas Natural Fenosa presentó ServiElectric, un servicio pionero en cuanto a coberturas y nivel de prestación. A finales de 2010, el servicio contaba con 22.000 clientes.

ServiElectric es un servicio de asistencia en el hogar que no sólo cubre las urgencias ante una avería en la instalación eléctrica, sino que además cubre la de todas las reparaciones de electrodomésticos de gama blanca, termos y calentadores eléctricos y equipos de aire acondicionado y bomba de calor doméstico.

ServiElectric cubre cinco situaciones de urgencia, que incluyen:

- El no funcionamiento del aparato de aire acondicionado, de la bomba de calor o del frigorífico.
- El bajo rendimiento de cualquiera de los electrodomésticos anteriores.
- El no funcionamiento de la lavadora.

- La no disponibilidad de agua caliente por avería del termo o del calentador eléctrico.
- La no disponibilidad de luz en el domicilio.

Gas Natural Fenosa ofrece a sus clientes una asistencia preferente con visita en domicilio antes de las tres horas desde la notificación de la avería, desplazamiento gratuito del técnico y cobertura de las tres primeras horas de mano de obra.

Entre las prestaciones adicionales para el hogar se ofrece la asistencia en otros asuntos asociados, como fontanería o informática, entre otros, manteniéndose la gratuidad en el desplazamiento del técnico.

El lanzamiento de ServiElectric está en línea con la nueva estrategia de integración de gas y electricidad, vinculando la energía con los servicios de Gas Natural Fenosa.



- Plan Negocio a Medida, para negocios con elevado consumo.
- Oferta dual fuel para grandes consumos.
- Oferta con optimización tarifaria para grandes consumos.
- Oferta eléctrica para grandes clientes.
- Oferta de gestión multisuministro.

Durante 2010, la compañía puso el acento en el Plan Ahorro *Online*, que ofrece descuentos en la factura a aquellos clientes que opten por recibir las comunicaciones de la compañía en formato electrónico. Este formato reduce el consumo de papel, minimiza el impacto ambiental y permite que los clientes ganen en comodidad.



Gas Natural Fenosa presentó, también en 2010, un nuevo servicio de mantenimiento correctivo, ServiElectric. Se trata de un servicio de asistencia en el hogar que cubre tanto las urgencias ante una avería en la instalación eléctrica como la asistencia de las reparaciones de electrodomésticos de gama blanca y otros equipos del hogar.

Durante el pasado año Gas Natural Fenosa continuó fomentando la instalación del gas natural, ofreciendo una financiación adaptada a los clientes, descuentos especiales, así como otras ofertas en electricidad y en ServiGas.

En este contexto de promoción y desarrollo del gas natural, la compañía prestó servicios de gestión energética integrada a 1.642 clientes.

También en el ámbito de los proyectos de eficiencia energética, conviene destacar que la compañía logró la adjudicación del Concurso Cuzco (Administración Central del Estado), por el que se realizará un proyecto

de eficiencia energética en distintos edificios pertenecientes a los Ministerios de Economía y Hacienda e Industria, Turismo y Comercio, con el doble objetivo de reducir costes económicos y emisiones a la atmósfera.

Con relación al gas natural vehicular, en 2010, la compañía puso en marcha la instalación de un surtidor de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, en la que se prevé dar servicio a 500 autobuses.

Comunicación efectiva con los clientes

La capacidad de la compañía para detectar y anticiparse a las necesidades de los clientes nace, fundamentalmente, del establecimiento de canales de comunicación efectiva que permitan establecer relaciones de confianza con ellos. En este sentido, el objetivo de los canales definidos es atender a los clientes, conocer sus necesidades y escuchar y dar respuesta a sus reclamaciones.

Indicadores generales de clientes

	Argentina	Brasil	Colombia	España	Italia	México	Total	Variación % 09-10
Ventas actividad de gas (GWh)	74.621	64.212	16.160	207.197	3.387	46.002	411.930	2,30
Renovación de la red (km)	4,57	27,15	1,58	1732	0	30,17	81	(29,23)
Red de distribución (km)	23.005	6.006	19.010	44.931	5.848	16.471	115.271	(2,85)
Incremento respecto a 31/12/2009 (km)	269	74	1.559	1.152	204,10	275	3.533	5,08
Inspecciones reglamentarias	0	0	352.792	1.223.134	0	0	1.575.926	(15,51)
Reseguimiento de red (km)	12.895	5.628	4.131	24.938	3.383	14.588	65.563	(2,20)
Renovación de acometidas (ud)	12.157	1.136	0	2.767	59	6.038	22.157	(5,40)

Nota: medido sólo para los clientes de gas.

**Gas Natural Fenosa potencia el uso de combustibles alternativos en España**

Gas Natural Fenosa llegó a un acuerdo con el Real Automóvil Club de Cataluña (RACC), el mayor club del automóvil de España, para impulsar en el país el uso del coche eléctrico y potenciar el gas natural como combustible para flotas de vehículos.

El convenio pretende el diseño, desarrollo y promoción de servicios y ofertas conjuntas en el ámbito del vehículo eléctrico, incorporando productos complementarios de ambas entidades.

De este modo, el acuerdo brindará a los potenciales usuarios del coche eléctrico ofertas en el suministro de la energía, la financiación y la adquisición de

vehículos eléctricos y la instalación de infraestructuras de recarga. La oferta también se extenderá a los servicios de asistencia, seguros y mantenimiento. Asimismo, se analizarán soluciones conjuntas para flotas de vehículos de gas natural. El convenio firmado también prevé el desarrollo, a través de las fundaciones de ambas entidades, de acciones conjuntas de difusión y formación sobre energías alternativas aplicadas al transporte, y en especial sobre movilidad eléctrica.

En el marco del acuerdo, Gas Natural Fenosa y el RACC colaborarán en el proyecto Infotransit, un servicio *online* destinado a

ofrecer al conductor información de tráfico en tiempo real, a través del aprovechamiento de la tecnología de los coches eléctricos para alimentar esta herramienta de información.

Cabe destacar el compromiso que Gas Natural Fenosa mantiene con el desarrollo de alternativas energéticas aplicadas al transporte. En relación al vehículo eléctrico, la compañía participa, entre otras iniciativas, en el proyecto MOVELE, gestionado y coordinado por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), que pretende introducir, en el plazo de dos años, 2.000 vehículos eléctricos en el entorno urbano y la instalación de 500 puntos de recarga para estos vehículos.

En 2010, entre las principales acciones en materia de comunicación con clientes cabe mencionar las siguientes:

- Comunicación de los cambios legislativos o regulatorios que les afectaban, según su tarifa o mercado.
- Comunicación con consejos de uso y de seguridad del gas. El envío incluyó un adhesivo con recomendaciones en caso de detectar olor a gas.
- Comunicación a clientes con información sobre eficiencia energética, ahorro y mejor uso de las instalaciones de gas y electricidad.

**Indicadores de clientes. España**

	2010	2009	2008
Nuevos municipios suministrados	33	32	55
Nº de visitas preventivas de mantenimiento	1.108.462	1.322.538	1.222.216

Nota: medido sólo para los clientes de gas.

**Longitud de las líneas de transporte y distribución eléctricas en superficie y subterráneas por régimen de reglamentación**

(km) <sup>(*)</sup>	Media y baja tensión	Alta tensión
En superficie	81.518	8.029
Subterráneo	27.090	619
<b>Total</b>	<b>109.608</b>	<b>8.648</b>

(\*) Datos de España.





Con el fin de promover la eficiencia energética entre los clientes se desarrollaron otra serie de acciones, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Lanzamiento de [hogareficiente.com](http://hogareficiente.com) y [empresaeficiente.com](http://empresaeficiente.com). Se trata de espacios especializados en eficiencia energética que ponen a disposición del consumidor final herramientas necesarias para optimizar su consumo de energía. También ofrecen un diagnóstico gratuito acerca de la situación energética de particulares y empresas y consejos acerca de cómo mejorarla. Hasta el momento, ambos sitios web han recibido 300.000 visitas.
- Acuerdo con Procter & Gamble para hacer llegar a los clientes vales descuento para la compra de productos de esta compañía, que ofrecen un valor añadido en términos de ahorro energético o de consumo de agua.

- Firma de acuerdos con empresas e institutos tecnológicos para colaborar en campañas de formación, información y sensibilización a los usuarios en materia de ahorro y eficiencia energética.
- Organización de jornadas y conferencias formativas dirigidas a clientes, con el objetivo de informarles sobre la posibilidad de incorporar nuevas tecnologías eficientes que mejoren su competitividad y reduzcan sus emisiones.
- Publicación de nuevas guías de buenas prácticas.

Por su parte, la comercializadora mayorista colabora con asociaciones sectoriales para la identificación de necesidades específicas con objeto de adaptar la oferta comercial de la compañía, y para la difusión conjunta de cuestiones relacionadas con la sostenibilidad y eficiencia energética.

Asimismo, Gas Natural Fenosa desarrolla iniciativas para reducir las barreras del lenguaje, la cultura y las discapacidades, favoreciendo el acceso y uso seguro de la energía y una mejor atención a los clientes. El esfuerzo de la compañía para superar estas limitaciones ha sido especialmente notable en Latinoamérica, donde se han desarrollado iniciativas en distintos países.

#### Campaña Consumo Responsable en Argentina

Gas Natural Fenosa desarrolló un programa de responsabilidad corporativa denominado Consumo Responsable en el municipio de Morón (Buenos Aires). La campaña se llevó a cabo a través de talleres pedagógicos, diseñados en coordinación con el Centro de Educación al Consumidor (CEC), que fomentan el uso eficiente de la energía en el hogar. Utilizan para ello un espacio interactivo donde se imparte formación y se atienden las inquietudes y dudas de los clientes.

Los ciclos formativos constan de los siguientes módulos: el ABC del gas; beneficios ambientales y económicos; uso racional; medidas de seguridad; prevención de accidentes por monóxido de carbono; lectura de la factura; derechos y obligaciones de los consumidores; y, por último, actividades didácticas. Asimismo, el

programa cuenta con dos manuales: el "Manual del Colaborador," destinado a los participantes, y el "Manual del Capacitador" para que los técnicos voluntarios del CEC y la empresa formen a formadores sobre la materia.

El primer ciclo de talleres de 2010 contó con la presencia de 29 funcionarios del municipio, que participaron con el objetivo de conocer el programa y poder aplicarlo en distintos organismos y barrios de la localidad.

El programa de responsabilidad corporativa Consumo Responsable se enmarca en la voluntad de Gas Natural Fenosa de informar y formar a los usuarios para que hagan un uso eficiente y seguro del suministro del gas y es una de las acciones que plasman el compromiso de la compañía con la sostenibilidad.

En Argentina, Brasil y Panamá, Gas Natural Fenosa ofrece a sus clientes invidentes la posibilidad de recibir la factura en escritura Braille. Adicionalmente, Electricaribe, en Colombia, mejoró la accesibilidad a los centros de atención con la construcción de rampas de acceso en numerosos centros propios.

En Colombia, en colaboración con el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje), Gas Natural Fenosa impulsó el programa de formación Promotor Social. Con una duración de 600 horas, busca promover la formación de líderes entre la comunidad para que formen parte de los comités de desarrollo y control social que contribuirán al desarrollo social y económico de las comunidades de su entorno.

También en Colombia, Gas Natural Fenosa inició la inclusión de los proyectos PRAES (Proyectos Ambientales Escolares) en el programa Guías de la Energía, con el fin de fortalecer el proceso educativo de los clientes en el uso eficiente de la energía y la conservación del medio ambiente, entre otros.

En Guatemala la compañía implantó la atención en idiomas mayas para romper las barreras lingüísticas y culturales. Asimismo, reforzó el servicio de las oficinas de atención móviles. Éstas realizan campañas de resolución de dudas o conexiones de suministros, tanto para nuevos clientes como para comunidades remotas donde ya se presta el servicio.

Por último, en Nicaragua, la compañía consolidó la atención preferencial en los centros de atención, priorizando a las mujeres embarazadas y personas de avanzada edad.

Autorregulación en prácticas de comunicación

Gas Natural Fenosa es socio de Autocontrol, asociación sin ánimo de lucro que gestiona el sistema de autorregulación publicitario español. La resolución de conflictos se desarrolla a través de un sistema, reconocido por la Comisión Europea, que respeta y cumple los principios establecidos en la recomendación 98/257/CE.

Asimismo, Gas Natural Fenosa está adherida al Código de Autorregulación Publicitaria sobre Argumentos Ambientales. Elaborado por el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino y la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), tiene como objetivo establecer reglas para el desarrollo, ejecución y difusión de mensajes publicitarios en los que se incluyan argumentos o referencias ambientales. las compañías adheridas a este código asumen el compromiso de

Gas Natural Fenosa es socio de Autocontrol, asociación sin ánimo de lucro que gestiona el sistema de autorregulación publicitario español

realizar un uso responsable y veraz de los mensajes publicitarios que utilicen argumentos de carácter ambiental. En noviembre de 2010, Gas Natural Fenosa fue nombrada representante del sector energético en la comisión de seguimiento del mencionado código.

Número de llamadas recibidas en el servicio de atención al cliente

	Consolidación desde 01.05.09		Datos proforma	
	2010	2009	2009	2008
Argentina	1.657.234	1.684.506	1.684.506	1.353.053
Brasil	774.656	725.898	725.898	874.306
Colombia	6.171.796	5.334.920	6.674.813	6.865.264
España <sup>(1)</sup>	13.422.401	13.344.473	15.257.763	–
Guatemala	1.749.519	1.013.031	1.450.561	1.561.524
Italia	398.949	426.916	426.916	432.559
México	1.718.963	1.405.935	1.364.957	1.105.245
Nicaragua	3.100.838	1.957.624	3.258.197	6.281.635
Panamá	853.166	464.090	720.681	885.902
Total	16.026.172	26.357.393	31.564.292	19.359.488 <sup>(1)</sup>

(1) No hay datos completos disponibles de Unión Fenosa para 2008.

Gas Natural Fenosa fomenta una política para la contratación de proveedores que incentiva las relaciones de largo plazo

Relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores

Para Gas Natural Fenosa, la excelencia en el servicio ofrecido a sus clientes parte de la definición de relaciones comerciales duraderas, estables y de confianza con sus proveedores. Por ello, la compañía fomenta una política para la contratación de proveedores que incentiva las relaciones a largo plazo.

En España, en 2010 concluyó el concurso para la contratación de las actividades de desarrollo y mantenimiento de líneas eléctricas de baja, media y alta tensión, en cuyas cláusulas está incluida la prestación de servicios durante un periodo máximo de cinco años.

En Latinoamérica, Gas Natural Fenosa se encuentra inmersa en concursos para la adjudicación de obras de construcción y mantenimiento de líneas eléctricas y de gas, en cuyas cláusulas están establecidos periodos de servicio de hasta cinco años.

Ratios de Atención al Cliente. España

	2010	2009	2008
Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente (%) <sup>(1)</sup>	96,60	96,10	95,50
Nivel de satisfacción del cliente con el Servicio de Atención Telefónica (%) <sup>(2)</sup>	71,9	76,10	78,90
Tiempo medio de resolución de solicitudes (días)	7,50	11,40	7
Llamadas atendidas antes de 15 segundos (%) <sup>(3)</sup>	80,02	83,90	–

(1) El % de solicitudes de clientes resueltas inmediatamente y el tiempo medio de resolución es sólo de lo que antes era Grupo Gas Natural. En lo que antes era Unión Fenosa no se dispone de esta medición.

(2) El nivel de satisfacción del cliente con el Servicio de Atención Telefónica corresponde a las plataformas de gas y electricidad.

(3) El % de llamadas atendidas antes de 15" es la suma de todas las llamadas atendidas en gas y electricidad aunque las de electricidad hasta SEP/OCT se contabilizaban en menos de 20". En 2010 se consolida el objetivo marcado para Gas Natural Fenosa en 2009 de atender el 80% de las llamadas antes de 15".

Indicadores del sitio web Gas Natural Fenosa

(en miles)	2010	2009	2008
Nº de clientes registrados al final de año	740	706	587,8
Nº de transacciones <i>online</i> en la Oficina Virtual	3.451 <sup>(*)</sup>	6.150	6.431
Nº de altas de cliente en factura <i>online</i>	94	41	60,5

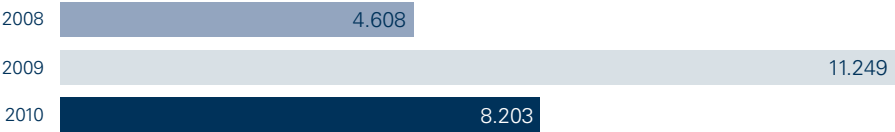
(\*) el ratio no es comparable con los años anteriores ya que se han cambiado los sistemas de cálculo y se han modificado los criterios, además de haber eliminado algunas transacciones.



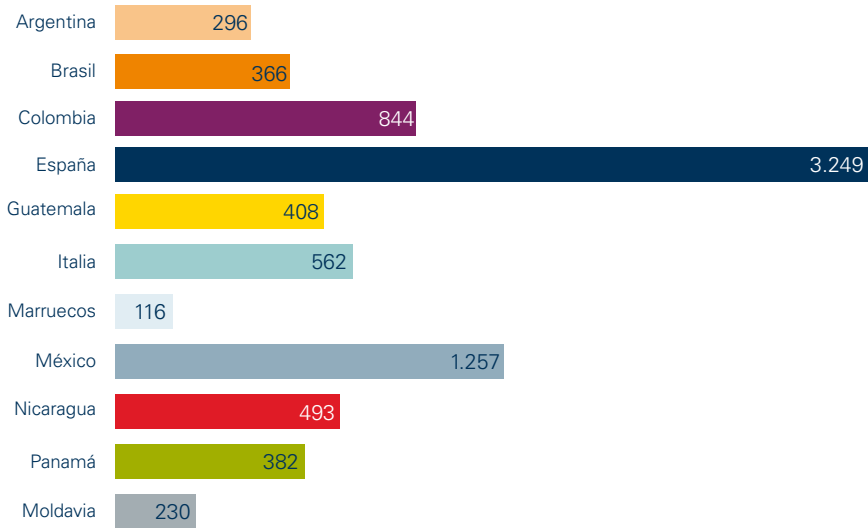
Adicionalmente, la compañía potenció la implantación de contratos mercantiles con mayor cobertura temporal para las adquisiciones de suministros de materiales, priorizando aquellos destinados al mantenimiento de instalaciones y los relacionados directamente con el mantenimiento de la continuidad del suministro eléctrico.

Las condiciones generales de contratación de obras y servicios de la compañía incluyen una cláusula sobre el Código Ético de Gas Natural Fenosa y subrayan la exigencia del cumplimiento de la normativa ambiental.

**Proveedores con los que existen contratos en vigor**

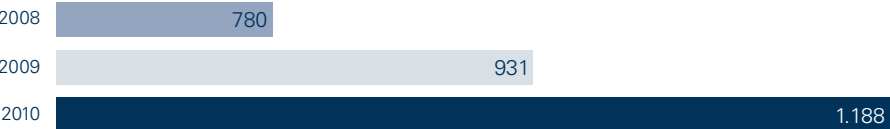


**Proveedores con los que existen contratos en vigor por países**



**Contratos mercantiles**

(vigentes a fin de ejercicio)(\*)



(\*) Datos de España.

**Indicadores de proveedores(\*)**

	2010	2009	2008
Nº total de acuerdos con instaladores	346	598	667
Instaladores con centro de atención al cliente	236	209	212
Instaladores colaboradores sin centro de atención al cliente	110	389	455

(\*) Sólo clientes de gas.

Formación en la cadena de valor

Gas Natural Fenosa considera que ofrecer formación a los proveedores fomenta la mejora de su rendimiento, redundando en la calidad de productos y servicios ofrecidos al cliente final de la compañía y promueve la reducción de los costes.

En España, a través del Centro de Formación de la Energía de la Fundación Gas Natural Fenosa, tuvieron lugar, durante 2010, doce programas formativos dirigidos a empleados de proveedores, contratistas y empresas colaboradoras. Se impartieron 232 cursos y 50.337 horas de formación, que contaron con la participación de 3.400 personas.

En Argentina, la compañía organizó una nueva jornada de capacitación para proveedores, que recibieron una formación intensiva en calidad, logística, negociación y *management* y liderazgo.

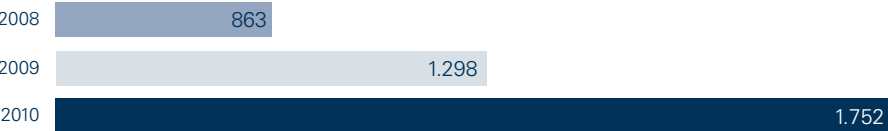
Establecimiento de mecanismos objetivos de selección

Gas Natural Fenosa realiza la selección de proveedores a través de un proceso regido por los siguientes principios:

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

Estos principios son también la base de la Norma General de Contratación Externa de Gas Natural Fenosa. Junto a ella, la Norma General de Calidad de Proveedores tiene como objetivo fundamental favorecer la elección de los proveedores más apropiados en cada situación, con el objetivo último de maximizar la calidad de servicio ofrecida al cliente final.

Empresas inscritas en el Portal del Proveedor



Compras a proveedores locales

	2010		2009			
	Pedidos emitidos	% Compra suministradores locales	Pedidos emitidos		% Compra suministradores locales	
			Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma	Consolidación desde 01.05.09	Dato proforma
Argentina	614	99,5	414	414	75	75
Brasil	1.721	99,3	911	911	70	70
Colombia	10.633	97,8	12.239	17.490	85	85,3
España	10.382	93,4	24.580	33.554	85,5	86,7
Guatemala	1.890	80,3	3.871	3.871	85,9	85,9
Italia	1.547	98,9	1.187	1.187	70	70
Marruecos	216	70,1	163	163	60	60
México	5.398	86,6	4.906	6.001	63,9	68,1
Nicaragua	2.836	61	4.081	4.081	77,6	77,6
Panamá	1.403	79,8	5.244	5.244	90,9	90,9
Moldavia	1.792	57,2	2.181	2.181	88,6	88,6
Total	38.432	88,9	59.789	75.098	82,3	83,3



Gas Natural Fenosa impone tres requisitos obligatorios previos a la contratación de un proveedor:

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

Asimismo, Gas Natural Fenosa participa en la Plataforma RePro, un sistema de publicación, clasificación y homologación de proveedores. El objetivo perseguido es atestiguar que el proceso de selección se lleva a cabo bajo los niveles de exigencia establecidos, garantizando que los proveedores seleccionados satisfacen todos los criterios.

En 2010, Electricaribe, implantó una nueva herramienta para su empleo en los procesos de concurso y contratación, lo que permite mejorar la eficiencia y aportar mayor transparencia y equidad al proceso.

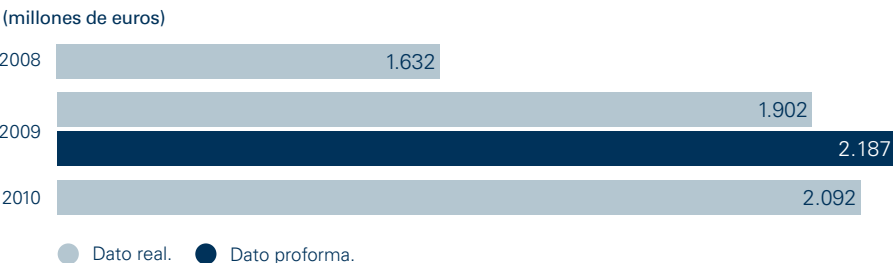
Asimismo, Gas Natural Fenosa considera prioritario el establecimiento de canales de comunicación con sus proveedores. Esa función la cumple el Portal del Proveedor, que ofrece las siguientes funcionalidades:

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

Cabe destacar que, de acuerdo con los compromisos adquiridos por la compañía, Gas Natural Fenosa promueve la contratación de proveedores locales, con el fin de contribuir al desarrollo de las comunidades locales y de los países en los que opera. En este sentido, Gas Natural Fenosa no dispone de una política específica para la contratación de proveedores locales, pero hace todos los esfuerzos necesarios para garantizar la compra local.

En 2010, de Gas Natural Fenosa ha extendido su modelo de calidad de proveedores al negocio de generación y distribución eléctrica en España, Colombia, México, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Moldavia.

Volumen total de compra adjudicado



La diversidad de fuentes de producción permite asegurar la fiabilidad del abastecimiento eléctrico ofrecido por Gas Natural Fenosa

**Seguridad y diversidad en el abastecimiento**

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

En el servicio de distribución de gas, los suministradores son el factor fundamental. Su función es proveer gas de forma estable y continua. Gas Natural Fenosa cuenta con una amplia cartera de suministradores, todos ellos de primer nivel, que dotan de gran fiabilidad al suministro de gas ofrecido al cliente.

El abastecimiento de gas natural puede realizarse por medio de gasoductos o a través de buques de transporte de gas natural licuado (GNL). Durante 2010, el aprovisionamiento de gas se distribuyó de forma equilibrada entre las dos fuentes anteriormente mencionadas, consiguiendo de este modo un *mix* de suministro optimizado desde el punto de vista de su sensibilidad a los riesgos de interrupción.

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

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

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

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

En el desarrollo de su cartera de nuevos proyectos de generación en España, Gas Natural Fenosa trabaja de forma coordinada con autoridades de ámbito nacional, autonómico y local para mantener, en los límites establecidos, la reserva de potencia instalada que asegure una eficiente cobertura de la demanda eléctrica. Asimismo, a través de convenios con las autoridades locales, la compañía colabora en el desarrollo de iniciativas y demandas sociales en aquellas áreas en donde promueve sus proyectos. En este sentido, destaca el trabajo desarrollado por Gas Natural Fenosa para la definición y redacción del documento actualmente vigente sobre Planificación de los Sectores de Electricidad y Gas, en colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

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

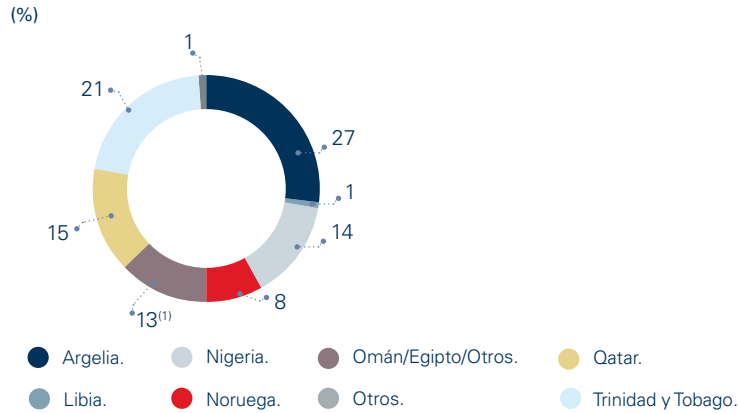
El escenario energético a corto y medio plazo prevé que el incremento de la potencia vendrá condicionado por la concienciación ambiental, lo que motivará un gran desarrollo de las energías limpias. El desarrollo renovable hará necesario complementar el *mix* de generación con otras fuentes. Por ello, la compañía mantiene una amplia cartera de proyectos de generación en diferentes fases de desarrollo y en diversas tecnologías.

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

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



**Diversificación de las fuentes de suministro**



## Compromiso con los resultados



Los mercados energéticos viven un constante proceso de integración, globalización y aumento de la competencia. En este contexto, Gas Natural Fenosa se marcó el objetivo de integrar los negocios de gas y electricidad en una compañía con larga experiencia en el sector energético y con capacidad de competir de forma eficiente.

La adquisición de Unión Fenosa, tercera compañía eléctrica en España, consolidó a Gas Natural Fenosa como una compañía de referencia dentro de su sector. Gas Natural Fenosa es hoy la mayor compañía integrada en gas y electricidad de España y Latinoamérica. Dentro del mercado gasista, es líder en comercialización en la Península Ibérica y en distribución en Latinoamérica. Asimismo, la compañía se convirtió en 2010 en uno de los mayores operadores de gas natural licuado (GNL) del mundo, aspecto en el que es referente en la cuenca atlántica y mediterránea por volumen de operaciones.

En abril de 2010, Gas Natural Fenosa presentó la nueva marca de la compañía que refleja un carácter más dinámico, honesto y moderno, resultado de la unión de los principales valores de Gas Natural y Unión Fenosa. Como símbolo, la compañía mantiene la mariposa que, más que nunca, expresa la frescura, la libertad y el constante movimiento.

En julio de 2010 y tras finalizar de forma exitosa la integración con Unión Fenosa, la compañía presentó el Plan Estratégico 2010-2014, que se desarrolla en torno a tres vectores principales: fortalecimiento del balance, optimización y captura del crecimiento.

En su estructura, el plan distingue dos fases bien diferenciadas, fijando unos objetivos concretos para 2012 y unas aspiraciones, que dependen de la evolución del entorno, para 2014.

Durante la primera fase del plan, de 2010 a 2012, la compañía prevé centrar sus 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 será otro de los objetivos en este período, enfocada a mejorar la eficiencia hasta 2012 y logrando hasta 750 millones de euros en sinergias, lo que supondrá multiplicar por dos las logradas a cierre de 2009.

Asimismo, será importante la optimización de los negocios actuales de la compañía. Para ello, Gas Natural Fenosa optimizará de forma proactiva la cartera de suministros, adaptándola a las condiciones del nuevo entorno, y

aprovechará las oportunidades fruto de la comercialización dual de gas y electricidad. El capítulo de optimización se completará con la gestión proactiva de los marcos regulatorios de Europa y Latinoamérica.

La segunda fase del nuevo plan estratégico, referida al periodo 2012-2014, 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.

En lo que se refiere a la controversia de Gas Natural Fenosa con Sonatrach, acerca de la revisión del precio de los contratos de suministro de gas recibido de Argelia a través del gasoducto Magreb-Europa, en agosto de 2010 se notificó el laudo que finalizaba el procedimiento arbitral. El tribunal arbitral reconoció con efectos retroactivos el derecho de Sonatrach a incrementar el precio a partir de 2007, lo que supone un importe de 1.970 millones de dólares facturados por Sonatrach por el período hasta julio de 2010. El laudo ha sido impugnado por Gas Natural Fenosa ante el Tribunal Federal de Suiza. Asimismo, la compañía ha solicitado la apertura del proceso de revisión del precio de los contratos afectados, de modo que se tengan en cuenta, tal y como se prevé en los correspondientes contratos, los profundos cambios sufridos y la situación actual de los mercados mundiales y, en especial, del español.

En noviembre de 2010, el Tribunal Federal de Suiza concedió una medida cautelar en relación con el laudo dictado, que ha permitido su suspensión hasta que dicho tribunal tome una decisión definitiva sobre la impugnación presentada por Gas Natural Fenosa.



Paralelamente, Gas Natural Fenosa y Sonatrach mantienen negociaciones sobre las revisiones de precios previstas en los contratos, de las que se espera un resultado beneficioso para ambas partes que zanje definitivamente la controversia.

En el caso de que no prosperara ninguna de las medidas emprendidas por Gas Natural Fenosa con relación al citado laudo, una parte del incremento de precios se repercutiría a determinados clientes, de acuerdo con los términos contractuales. En particular, el Real Decreto Ley 6/2000, de 23 de junio establece, en su artículo 15, la obligación, para el titular del contrato de aprovisionamiento de gas natural procedente de Argelia y suministrado a través del gasoducto Magreb-Europa, de asignar el gas proveniente del mismo preferentemente a la venta a consumidores a tarifa. Por su parte, la normativa del sector de hidrocarburos establece un sistema económico integrado del sector de gas natural en el que, entre otros aspectos, establece que la actividad realizada para el suministro a tarifa se configura como una actividad regulada, para la que se establece un mecanismo de compensaciones que cubre los costes de la materia prima, configurándose como un coste del sistema.

En otro orden de cosas, Gas Natural Fenosa ha sido clasificada, por segundo año consecutivo, como la primera compañía del mundo en el sector del gas según el *ranking* Platts Top 250 que evalúa a las empresas energéticas más importantes del mundo.

Gas Natural Fenosa ocupa el primer puesto en la categoría gas *utility* de esta clasificación, el puesto 31 entre las empresas energéticas de Europa, Oriente Medio y África, y el 58 del mundo. El Platts Top 250 destaca los resultados financieros de las principales compañías energéticas a nivel mundial, atendiendo a cuatro parámetros: valor de activos, ingresos, beneficios y retorno de la inversión, según datos proporcionados por Capital IQ Compustat de la agencia de calificación Standard & Poors.

Asimismo, conviene destacar que, en 2010, Dow Jones Sustainability Index reconoció a Gas Natural Fenosa como la compañía líder mundial entre las empresas del sector *utilities* (agua, gas y electricidad). Las compañías constituyentes de este índice selectivo son seleccionadas de entre las 2.700 mayores del mundo. Sólo el 10%, aproximadamente, de ellas entran a formar parte del índice. Se trata de aquellas que son capaces de acreditar un mejor desempeño en cuestiones sociales, ambientales, de gobierno corporativo o en asuntos de índole ética.

Principios de actuación responsable con los accionistas e inversores

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

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

	2010	2009	2008
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	19.630	14.873	13.544
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de euros)	4.477	3.923	2.564
Inversiones totales (millones de euros)	1.553	15.243	3.697
Beneficio neto (millones de euros)	1.201	1.195	1.057
Dividendo (millones de euros)	737 <sup>(1)</sup>	730	663 <sup>(2)</sup>
Evolución de la calificación del Gas Natural Fenosa en DJSI	85	83	76

(1) Importe total equivalente.  
(2) Incluye 90 millones de euros de dividendo extraordinario.





Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

Durante 2010, Gas Natural Fenosa experimentó una fase de crecimiento impulsado, principalmente, por la fusión con Unión Fenosa que

permitió desarrollar las actividades de generación y distribución eléctrica. De este modo, continuó el proceso de consolidación y expansión de la compañía, tanto en España como en el ámbito internacional.

El beneficio neto del ejercicio 2010 aumentó en un 0,50% respecto al del año anterior y se sitúa en 1.201 millones de euros. Esta evolución positiva vino reforzada por la recuperación de la demanda energética en España, la aportación creciente de los negocios internacionales y los resultados de la enajenación de los activos de distribución de gas en la Comunidad de Madrid. Cabe reseñar que la provisión adicional realizada por los riesgos derivados del contencioso con Sonatrach ha condicionado los resultados del ejercicio 2010.

Gas Natural Fenosa ha realizado la estimación de la provisión con la información disponible sobre la evolución del contencioso con Sonatrach, las negociaciones en curso y los importes a repercutir,

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2010		Acciones realizadas 2010	Acciones previstas 2011
Presentación del Plan Estratégico de la compañía y divulgación del mismo a la comunidad financiera.	●	Colaboración en la presentación del Plan Estratégico de la compañía y su divulgación a la comunidad financiera.	Cumplimiento de criterios en materia de derechos humanos y en materia nuclear de FTSE4Good.
Incorporación de las mejores prácticas de cada una de las empresas fusionadas para seguir siendo líderes en los índices de sostenibilidad.	●	Mantener la presencia de la compañía en los índices de sostenibilidad gracias a la adopción de las mejoras prácticas.	Aumentar la presencia en conferencias sectoriales.
Incorporar a la información económico-financiera aquellos aspectos que respondan a las nuevas solicitudes de información por parte de los inversores en renta fija.	●	Estructurar la información financiera, de acuerdo a las nuevas solicitudes de información de los inversores de renta fija.	Establecer a los analistas de renta fija como publico objetivo, debido al aumento de emisiones de renta fija en el mercado.
Potenciar las reuniones con analistas bursátiles con objeto de actualizar los modelos de valoración de la compañía tras la integración con Unión Fenosa.	●	Potenciar las reuniones con analistas bursátiles, al objeto de revisar sus modelos de valoración de la compañía tras la adquisición de Unión Fenosa y el nuevo Plan Estratégico 2010-2014.	Aumentar proactivamente la realización <i>roadshows</i> a la comunidad financiera.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

de modo que cubra adecuadamente los riesgos descritos, tanto para el período retroactivo como para el período adicional hasta el 31 de diciembre de 2010.

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, da lugar a significativas variaciones en la comparación del ejercicio 2010 con el del periodo anterior y no permite el oportuno análisis de la evolución de los negocios de Gas Natural Fenosa.

El Ebitda consolidado del ejercicio 2010 alcanza los 4.477 millones de euros, lo que supone un aumento del 14,1% respecto al del año anterior. Es debido, en gran parte, a la no incorporación por integración global de Unión Fenosa hasta el 30 de abril de 2009. Estos resultados operativos, respaldados por el crecimiento de los resultados de las actividades reguladas e impulsados por la creciente contribución de estas actividades en el ámbito internacional y por un mayor nivel de eficiencia operativa en el ámbito nacional, han permitido compensar la provisión adicional realizada por el contencioso con Sonatrach. Asimismo, cabe resaltar

que la gestión de la cartera global de comercialización de energía de Gas Natural Fenosa ha permitido estabilizar su contribución a los resultados, a pesar de darse en un entorno de significativa volatilidad.

Los resultados obtenidos en el contexto mencionado ponen en valor el modelo de negocio de Gas Natural Fenosa, basado en un adecuado equilibrio entre los negocios regulados y liberalizados en los mercados gasista y eléctrico, y con una contribución creciente y diversificada de la presencia internacional. De hecho, el crecimiento de la actividad internacional de la compañía, fundamentalmente a través de actividades reguladas o casi-reguladas en Latinoamérica (+30,40%), permite mostrar la robustez de su modelo de negocio.

La celeridad del proceso de desinversiones no estratégicas o comprometidas con la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) permite normalizar progresivamente el nivel de endeudamiento, que se situó en el 57,30% a 31 de diciembre de 2010.

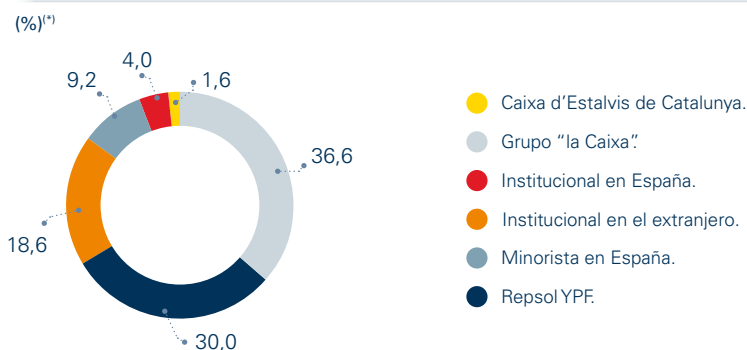
Las inversiones materiales e inmateriales del ejercicio alcanzaron los 1.543 millones de euros. El descenso del 17,6%

respecto a las del año anterior se debe, fundamentalmente, a la finalización del programa de construcción de centrales de ciclo combinado.

En cuanto a la evolución bursátil de la compañía, las acciones del Gas Natural Fenosa cerraron el ejercicio a un precio de 11,49 euros. Esto supone una caída del 23,80%, con respecto al cierre del año anterior. Por su parte, el Ibex 35, principal índice de la bolsa española, cerró el año con un bajada del 17,40% con relación al ejercicio 2009.

Para 2010, el Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas una remuneración para el accionista por un importe total equivalente a 0,80 euros por acción con cargo a los resultados del ejercicio, lo que representa un aumento de un 1% sobre la retribución del año anterior y un *pay-out* del 61,40%. De este modo, Gas Natural Fenosa compatibiliza una política de retribución creciente al accionista con el desarrollo operativo y la normalización del apalancamiento, en un contexto macroeconómico, energético y financiero muy exigente.

### Estructura accionarial de Gas Natural SDG



Indicadores de estadísticas bursátiles

	2010	2009	2008
Nº de accionistas (en miles)	80	67	27
Cotización a 31/12 (euros)	11,49	15,08	8,80
Beneficio por acción (euros)	1,30	1,48 <sup>(*)</sup>	2,36/2,05 <sup>(*)</sup>
Relación cotización-beneficio	8,80	11,60/10,20 <sup>(*)</sup>	8,20
Capital social (nº de acciones)	921.756.951	921.756.951	447.776.028
Capitalización bursátil (millones de euros)	10.591	13.905	8.638

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

Ratios financieros

	2010	2009	2008
Endeudamiento <sup>(1)</sup>	59,60	63,20	42,20
Ebitda/ Resultado financiero neto	4,40x	4,80x	9,70x
Deuda neta/Ebitda <sup>(2)</sup>	4,30x	4,30x	1,90x
PER	8,80x	10,20x	8,20x

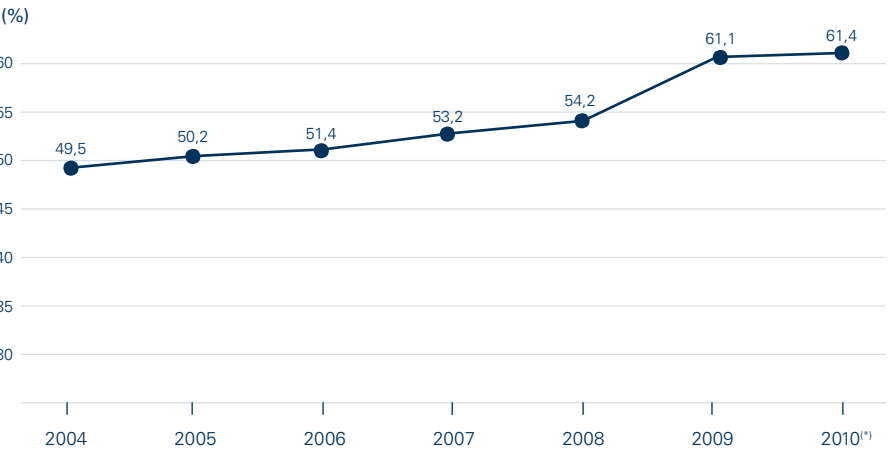
(1) Deuda financiera neta/ Deuda financiera neta+Patrimonio+Socios externos.

(2) Ebitda proforma.

Índice de beneficios

(millones de euros)	2010	% 2010/2009
Beneficio neto de Gas Natural Fenosa	1.201	0,50

Evolución del pay-out



(\*) Considerando el importe total equivalente de dividendo.

Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

Gas Natural Fenosa entiende la transparencia informativa como factor clave en desarrollo de su compromiso con mercados, accionistas e inversores.

Con este fin, Gas Natural Fenosa ha diseñado canales de comunicación propios que ofrecen el mejor servicio. Cabe destacar los siguientes:

- Relación con inversores.** Con el propósito de garantizar el cumplimiento de los principios de igualdad de trato y difusión simultánea de la información, la compañía facilita a sus inversores institucionales y minoristas información bajo un criterio de homogeneidad. La Oficina de Atención al Accionista facilita un servicio de información constante a los accionistas minoritarios.
- Programa de comunicación con analistas financieros e inversores institucionales.** Tiene por objeto dar a conocer, con rigor y transparencia, la situación y perspectivas de Gas Natural Fenosa, con el fin de fomentar las relaciones de confianza entre analistas e inversores y la compañía.
- Web corporativa.** Recopila toda la documentación exigida por la Ley de Transparencia y sus normas de desarrollo, de este modo, la web corporativa de la compañía cuenta con un espacio que recoge información de interés para accionistas e inversores y que incluye, entre otros, datos económicos, de gestión y los resultados de los últimos cinco ejercicios.

Junto a las anteriores, Gas Natural Fenosa mantiene otras vías de comunicación constante con inversores y accionistas:

- Reuniones informativas, desarrolladas en cualquier lugar del mundo, sobre las perspectivas de la compañía o sobre hechos de relevancia que afecten a la compañía o al sector energético.
- Participación en conferencias y seminarios de interés.
- Envío regular de información de interés a analistas e inversores que hacen un seguimiento más cercano de la compañía.

Adicionalmente, en 2010, y con el objetivo de priorizar las iniciativas que puedan atraer a inversores que, por sus particularidades o filosofía de inversión, resultan más interesantes para la compañía, Gas Natural Fenosa elaboró dos estudios para conocer la caracterización del accionariado y definir el perfil del inversor tipo.

Gas Natural Fenosa entiende la transparencia informativa como factor clave en desarrollo de su compromiso con mercados, accionistas e inversores

Indicadores de canales de comunicación

	2010	2009	2008
Reuniones con accionistas e inversores	168	320	320
Reuniones con analistas	12	21	10



Dow Jones Sustainability Index reconoció a Gas Natural Fenosa como la compañía líder mundial entre las empresas del sector *utility* (agua, gas y electricidad)

**Presencia en índices de inversión socialmente responsable**

Los mercados actuales se caracterizan por la aparición de la figura del inversor socialmente responsable que, junto a los aspectos financieros tradicionales, incorpora en sus decisiones de selección de cartera criterios de carácter social, ambiental o ético.

Por esta razón, los inversores exigen a las compañías que cotizan un compromiso con la integridad, la responsabilidad y la transparencia, puesto que consideran que son indicadores de la buena calidad en sus prácticas de gobierno y gestión empresarial.

Los inversores socialmente responsables entienden que invertir en compañías cuyo comportamiento destaca por guiarse por los valores anteriormente mencionados puede ofrecer un plus de rentabilidad que se mantiene en el largo plazo.

En 2010, Gas Natural Fenosa mantuvo su presencia en los índices de inversión socialmente responsable

de mejor reputación en el ámbito internacional: Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good. Ambos son índices selectivos cuyas compañías constituyentes deben acreditar buenas prácticas en asuntos sociales, ambientales, de gobierno corporativo o en cuestiones de índole ética.

En 2010, Dow Jones Sustainability Index reconoció a Gas Natural Fenosa como la compañía líder mundial entre las empresas del sector *utility* (agua, gas y electricidad). Dentro del sector de distribución de gas, la compañía se posicionó, por segundo año consecutivo, como empresa líder con una valoración de 85 puntos, un 2% más que en 2009.

Gas Natural Fenosa ha sido incluida en el selectivo DJSI Europe, convirtiéndose en la única compañía de su sector en recibir este reconocimiento.

Del mismo modo, Gas Natural Fenosa ha mantenido, por noveno año consecutivo, su presencia en FTSE4Good. Este hecho supone otro reconocimiento añadido a sus prácticas de gestión en cuestiones ambientales, sociales y de orden ético.

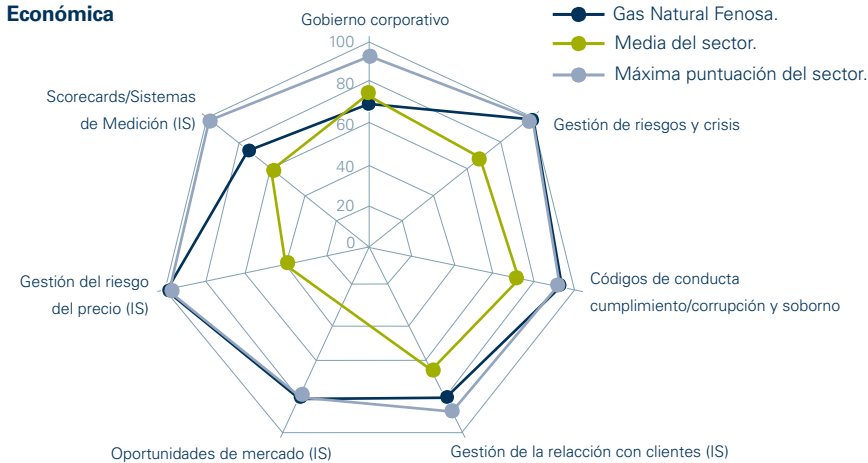
La presencia de Gas Natural Fenosa en índices selectivos de inversión responsable pone en valor el esfuerzo realizado por la compañía en materia de sostenibilidad y transparencia informativa, e implica, asimismo, una confirmación externa de la buena evolución de las actuaciones de la compañía en esta materia.



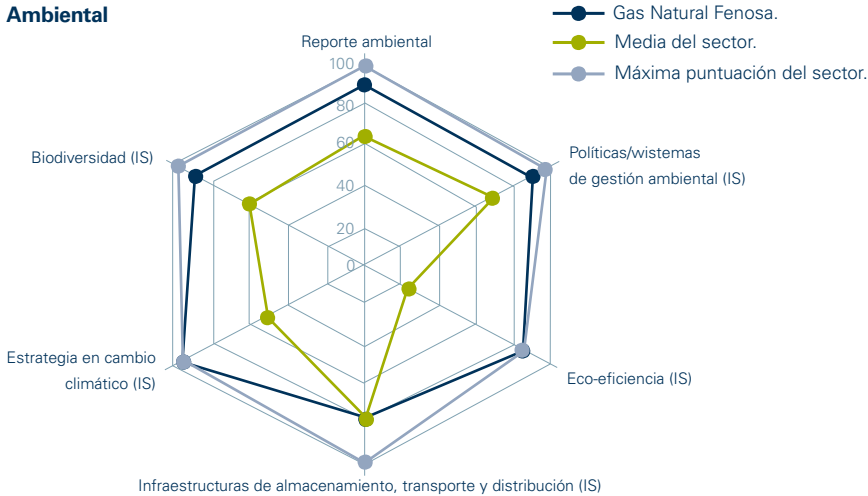


Evaluación del Gas Natural Fenosa en DJSI

Económica

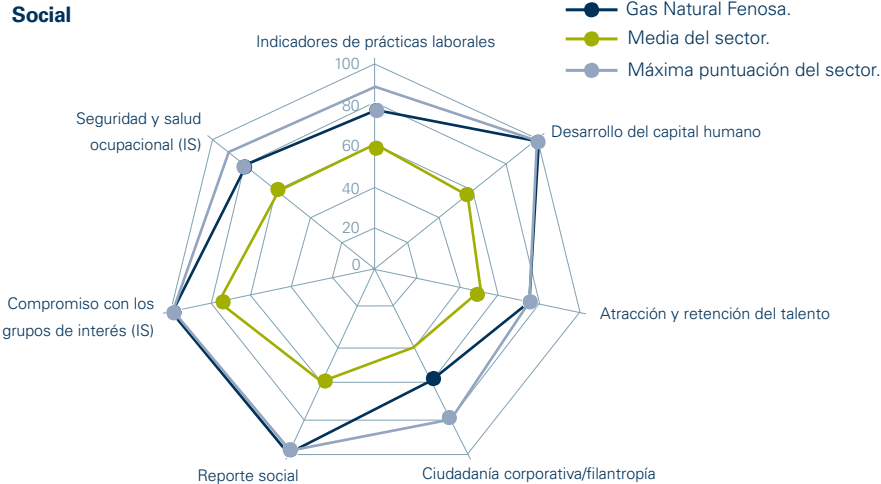


Ambiental



Nota: la categoría “Plantas de Gas Manufacturado” no ha sido incluida en el gráfico anterior dado que no es aplicable a Gas Natural Fenosa. La compañía no tiene instalaciones de esta naturaleza.

Social



Gas Natural Fenosa, líder por segundo año consecutivo en el índice Dow Jones de Sostenibilidad

Gas Natural Fenosa es la compañía líder entre las empresas de servicios básicos, que incluye los sectores de distribución de gas, agua y electricidad incluidas en el prestigioso Dow Jones Sustainability Index (DJSI). La compañía también es líder, por segundo año consecutivo, entre las empresas del sector de distribución de gas.

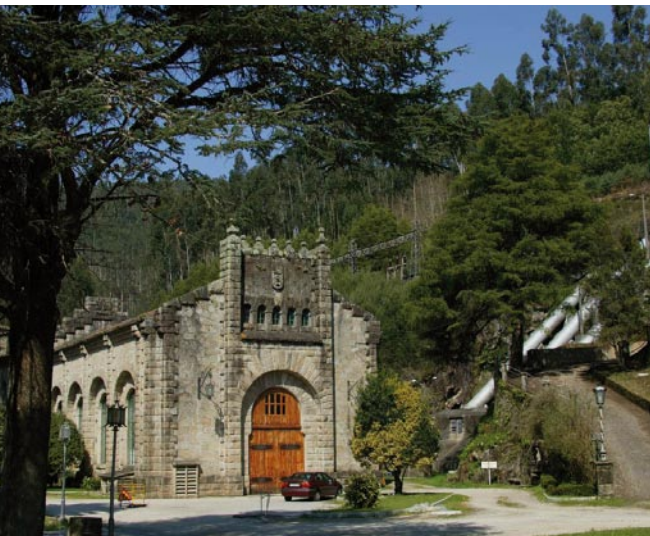
Cabe destacar que Gas Natural Fenosa no solo es líder a nivel sectorial, sino que también lidera las puntuaciones en las tres dimensiones que analiza en índice. La compañía obtuvo en las dimensiones económica y ambiental 86 puntos, mientras que la calificación en la social ascendió a 85 puntos.

Gas Natural Fenosa ha obtenido las mejores calificaciones de su sector en las siguientes áreas: gestión de riesgos y crisis, gestión del riesgo de precio, códigos de conducta, oportunidades de mercado, estrategia climática, eco-eficiencia, desarrollo del capital humano, atracción y retención de talento, información sobre responsabilidad corporativa y compromiso con los grupos de interés.

En esta última revisión de la puntuación del índice mundial de inversión socialmente responsable, Gas Natural Fenosa revalida por sexto año consecutivo su pertenencia al DJSI World y es la única compañía de su sector incluida, una vez más, en el selectivo europeo DJSI Europe.

Dow Jones Sustainability Index (DJSI) selecciona por sectores a aquellas compañías que acreditan prácticas más avanzadas en materia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

# Medio ambiente



El desempeño ambiental de Gas Natural Fenosa ha evolucionado desde sus primeras declaraciones de principios en materia ambiental y su puesta en práctica, hasta implementar políticas proactivas. Aspectos como la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos, son empleados para alcanzar la máxima eficiencia en el consumo y una gestión responsable de los recursos, los residuos, las emisiones y los vertidos.

Los nuevos desafíos ambientales de la compañía pasan por la internalización de las externalidades ambientales, así como por una mayor implicación para impulsar el desarrollo y la difusión de nuevas tecnologías, más eficientes y con menor impacto ambiental. Durante 2010, Gas Natural Fenosa abordó estos desafíos con un enfoque preventivo, integrando criterios ambientales en las actividades y procesos de los negocios, y teniendo en cuenta los aspectos ambientales desde el inicio de los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios. También en la selección y evaluación de proveedores.

Conforme a los principios ambientales de la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, las principales líneas de actuación están orientadas a garantizar el cumplimiento de la legislación, a reducir el impacto ambiental, a mitigar el cambio climático, a preservar la biodiversidad del entorno, a prevenir la contaminación y a impulsar la mejora continua.

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

## Principios de actuación responsable con el medio ambiente

El medio ambiente es uno de los compromisos que establece la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa y se concreta en los siguientes principios:

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



## Acciones relevantes

Acciones propuestas 2010	Acciones realizadas 2010	Acciones previstas 2011
Evitar la emisión de más de 8 millones de toneladas de CO <sub>2</sub> a través del fomento de energías limpias y renovables, la ecoeficiencia, la reducción de las emisiones de metano y los MDL.	● El fomento de las energías limpias y renovables, el ahorro y la eficiencia energética y los proyectos MDL junto a otras iniciativas, ha evitado la emisión de más de 17 millones de toneladas de CO <sub>2</sub> .	Evitar la emisión de más de 8 millones de toneladas de CO <sub>2</sub> a través del fomento de energías limpias y renovables, la ecoeficiencia, la reducción de las emisiones de metano y los MDL.
Establecer mecanismos de control de la gestión de los residuos con el fin de priorizar su reutilización, reciclado y valorización.	● Desarrollo del proyecto PRE3VER (Plan de Reutilización, Reducción, Reciclaje y Valorización Energética de Residuos 2010-2014), que define el marco de referencia para el establecimiento y la homogeneización de criterios y pautas en relación con la reducción y la gestión de residuos.	Implementar el proyecto PRE3VER: conseguir los objetivos definidos de reducción, reutilización, reciclaje y valorización de residuos.
Desarrollar el Proyecto PIEDRA. Plan Integral de Evaluación y Disminución de Riesgos Ambientales.	● Inicio del Proyecto PIEDRA, evaluándose los riesgos ambientales de las principales instalaciones.	Implementar el proyecto PIEDRA: Identificar y evaluar los riesgos ambientales en todos los procesos y negocios de la compañía.
Extender a otros negocios la adhesión voluntaria al documento "Buenas prácticas de actuación ambiental en obras" y evaluar el impacto ambiental de los suministros.	● Adhesión voluntaria al documento "Buenas prácticas de actuación ambiental" por parte del negocio de distribución de electricidad.	Desarrollo del Proyecto TANDEM. Integración de las variables, ambientales, de calidad, y seguridad en la cadena de suministro.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

## Principales indicadores

	2010	2009 <sup>(1)</sup>	2008
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (t CO <sub>2eq</sub> )	19.371.616	20.988.306	12.604.880
Emisiones de GEI/Generación electricidad (t CO <sub>2eq</sub> /GWh)	314	342	347
Emisiones de metano en transporte y distribución (t CO <sub>2eq</sub> /km red)	11,79	11,50	12,18
Emisiones de SO <sub>2</sub> /electricidad generada (g/kWh)	0,125	0,145	–
Emisiones de NO <sub>x</sub> /electricidad generada (g/kWh)	0,497	0,462	–
Emisiones de partículas/electricidad generada (g/kWh)	0,020	0,022	–
Generación de residuos peligrosos (t)	7.297	7.348	2.364
Reciclado de cenizas (%)	272 <sup>(2)</sup>	82	–

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

(2) Se han reciclado más cenizas de las que se han generado al haber enviado a reciclar cenizas de la escombrera de la central térmica de Anllares.

Gas Natural Fenosa cuenta con sistemas para minimizar y prevenir el impacto de sus actividades e instalaciones sobre el medio ambiente

Gestión ambiental

Planificación ambiental

Con carácter anual, la compañía establece planes y programas en los que se definen objetivos y metas cuantificados por las sociedades y unidades que la conforman. El Plan de Medio Ambiente de 2010, que contenía 698 objetivos, se cumplió en un 90%.

Implantación de sistemas de gestión ambiental

El modelo de gestión ambiental de Gas Natural Fenosa toma como referencia la Norma UNE EN ISO 14001. Los procesos y actividades de las instalaciones están regulados por manuales y procedimientos. Estos recogen las directrices respecto de

la organización, la planificación, las responsabilidades y el control de los aspectos ambientales. En 2010, fueron elaborados los manuales y procedimientos del nuevo Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, que la compañía aplicará de forma progresiva a partir de 2011.

La certificación ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001 comprende, junto a Gas Natural SDG. S.A., sociedad matriz de la compañía, a once empresas distribuidoras de gas en España, a tres empresas comercializadoras de energía, a Gas Natural Soluciones y la planta de regasificación de Sagunto.

A finales de 2010, el 89% de la potencia total instalada de Gas Natural Fenosa contaba con certificación ambiental, es decir, a 15.467 MW



de potencia instalada de generación eléctrica, que corresponde a toda la generación de carbón, fuelóleo, nuclear, hidráulica y ciclo combinado, con excepción de alguna central que entró en explotación en 2010, y a prácticamente la totalidad de la potencia eólica, minihidráulica y cogeneración.

Adicionalmente, la compañía posee certificación ambiental para el suministro de gas y electricidad a grandes clientes mediante el acceso a las instalaciones de terceros, así como para su gestión comercial, la comercialización, contratación y prestación del servicio de mantenimiento de instalaciones y aparatos de gas. También dispone de certificaciones ambientales para la atención al cliente, facturación, cobro y la venta de servicios energéticos, la distribución de gas natural y la gestión de proyectos, obras y mantenimiento en el transporte y distribución de energía eléctrica en España, los servicios de ingeniería de SOCOIN y los principales centros de trabajo de la compañía.

En el ámbito internacional, la compañía tiene certificada la distribución y comercialización de gas natural en México; la distribución y comercialización de electricidad en Panamá; la distribución de energía eléctrica y el suministro eléctrico a tarifa regulada en la Moldavia; el diseño, desarrollo, mantenimiento y operación de la red de energía eléctrica en media y baja tensión y la comercialización de la energía en Guatemala; la producción de gas natural licuado de Damietta, en Egipto; la operación, mantenimiento y vigilancia del tramo marroquí del gasoducto Magreb-Europa; y, por último, la empresa de servicios profesionales O&M Energy.

Asimismo, en España, siguen adheridas al sistema europeo EMAS las centrales térmicas de carbón, la central térmica de Sabón, los ciclos combinados de Palos de la Frontera y Nueva Generadora del Sur y el Sector Hidráulico de Tambre-Ulla en Galicia. Gas Natural Fenosa se sitúa como empresa energética líder en número de centros verificados de acuerdo a esta exigente norma ambiental europea.

### Herramientas para la optimización de la gestión ambiental

Gas Natural Fenosa ha 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.

En 2010, la compañía actualizó la información del Sistema Medioambiental de Distribución, incorporando las nuevas zonas protegidas publicadas en el último año por las diferentes administraciones públicas. Asimismo, incorporó los seguimientos estacionales de ocho líneas significativas en la herramienta informática Control de Riesgo Avifauna-CRA, incluyendo el inventario de electrocuciones y colisiones. Además agregó, en España, once nuevas subestaciones al Sistema de Evaluación de Riesgos Ambientales y actualizó parte de la base de datos. Los sistemas de identificación y evaluación de los requisitos legales ambientales (NorMA), de evaluación de aspectos ambientales (UMAS), el Sistema de Información Ambiental SIA-ENABLON y el Sistema de



Planificación Ambiental SPA-ENABLON están desarrollados para todos los procesos, negocios y países en los que opera la compañía.



### Evaluación de los riesgos ambientales

Gas Natural Fenosa cuenta con sistemas para minimizar y prevenir el impacto de sus actividades e instalaciones sobre el medio ambiente. Asimismo, dispone de las metodologías y herramientas necesarias 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 se realiza teniendo en cuenta dos factores: la frecuencia de ocurrencia de dichas situaciones y la gravedad de sus consecuencias. El análisis conjunto de ambos factores determina el riesgo, que permite evaluar y jerarquizar los aspectos ambientales potenciales.

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.

En 2010, se produjeron cuatro situaciones que activaron el plan de emergencia: tres pequeños derrames, uno de combustible en la central térmica de fuelóleo de Palamara, en República Dominicana, otro de aceite en la subestación de distribución de electricidad (Alcázar I) en Ciudad Real y otro de producto no peligroso en la planta de cogeneración de Almazán. En todos los casos, se aplicaron las medidas para retirar las tierras contaminadas y recuperar el entorno a su situación inicial. El cuarto incidente fue un incendio en el borne del transformador principal de la central de ciclo combinado de Palos de la

Frontera. El fuego se extinguió y se procedió a obtener el punto de vertido de aguas pluviales afectado. Esta situación no generó ninguna afección al medio ambiente.

En 2010, Gas Natural Fenosa realizó 40 simulacros de emergencia para comprobar el buen funcionamiento y la adecuación de los planes de emergencia y de los procedimientos de respuesta ante accidentes.

Adicionalmente, en 2010, la compañía realizó un proyecto piloto sobre la autoevaluación del sistema de prevención de riesgos del gasoducto Magreb-Europa, así como el plan de actuación sobre los resultados y recomendaciones.

Del mismo modo, Gas Natural Fenosa desarrolló el proyecto PIEDRA (Plan Integral de Evaluación y Disminución de Riesgos Ambientales), para identificar y sistematizar los riesgos ambientales y conseguir su minimización. La metodología empleada se basa en la Norma UNE 150008:2008, los modelos MIRAT y las guías metodológicas. Las principales instalaciones de Gas Natural Fenosa cuentan con procedimientos de identificación de riesgos. La compañía prevé extender la identificación de riesgos ambientales a todos los negocios a lo largo de 2011.

### Formación y concienciación ambiental

Gas Natural Fenosa considera que la formación ambiental es una herramienta básica en la prevención de los impactos ambientales, así como para actualizar los conocimientos de las personas con responsabilidad ambiental y concienciar al conjunto de las personas de la compañía en esta materia.

En 2010, 3.726 empleados recibieron un total de 18.659 horas de formación ambiental, que estuvo focalizada en aspectos generales de medio ambiente, legislación, gestión de residuos, riesgos ambientales y herramientas corporativas de gestión.

La compañía tiene asumido el compromiso de sensibilizar al conjunto de la sociedad en materia ambiental. Para ello, ha firmado distintos convenios con asociaciones e instituciones ambientales y educativas. La Fundación Gas Natural Fenosa también asume un papel activo en esta materia y organiza seminarios y otras actividades que promueven la concienciación ambiental.

### Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales ambientales

De acuerdo con el proceso de identificación y evaluación de requisitos ambientales, Gas Natural Fenosa identifica y evalúa los requisitos legales con la herramienta NorMA, que a su vez constituye la base de datos que recoge la normativa y legislación ambiental vigente en cada uno de los países en los que la compañía está presente.

En 2010, Gas Natural Fenosa fue sancionada en España en tres ocasiones por cuestiones ambientales. Los motivos fueron el inicio de obras sin autorización ambiental integrada, la quema de residuos vegetales y el incumplimiento de la declaración de impacto ambiental en una línea de distribución de electricidad. El importe total de las multas ascendió a 243.550 euros.

En Colombia, la compañía fue sancionada con 90.966 euros como consecuencia de tres expedientes por poda y tala de árboles inadecuada, falta de limpieza en una subestación eléctrica y quema de residuos vegetales sin autorización.

Asimismo, hay expedientes sancionadores en proceso de recurso y pendientes de resolución: once en España, nueve en Colombia, uno en México y otro en Nicaragua.

Durante 2010, y para comprobar el cumplimiento normativo en materia de contaminación acústica de las instalaciones en servicio y para dar respuesta a quejas y reclamaciones, la compañía realizó la medición y control de emisiones sonoras. Con el objetivo de disminuir los niveles de ruido, se rediseñaron y homogeneizaron los elementos constructivos de cada tipología de estaciones de regulación y medida de gas natural.

Cabe destacar que todos los resultados obtenidos de las medidas de campos electromagnéticos, realizadas para dar respuesta a los requerimientos presentados por particulares y por organismos públicos, mostraron valores inferiores a los recomendados por la Unión Europea.

Adicionalmente, en España, y para dar cumplimiento al Real Decreto 228/2006 por el que se establecen medidas para la eliminación y gestión de los PCB y de los aparatos que hacen uso de ellos, se continuó el proceso de certificación del aceite dieléctrico de los transformadores de alta y media tensión por el organismo de control autorizado.

### Costes ambientales

Durante 2010, el coste de las actuaciones ambientales desarrolladas ascendió a 70,98 millones de euros. De ese importe, 39,81 millones correspondieron a inversiones, mientras que los 31,17 restantes fueron gastos incurridos en la gestión ambiental.

Las principales inversiones ambientales realizadas en el ejercicio 2010 se han dirigido a:

- Desarrollo de nuevas minihidráulicas de caudal ecológico.
- Mantenimiento y mejora de los equipos de control de emisiones e inmisiones y del parque de carbón.
- Instalación de torres de refrigeración en la central de Almaraz.
- Mejoras en las plantas de tratamiento de aguas y vertidos en diferentes centrales térmicas.
- Finalización de las plantas de desulfuración húmeda de las centrales de Narcea y La Robla.
- Adecuación y optimización del control en chimeneas.
- Cambio de rodets en centrales.
- Reducción de ruidos.

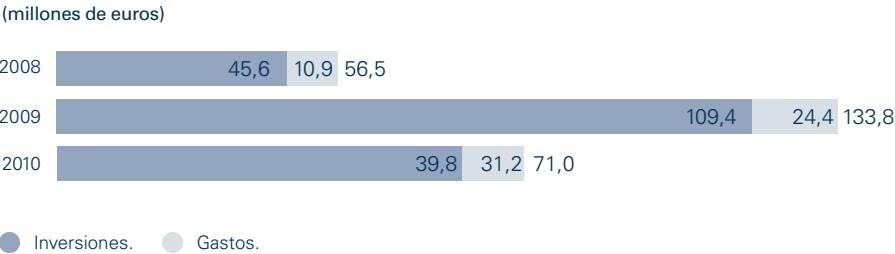
La compañía también ha realizado inversiones para compensar las emisiones de NO<sub>x</sub> del ciclo combinado del Puerto de Barcelona, con una dotación de autobuses a gas natural para el Transporte Metropolitano de Barcelona y la electrificación de muelles del puerto.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa realizó desembolsos ambientales relacionados con la prevención de la contaminación, la protección atmosférica, la gestión del agua, la gestión de los residuos, la calidad de suelos y la elaboración de estudios de impacto ambiental y planes de vigilancia ambiental. También se pusieron en marcha diversas actividades en centros de trabajo, como monitorizaciones de consumo y remodelaciones de instalaciones,

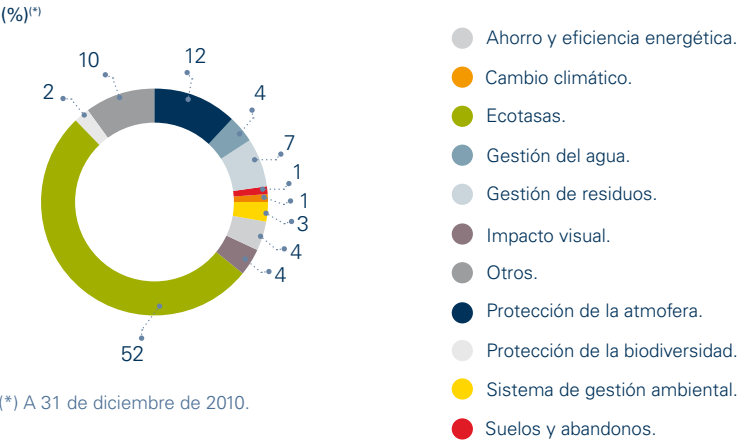
mejoras en la iluminación y empleo de energías renovables, la renovación de flotas de vehículos y campañas de sensibilización. En concepto de ecotasas se devengaron 16,2 millones de euros, principalmente por las centrales hidráulicas de Galicia y las de Trillo y Almaraz.

Gas Natural Fenosa asume los compromisos legales y económicos para el desmantelamiento de las centrales nucleares. Anualmente, se revisan los costes que la compañía habrá de asumir durante el periodo comprendido entre la parada definitiva de la central y su transferencia a Enresa para el desmantelamiento y cese de actividad programado. Estos costes se estiman en base al contrato existente entre Enresa y las empresas eléctricas. Para afrontar los costes de desmantelamiento de las centrales nucleares, se dotó una provisión, a 31 de diciembre de 2010, de 73,6 millones de euros.

Inversiones y gastos en protección del medio ambiente



Desglose de gastos ambientales





## Parámetros ambientales

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

Con el fin de permitir al lector la comparación de los datos, se muestra, en la medida de lo posible y con carácter general, el dato proforma, resultado de integrar en un único dato la información de Gas Natural y de Unión Fenosa para los años 2009 y 2008. Estos valores son los que realmente muestran la situación ambiental de los diferentes negocios y permiten dar cuenta, sin las distorsiones ocasionadas por el proceso de integración, de los esfuerzos realizados por Gas Natural Fenosa para reducir su impacto ambiental.

## Reducción de las emisiones

La mejora significativa de los principales indicadores ambientales de Gas Natural Fenosa alcanzada en 2010 se produjo principalmente como consecuencia de la menor generación eléctrica con centrales de carbón y su sustitución por energías limpias, como el gas natural o las renovables. La mejora también tuvo su origen en la aplicación de las mejores tecnologías y procesos disponibles, tales como la adaptación ambiental de la caldera de Meirama, la instalación de plantas de desulfuración húmeda de los gases de combustión de las centrales, el cambio de quemadores de bajas emisiones de NO<sub>x</sub>, las mejoras en el control y rendimientos de los precipitadores electrostáticos

de partículas y la instalación de inyectores de SO<sub>3</sub> para la reducción de partículas.

Las emisiones absolutas de la compañía se situaron en 6,87 kt SO<sub>2</sub>, 27,30 kt NO<sub>x</sub> y 1,08 kt de partículas, lográndose reducciones del 32%, 16% y 31%, respectivamente, con respecto al año 2009.

Las emisiones específicas de SO<sub>2</sub> y partículas, como consecuencia de la menor generación con carbón, se redujeron un 14% y un 12%, respectivamente. Sin embargo, las emisiones específicas de NO<sub>x</sub> aumentaron un 7%, dado que la reducción de las emisiones totales de óxidos de nitrógeno no consiguió compensar la menor generación hidráulica, exenta de emisiones, por la venta de activos en Colombia.

En España, las emisiones específicas de óxidos de azufre, óxidos de nitrógeno y partículas, se redujeron un 61%, 53%, 47%, respectivamente, con respecto al año 2009.

Tanto para las emisiones totales como para las emisiones específicas, Gas Natural Fenosa cumplió los objetivos establecidos para 2010.

Cabe mencionar que las emisiones de mercurio ascendieron en 2010 a 432 kg. En las instalaciones de Gas Natural Fenosa no se emiten sustancias reductoras de la capa de ozono.

### Cumplimiento de objetivos emisiones atmosféricas totales

(miles de toneladas)	2010	Valor objetivo 2010	Grado de cumplimiento
SO <sub>2</sub>	6,87	27,00	Cumplido
NO <sub>x</sub>	27,30	65,00	Cumplido
Partículas	1,08	3,70	Cumplido

### Cumplimiento de objetivos emisiones atmosféricas específicas

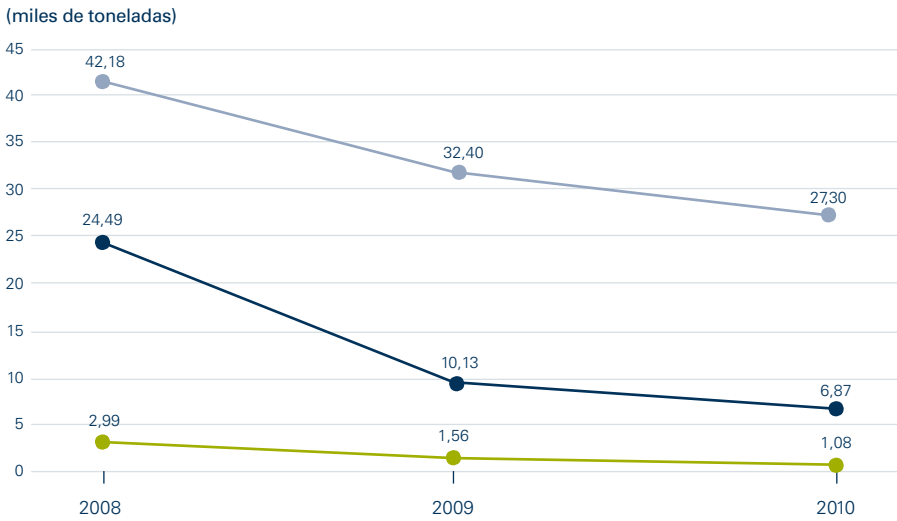
(g/kWh)	2010	Valor objetivo 2010	Grado de cumplimiento
SO <sub>2</sub>	0,1249	0,48	Cumplido
NO <sub>x</sub>	0,4966	1,09	Cumplido
Partículas	0,0196	0,06	Cumplido

### Emisiones atmosféricas

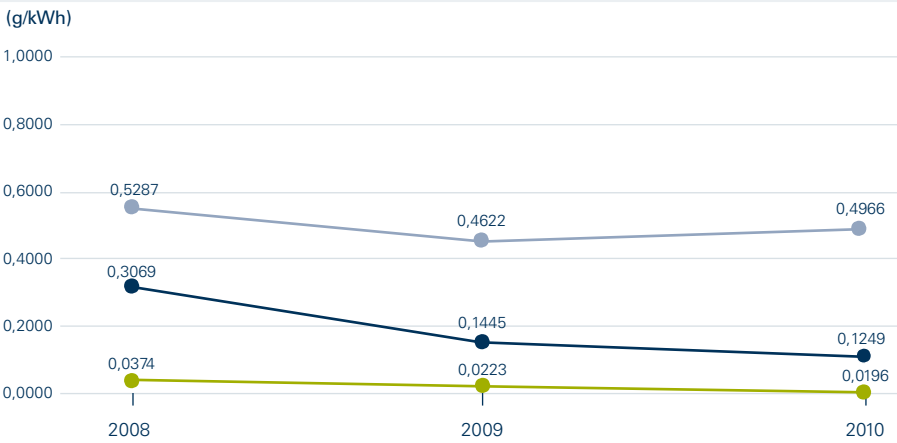
(miles de toneladas)	Dato proforma				
	2010	Consolidación desde 01.05.2009	2008	2009	2008
SO <sub>2</sub>	6,87	6,82	0	10,13	24,49
NO <sub>x</sub>	27,30	23,62	7,61	32,40	42,18
Partículas	1,08	1,14	0	1,56	2,99



Emisiones atmosféricas

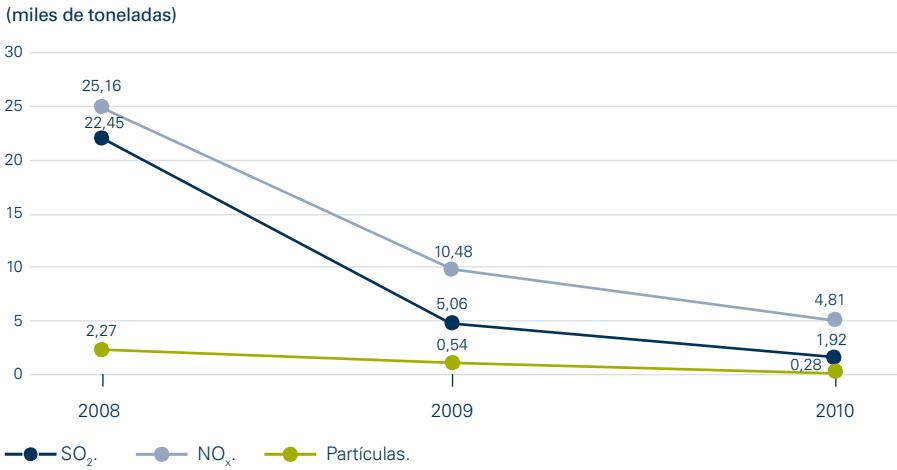


Emisiones atmosféricas específicas

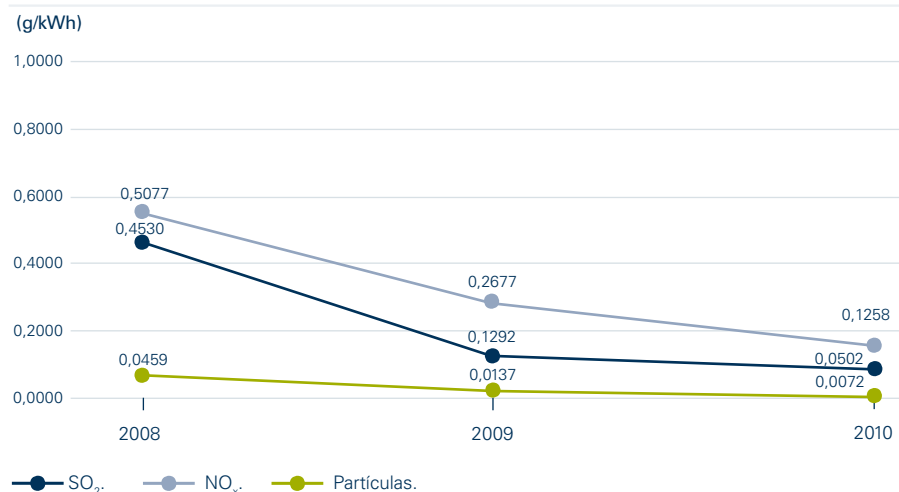


Nota: las emisiones totales y específicas de los gráficos se han calculado con los datos proforma para reflejar la evolución real de este indicador en los últimos ejercicios.

Emisiones atmosféricas. España



## Emisiones atmosféricas específicas. España



## Gestión y reducción de los residuos

Gas Natural Fenosa segrega, almacena y gestiona adecuadamente sus residuos. La gestión se centra siempre en minimizar su cantidad y peligrosidad, en dar preferencia al reciclaje y la reutilización sobre otras opciones de gestión y en la priorización de la valorización energética frente al depósito en vertedero.

La compañía gestiona los residuos de acuerdo a la legislación vigente en cada país. Todas las instalaciones disponen de las correspondientes autorizaciones de productores de residuos peligrosos, que permiten su registro, inventario, almacenamiento y gestión.

Los residuos producidos en las actividades de Gas Natural Fenosa se pueden clasificar como no peligrosos y peligrosos.

La generación de residuos no peligrosos se ha reducido un 31 % con respecto a 2009. La mayor parte son escombros de obra, producidos en los movimientos de tierra asociados al

desarrollo de la red de distribución de gas y al mantenimiento, y en menor proporción lodos provenientes de la depuración de aguas, generados sobre todo en minería, y cenizas y escorias provenientes de las instalaciones que utilizan carbón como combustible.

En 2010, la generación de escombros disminuyó un 35% con respecto a 2009 debido a la reducción de las obras en distribución de gas. Por su parte, la generación de cenizas se redujo un 82%, debido al menor consumo de carbón y a la mayor calidad del mismo. A su vez, se reciclaron todas las cenizas generadas y, además, se retiraron 81.193 toneladas de la escombrera de la central de Anllares.

Los residuos urbanos, como papel, cartón, orgánicos y vidrio, son generados, fundamentalmente, en los centros de trabajo. En la mayoría de las instalaciones, la compañía se encarga del reciclaje del papel. El resto de residuos es gestionado a través de los servicios municipales de recogida.

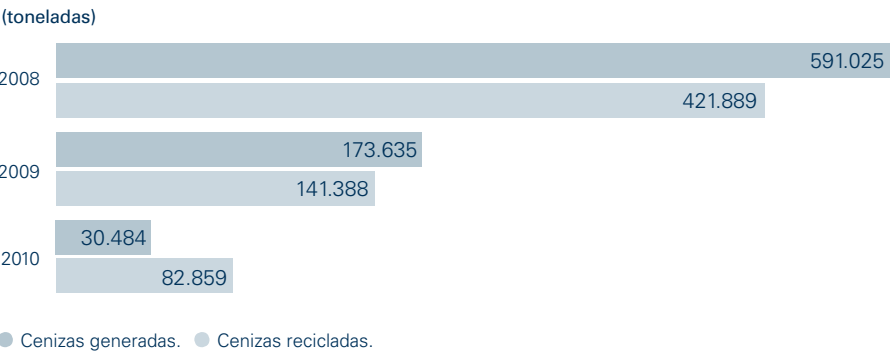


Residuos no peligrosos gestionados

(toneladas)		
Tipo	Cantidad	Método de tratamiento (%)
Escombros	582.488	Reciclado (34)
Lodos	185.932	Reciclado (2)
Cenizas	30.484	Reciclado (100)
Chatarra	4.707	Reciclado (97). Valorización (2)
Acarreos	2.037	
Residuos vegetales	1.931	Reciclado (7)
Residuos asimilables a urbanos	1.676	Reciclado (34)
Escorias	1.138	
Papel y cartón	952	Reciclado (90)
Madera	326	Reciclado (41). Valorización (25)
Porcelanas, vidrios y cerámicas	305	Reciclado (100)
Equipos informáticos	159	Reciclado (94)
Plásticos	132	Reciclado (59). Valorización (3)
Lana de roca	34	
Tóner, cartuchos o CD	6	Reciclado (100)
Vidrio	2	Reciclado (100)
Filtros THT	2	Reciclado (93)
Otros	1.089	Reciclado (58). Valorización (13)
Total	813.400	

Nota: se indica el porcentaje de residuos que se recicla o valoriza. El resto se lleva a vertedero.

Generación y reciclaje de cenizas



Nota: se han reciclado más cenizas de las que se han generado al haber enviado a reciclar cenizas de la escombrera de la central térmica de Anllares.

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, PCB y transformadores con PCB, y aceites usados.

En 2010, Gas Natural Fenosa cumplió el objetivo de reducción establecido, generando 7.299 toneladas de residuos peligrosos, lo que supone un 31% menos del objetivo establecido y una disminución del 33% respecto a 2009. Esta reducción se debe, en gran medida, a la disminución de la generación de tierras contaminadas con hidrocarburos provenientes de la actividad de distribución de electricidad, a la no generación de aguas del lavado químico y a la reducción del amianto al terminar las obras de adecuación ambiental de las centrales.

Respecto a la gestión de residuos peligrosos la compañía cumplió también, en 2010, con los objetivos establecidos. Recicló o valorizó energéticamente un 74% del total de residuos generados, e incineró o envió a vertedero el 26% restante.

Dentro del “Plan de eliminación de equipos con policlorobifenilos” (PCB), se gestionaron 844 toneladas de equipos con este material, dando cumplimiento a la legislación vigente. También, en el área internacional, se realizaron inventarios y se acometió la retirada y almacenamiento adecuado, reduciéndose significativamente el riesgo de contaminación en las instalaciones por vertido de este residuo.

Por otra parte, la compañía desarrolló un Plan de Minimización de Residuos (PRE3VER) para todos los procesos, negocios y países de la compañía.

Con relación a los objetivos de reducción definidos por residuo cabe destacar que en 2010 se redujeron, respecto del año anterior, en un 6% los envases vacíos contaminados y un 22% los disolventes no halogenados.

Asimismo, cabe destacar el reciclado del 32% de los tubos fluorescentes, del 91% de las pilas y baterías generadas, del 63% de los envases vacíos contaminados, del 97% de la chatarra, del 100% de las cenizas generadas, del 42% de la madera, del 91% del papel y cartón generado y del 100% de los tóner.

#### Cumplimiento de objetivos de generación de residuos

(toneladas)	2010	Valor objetivo 2010	Grado de cumplimiento
<b>Total</b>	<b>7.299</b>	<b>10.600</b>	<b>Cumplido</b>

#### Cumplimiento de objetivos de gestión de residuos

(%)	2010	Valor objetivo 2010	Grado de cumplimiento
Reciclado y valorización energética	74	>50	Cumplido
Incineración y vertedero	26	<50	Cumplido
Reciclado de cenizas	100	80	Cumplido

#### Producción de residuos peligrosos

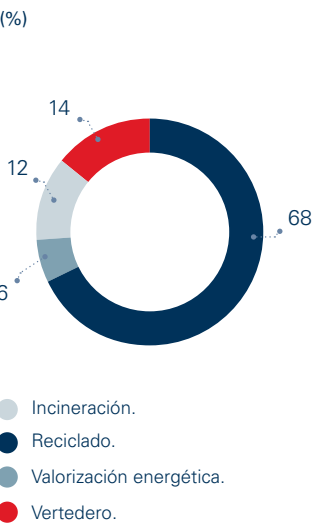
(toneladas)	Dato proforma			
	2010	Consolidación desde 01.05.2009	2008	2009
<b>Total Gas Natural Fenosa</b>	<b>7.299</b>	<b>7.348</b>	<b>2.364</b>	<b>10.813</b>
				<b>6.673</b>

Residuos peligrosos gestionados

(toneladas)		
Tipo	Cantidad	Método de tratamiento (%)
Hidrocarburos más agua	3.866	Reciclado (95) Valorización (2)
Aceite usado	1.045	Reciclado (57) Valorización (25)
PCB y trafos con PCB	844	Incineración (100)
Tierras contaminadas con hidrocarburos	219	Reciclado (3) Incineración (3)
Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	201	Reciclado (11) Valorización (7) Incineración (12)
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	157	Reciclado (2) Incineración (32)
Lodos de tratamiento de agua	106	Reciclado (44)
Soluciones acuosas	81	Reciclado (27) Valorización (58)
Pilas, baterías y acumuladores	49	Reciclado (88)
Envases vacíos contaminados	48	Reciclado (63) Valorización (2) Incineración (7)
Residuos eléctricos y electrónicos	43	Reciclado (92)
Residuos biosanitarios	26	Reciclado (100)
Tubos fluorescentes	22	Reciclado (92) Incineración (1)
Pinturas y barnices	9	Reciclado (13) Valorización (1) Incineración (3)
Lodos de aceite y combustible	9	Reciclado (100)
Disolventes no halogenados	6	Reciclado (96)
Residuos de laboratorio	5	Incineración (44)
Amianto	2	Incineración (12)
Otros	561	Reciclado (82) Valorización (1) Incineración (3)
Total	7.299	

Nota: se indica el porcentaje de residuos que se recicla o valoriza. El resto se lleva a vertedero.

Gestión de residuos peligrosos





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. En el ejercicio 2010, cabe reseñar el buen funcionamiento de los equipos y sistemas de depuración, que permitió que las instalaciones cumplieran con las autorizaciones de vertido.

La captación de agua de las instalaciones en 2010 ascendió a 1.323 hm³. El 97% del agua captada procedía del mar. El consumo de agua supuso el 2% del volumen captado. Según los estudios realizados, la captación de agua no provocó impactos significativos en los ecosistemas acuáticos, y no se produjo ninguna afección significativa sobre ninguna fuente de agua. Tanto la captación superficial, como el consumo de agua se redujeron significativamente con relación a 2009, por la sustitución de la producción de electricidad con carbón por ciclos combinados de gas, que tienen una menor necesidad de ese recurso.

Captación de agua por fuente

(hm³)	2010	2009 (dato proforma)
Agua superficial captada (mar)	1.289,06	1.315,08
Agua superficial captada (resto)	13,66	33,62
Agua subterránea captada	1,09	4,98
Agua residual utilizada, procedente de otra organización	17,07	4,15
Agua captada de la red de abastecimiento	1,85	2,72
Agua pluvial recogida y almacenada	–	0,94
<b>Volumen total de agua captada del medio</b>	<b>1.322,73</b>	<b>1.361,49</b>

(\*) No se ha tenido en cuenta el agua de aporte al llenado del lago de la mina de Limeisa por no ser un agua captada para proceso.

Gas Natural Fenosa implanta el Proyecto PRE3VER

El Plan de REducción, REutilización, REciclaje y Valorización Energética de los Residuos (Proyecto PRE3VER) de Gas Natural Fenosa, que abarca el período 2010-2014, tiene como objetivo principal definir el marco de referencia para el establecimiento y la homogeneización de los criterios y pautas en relación con la reducción y gestión de residuos. El alcance de este plan es global, para todos los residuos generados en todas las instalaciones y países en los que la compañía está presente.

El Plan PRE3VER se articula en torno a la prevención de la generación de residuos, el fomento de su valorización, la gestión próxima a la generación, la coordinación de los

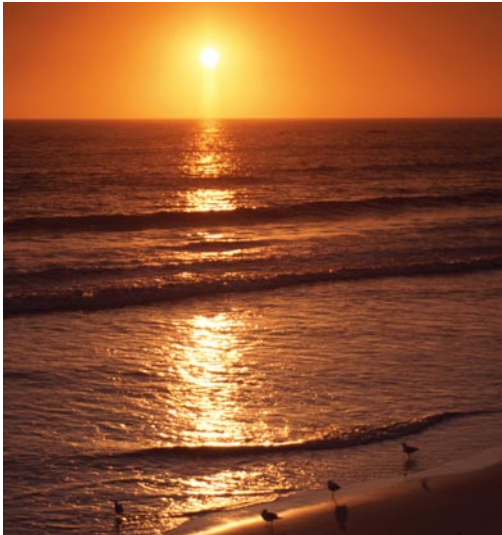
distintos agentes implicados en su gestión para la adecuada protección del medio ambiente y la salud de las personas encargadas de la gestión de los residuos.

Los objetivos definidos para el período 2010-2014 son los siguientes:

- Mejorar la captura de datos de generación y gestión de residuos, con vistas a optimizar su gestión.
- Reducir un 10% la generación de residuos peligrosos.
- Reutilizar, reciclar o valorizar como mínimo el 50% de los residuos peligrosos generados.

- Reciclar, para el final del periodo establecido, al menos el 90% de la chatarra, el 80% de las cenizas generadas y el 75% del papel.
- Fomentar la participación, a todos los niveles, de los empleados de la compañía para la correcta gestión de los residuos.

El logro de estos objetivos está asociado a iniciativas individuales para cada uno de los residuos peligrosos y no peligrosos, que han sido definidos una vez analizados los inventarios y su evolución temporal, así como las prácticas de gestión aplicadas.



Consumo de agua

(hm³)	2009	
	2010	(dato proforma)
Consumo de agua en refrigeración	22,53	48,98
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	3,52	4,77
Consumo de agua en otros procesos	2,86	3,48
Consumo de agua en servicios auxiliares	0,75	2,27
Consumo de agua en edificios	0,32	0,46
<b>Consumo total de agua</b>	<b>29,98</b>	<b>59,96</b>

Vertido agua

(hm³)	2009	
	2010	(dato proforma)
Agua vertida al mar	1.270,65	1.064,81
Agua vertida a cauce fluvial	11,92	13,03
Agua vertida a la red pública	0,62	0,50
Agua vertida a fosa séptica	0,05	0,02
<b>Volumen total vertido</b>	<b>1.283,24</b>	<b>1.078,35</b>

El consumo de agua es debido, en un 75%, 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.

Destaca la recuperación de agua residual urbanas procedentes de las ciudades cercanas a las centrales de Hermosillo y Naco-Nogales en México y Ecoeléctrica en Puerto Rico. También es significativa la recuperación de agua contenida en los purines en las plantas de cogeneración.

El total de esta agua reutilizada ha sido de 17,07 hm³, que supone el 1,3% de toda el agua superficial captada, incluida el agua de mar. El agua reutilizada supone el 57% del consumo de agua de las instalaciones y procesos.

Racionalización del consumo de recursos energéticos y materiales

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

En 2010, se consumieron 0,38 millones de toneladas de carbón y 0,39 millones de toneladas de fuelóleo . El 99% correspondió a carbón de importación, con bajo contenido en azufre y de alta calidad ambiental. El consumo de carbón, tanto nacional como de importación, se redujo en 2010 en un 99,8% para el carbón nacional y un 61 % para el carbón de importación.

En cuanto al gas natural, el consumo en 2010 fue de 7.724 millones de m³, lo que supone una disminución del 21%

respecto al año anterior, debido a las desinversiones de centrales de ciclo combinado en México.

El consumo directo de energía procedente de la utilización de combustibles fósiles ascendió a 365.494 TJ, reduciéndose un 21% con respecto al año anterior. Por su parte, el consumo indirecto de energía eléctrica, tanto para equipos auxiliares en las instalaciones como para consumos terciarios en oficinas y alumbrados, alcanzó 19.608 TJ.

La racionalización del consumo energético es una de las prioridades de Gas Natural Fenosa. La compañía supervisa y somete sus procesos a estrictos controles en la materia en busca de la máxima eficiencia. En este sentido, durante 2010, se alcanzaron rendimientos globales próximos al 100% en las actividades de exploración y en el sistema de transporte y distribución de gas.

En 2010, el consumo de materiales alcanzó 16.501 toneladas, lo que supone una reducción del 60% con respecto al año 2009. La reducción principal se debe a la no utilización de carbonato cálcico empleado en las desulfuraciones húmedas en las centrales térmicas de carbón al no entrar en funcionamiento durante el ejercicio. Asimismo, se redujo un 37% el consumo de ácido sulfúrico y

un 57% el de hidróxido sódico debido al menor consumo de agua desmineralizada en los aportes a los ciclos agua-vapor.

El consumo más relevante fue el de aceite lubricante y aislante, empleados en las máquinas y bombas rotativas y en los transformadores eléctricos, que ascendió a 2.605 toneladas, un 9% menos que el ejercicio anterior.

El segundo mayor consumo fueron las 1.789 toneladas de magnetita, empleada en el tratamiento de carbón en la mina de Kangra.

El consumo más relevante fue el de aceite lubricante y aislante, empleados en las máquinas y bombas rotativas y en los transformadores eléctricos, que ascendió a 2.605 toneladas, un 9% menos que el ejercicio anterior

Consumo indirecto de energía en generación de electricidad por fuentes primarias

(TJ) <sup>(*)</sup>	2009	
	2010	(dato proforma)
Carbón	6.597	6.269
Gas natural	1.028	1.340
Derivados del petróleo	4.336	4.146
Biomasa	100	87
Eólica	82	71
Geotérmica	526	641
Hidráulica	1.392	1.267
Nuclear	5.548	5.124
<b>Total</b>	<b>19.608</b>	<b>18.945</b>

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

Consumo directo de energía

	Dato proforma				
	2010	Consolidación desde 01.05.2009	2008	2009	2008
Consumo de gas natural	341.124	346.857	235.610	414.735	407.359
Consumo de carbón	8.295	20.402	–	30.603	71.675
Consumo de derivados del petróleo	16.054	11.931	294	17.635	15.337
Consumo directo energía combustibles fósiles	365.494	378.631	235.904	462.973	494.371



El consumo de papel en los centros de trabajo de la compañía ascendió a 281,4 toneladas, de las que 27,1 toneladas correspondieron a papel reciclado. Las iniciativas para reducir el consumo de papel incluyeron la promoción del uso de soportes digitales, el envío de información

electrónica a clientes y proveedores, así como recomendaciones dirigidas a los empleados para reducir la impresión de documentos y correos electrónicos. Todas estas acciones derivaron en un consumo de papel inferior en un 30% al de 2009.

Materiales utilizados

(toneladas)	
Tipo	Cantidad
Aceites	2.605
Magnetita	1.789
Ácido sulfúrico	1.730
Hidróxido de calcio	1.410
Cal	1.181
Hipoclorito de sodio	881
Bisulfito de sodio	640
Coagulante	593
Hidróxido de sodio	497
Amoniaco	125
Papel	254
Ácido clorhídrico	145
Odorizante	199
Antiincrustante	119
Sulfato férrico	74
Pinturas y solventes	63
Detergente	38
Anticorrosivo	35
Papel reciclado	27
Floculante	25
Hidracina	24
Biodispersante	17
Tóner y cartuchos de tinta	5
Otros	4.025
Otros	16.501

**Cambio climático**

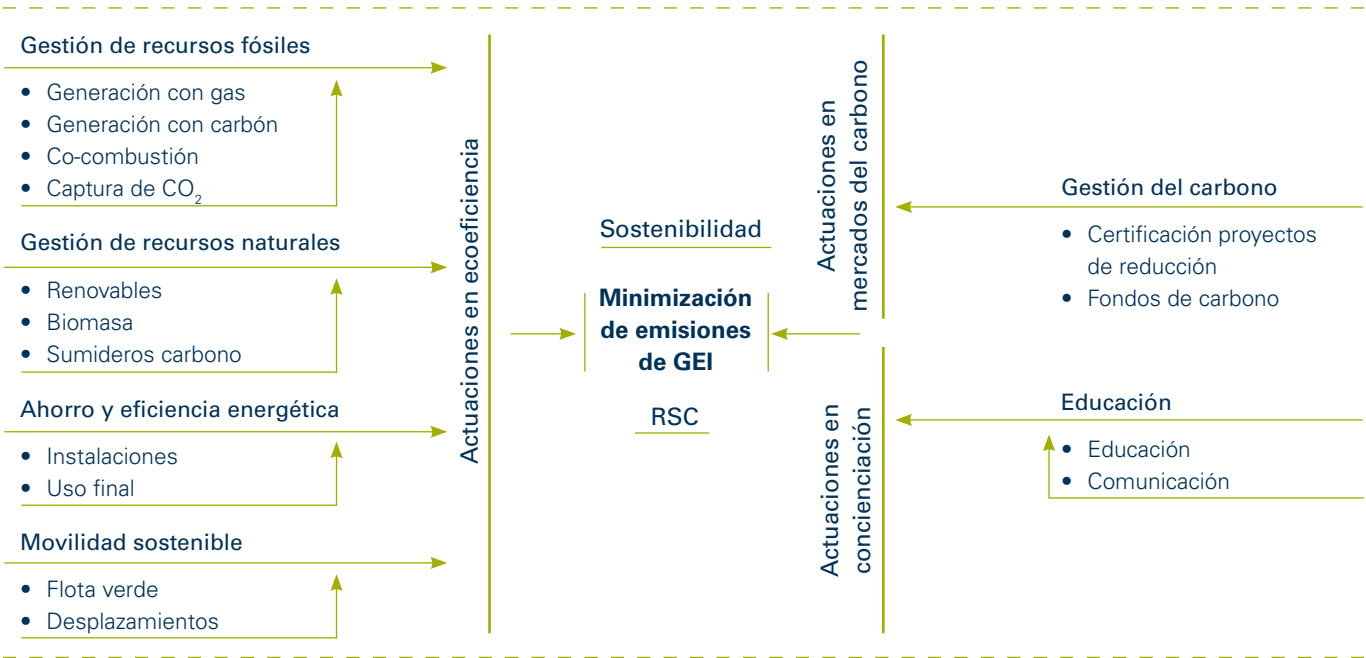
Gas Natural Fenosa comparte la preocupación de la sociedad por el cambio climático. Por esta razón, la compañía desarrolla una política activa de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), para lo que es indispensable un uso racional de la energía. Asimismo, considera que las decisiones adoptadas al respecto, por las instituciones competentes, deben evaluarse utilizando un balance equilibrado entre los vectores sociales, ambientales y económicos.

La estrategia y política de Gas Natural Fenosa en materia energética está alineada con los objetivos de seguridad de suministro, competitividad y sostenibilidad ambiental. Los escenarios energéticos futuros se centrarán en la eficiencia energética y la reducción de las emisiones.

La compañía también considera necesario diseñar un marco post-Kioto, que elimine las incertidumbres y oriente la inversión hacia energías limpias y sostenibles y tecnologías de captura y almacenamiento de CO<sub>2</sub>, dentro de un *míx* energético equilibrado que ofrezca garantía suficiente de suministro.

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

Las reducciones de emisiones de gases de efecto invernadero de Gas Natural Fenosa se articulan a través de tres ejes principales: la mejora de la eco-eficiencia, la gestión del carbono y la sensibilización social.





Gas Natural Fenosa comparte la preocupación de la sociedad por el cambio climático. Por esta razón, la compañía desarrolla una política activa de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero

La estrategia de Gas Natural Fenosa está basada en la correcta gestión de los combustibles fósiles, en los recursos renovables, en el ahorro y la eficiencia energética, en la movilidad sostenible, en la gestión de los mercados de carbono y, por último, en los programas de gestión de la demanda.

El compromiso de Gas Natural Fenosa se plasma en la iniciativa "MENOS GEI", donde la compañía definió unos objetivos cuantitativos cuyo cumplimiento se describe a continuación:

- Las emisiones totales de GEI en el año 2010 fueron de 19,37 MtCO<sub>2eq</sub>, lo que supone una reducción del 25% respecto a las del 2009 (25,76 Mt CO<sub>2eq</sub>), cumpliendo así desde el primer año con el objetivo establecido de una reducción del 15% en 2014.
- Las emisiones específicas de CO<sub>2</sub> procedentes de la generación eléctrica en el año 2010 alcanzaron 314 g CO<sub>2</sub>/kWh, siendo inferiores a 370 g CO<sub>2</sub>/kWh, valor establecido como objetivo.
- Las reducciones de emisiones de GEI en países emergentes o a través de Mecanismos de Desarrollo Limpio en 2010 alcanzaron los 0,875 MtCO<sub>2</sub>, el 20% del objetivo establecido para el periodo 2010-2014.

- Las emisiones evitadas en 2010 con energías bajas en carbono y gracias al ahorro y la eficiencia energética fueron de más de 17 MtCO<sub>2</sub>, cumpliendo así con el objetivo establecido.
- Las emisiones de metano por kilómetro de red de transporte y distribución de gas fueron de 11,79 tCO<sub>2eq</sub>, superando en un 3% el objetivo establecido de 11,4 tCO<sub>2eq</sub>.

Como prueba de su firme compromiso en materia de cambio climático, cabe destacar la presencia de Gas Natural Fenosa en el programa "Caring for Climate: The Business Leadership Platform". Integrada por compañías que participan en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la iniciativa pretende avanzar en la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora de la eficiencia y de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2010, cabe reseñar que Gas Natural Fenosa participó, un año más, en Carbon Disclosure Project, iniciativa impulsada por inversores institucionales de todo el mundo para distinguir a aquellas empresas más destacadas por su enfoque en materia de cambio climático.



Gas Natural Fenosa lanza la iniciativa “MENOS Gases de Efecto Invernadero”

Gas Natural Fenosa lanzó en 2010 “MENOS Gases de Efecto Invernadero”, iniciativa cuyo objetivo principal es reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y mejorar la eficiencia energética de la compañía. Mediante esta iniciativa, la compañía adquiere los siguientes compromisos:

- Desarrollar e implantar estrategias y políticas en materia energética coherentes con la seguridad de suministro, competitividad y sostenibilidad ambiental.
- Establecer objetivos cuantitativos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Nivelar el balance de los vectores sociales, ambientales y económicos para contribuir a una economía baja en carbono.
- Optimizar y fomentar el ahorro y la eficiencia energética en las instalaciones propias y en las de los clientes.

- Fomentar la participación en los mercados de carbono y apoyar su globalización, de manera que las tendencias en producción y consumo de energía sean sostenibles.
- Contribuir activamente en la concienciación social acerca del cambio climático.
- Establecer medidas concretas que contribuyan a alcanzar el compromiso de reducción de emisiones globales.
- Impulsar la ejecución de proyectos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero a escala global, prestando especial atención a países en vías de desarrollo.

Bajo el marco de esta iniciativa, los objetivos establecidos para el periodo 2010-2014 son los siguientes:

- Reducir, para el año 2014, un 15% las emisiones totales de GEI, con respecto a las del año 2009.

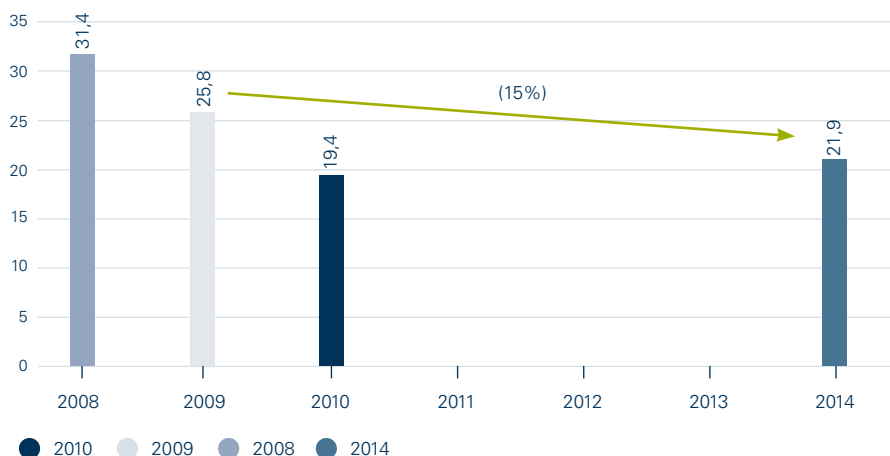
- Mantener las emisiones específicas de CO<sub>2</sub> procedentes de la generación eléctrica en un nivel inferior a 370 g CO<sub>2</sub>/kWh.
- Evitar, en el periodo 2010-2014, la emisión de 4,5 Mt CO<sub>2eq</sub> en países emergentes a través de proyectos MDL.
- Evitar la emisión de más de 8 Mt CO<sub>2</sub>/año mediante energías bajas en carbono y el ahorro y eficiencia energética.
- Reducir un 5% las emisiones de metano por kilómetro en la red de transporte y distribución de gas.

Para hacer efectivos los compromisos anteriores, la estrategia de la compañía se sustenta en tres ejes principales: la mejora de la eco-eficiencia, la gestión del carbono y la concienciación social. Como consecuencia, las principales líneas de acción son la gestión de los recursos fósiles y los recursos naturales, el ahorro y la eficiencia energética, la movilidad sostenible y la gestión en los mercados de carbono.

Cumplimiento de objetivos en cambio climático

	2010	Valor objetivo 2010	Grado de cumplimiento
Emisiones directas (Mt CO <sub>2eq</sub> )	19,37	23,10	Cumplido
Factor de emisión (g CO <sub>2</sub> /kWh)	314	359	Cumplido
Emisiones evitadas (Mt CO <sub>2eq</sub> /año)	>17	8	Cumplido
Emisiones evitadas por proyectos MDL (Mt CO <sub>2eq</sub> /año)	0,875	0,80	Cumplido
Emisiones por fugas en redes de gas (t CO <sub>2eq</sub> /km de red)	11,79	11,40	No cumplido

## Emisiones de GEI

(MtCO<sub>2</sub>eq) y objetivo

## Fomento de las energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías

La reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> 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 en hasta un 20% al resto de tecnologías alternativas. Gas Natural Fenosa es uno de los principales operadores de ciclos combinados del mundo. La compañía dispone de 10.863 MW de potencia instalada, con ciclos combinados en España, México y Puerto Rico.

Con relación a la ecoeficiencia, es destacable el empleo de carbones con mayor poder calorífico, la mejora del rendimiento de las centrales térmicas, la instalación de sistemas

de supervisión de rendimientos en las centrales térmicas de carbón y el desarrollo de proyectos para la optimización de la combustión. Adicionalmente, la compañía estudia la incorporación de biomasa en las centrales de carbón, que sustituya hasta un 15% del carbón quemado en el proceso denominado co-combustión.

Para calcular su huella de CO<sub>2</sub>, Gas Natural Fenosa realiza el inventario, control y verificación de las emisiones de gases de efecto invernadero resultantes de la actividad desarrollada en todos los países donde la compañía está presente. En 2010, las emisiones totales de la compañía ascendieron a 19,372 Mt CO<sub>2eq</sub>, con un factor de emisión del mix de generación de 314 gCO<sub>2</sub>/kWh, un 8% inferior al de 2009.

En 2010, se redujeron las emisiones de sus centrales de carbón un 74% con respecto a 2009, pasando de 3,06 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> en 2009 a 0,80 en 2010. Por su parte, las emisiones específicas de las centrales térmicas se redujeron un 3%, pasando de 411 tCO<sub>2</sub>/GWh en 2009 a 397 tCO<sub>2</sub>/GWh en 2010.

Durante el mismo periodo, la compañía evitó la emisión a la atmósfera más de 17 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>. De ellas, 14,08 MtCO<sub>2</sub> corresponden a emisiones evitadas en los sistemas eléctricos de España y México por la producción en ciclos combinados y 1,29 MtCO<sub>2</sub> por la producción de nuevas minihidráulicas, eólicas y cogeneraciones en el sistema eléctrico español. El resto de las emisiones evitadas (2,13 MtCO<sub>2</sub>) corresponden a iniciativas voluntarias procedentes de la mejora en la eficiencia de las instalaciones propias (0,78MtCO<sub>2</sub>),

eficiencia en el uso final de la energía (0,13 MtCO<sub>2</sub>), el empleo de vehículos de gas natural y utilización de video conferencias (0,03 MtCO<sub>2</sub>), el desarrollo de proyectos MDL (0,88 MtCO<sub>2</sub>), el cambio de caldera de Meirama (0,3 MtCO<sub>2</sub>) y en sumideros y concienciación (0,01 MtCO<sub>2</sub>).

Asimismo, Gas Natural Fenosa participó en 2010 en programas de eficiencia, captura y almacenamiento de CO<sub>2</sub>, como el programa de I+D CENIT, en la Asociación Española y Plataforma Tecnológica de CO<sub>2</sub> y en el European Technological Platform for

Zero Emissions Power Plants (ETP-ZEP). Además, la compañía colidera el Proyecto CENIT CO<sub>2</sub>.

Gas Natural Fenosa también apuesta por la generación eléctrica a partir de fuentes renovables. En 2010, se generaron 5.127 GWh en los 1.933 MW instalados de energía hidráulica convencional, 311 GWh en los 68 MW de potencia instalada en centrales minihidráulicas, 1.780 GWh en los 801 MW de potencia eólica instalada y se produjeron 320 GWh en plantas de cogeneración.

Gas Natural Fenosa evitó la emisión a la atmósfera más de 17 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>

Huella de carbono

Gas Natural dio en 2010 los primeros pasos para calcular su huella de CO<sub>2</sub>, que incluye el inventario de todas las actividades de la compañía en todos los países en los que está presente. El inventario incluye, por tanto, tanto las emisiones directas asociadas a las actividades de la compañía como las emisiones indirectas, que son aquellas fruto de las actividades de la compañía pero que son generadas en fuentes no controladas por Gas Natural Fenosa.

El conocimiento detallado de la huella de carbono que genera la compañía permite saber qué fuentes son las que más emiten, facilitando el desarrollo de planes de mejora más efectivos.

El cálculo de la huella de CO<sub>2</sub> ha sido realizado con la ayuda de una herramienta desarrollada por Socoin. Una versátil aplicación informática que permite determinar las emisiones directas e indirectas de los principales gases de efecto invernadero, CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O y SF<sub>6</sub>, de manera individual

para cada una de las instalaciones o de forma agrupada por tipos de tecnologías, por países o por tipo de gas, entre otras.

Esta herramienta de cálculo se diseñó en base a la metodología de análisis de ciclo de vida descrita por las normas UNE-EN-ISO 14040, UNE-EN-ISO 14044 y UNE-EN-ISO 14064; las premisas del GHG Protocol y las directrices IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero (GEI).

El proceso de cálculo de las emisiones se realizó en las siguientes etapas: definición del alcance; definición del ciclo de vida cada una de las actividades productivas, así como las etapas o sistemas que constituyen cada uno de los ciclos identificados; definición de emisiones por alcance e identificación; y determinación de los factores de emisión.

El alcance del cálculo se extiende a los ciclos de vida del gas y electricidad; el transporte y gestión de los

residuos generados más relevantes; el consumo de combustibles y productos químicos, tanto en fuentes fijas como móviles, en las operaciones de extracción transporte, refino/ tratamiento, así como la combustión de los mismos.

Los factores de emisión empleados para el cálculo de la huella de CO<sub>2</sub> proceden de fuentes fiables y contrastables, habiéndose empleado factores de emisión específicos de acuerdo con las directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de GEI y los factores de emisión correspondientes a cada país de acuerdo con los datos del GHG Protocol.

La metodología y las emisiones de GEI de Gas Natural Fenosa han sido verificadas por PricewaterhouseCoopers.

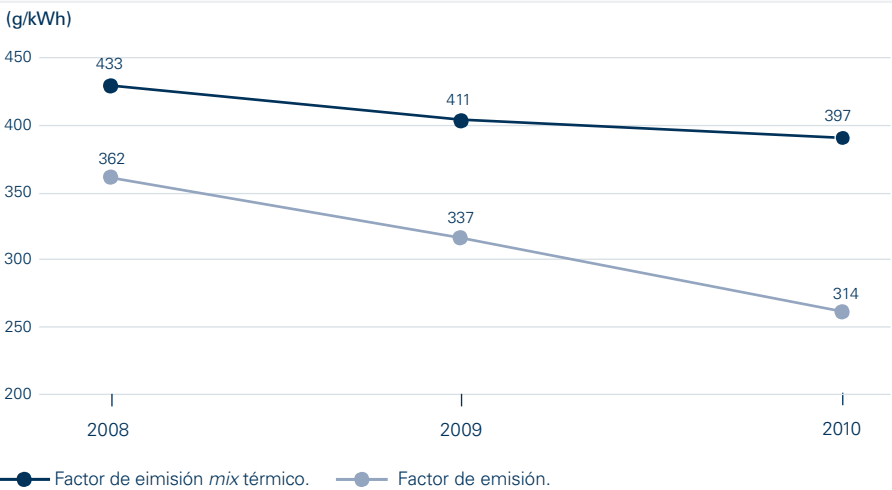


El conocimiento detallado de la huella de carbono que genera la compañía permite saber qué fuentes son las que más emiten, facilitando el desarrollo de planes de mejora más efectivos

Emisiones de CO<sub>2</sub> producción electricidad

(tCO <sub>2</sub> )	2010	Consolidación desde 01.05.09	2008	Dato proforma	
				2009	2008
Cogeneración	196.419	165.561	74.231	170.504	74.231
Emisiones específicas (gCO <sub>2</sub> /kWh)	614	429	558	394	558
Centrales térmicas de ciclo combinado	15.119.577	16.086.789	10.824.683	19.294.115	20.643.134
Emisiones específicas (gCO <sub>2</sub> /kWh)	372	371	354	369	357
Centrales térmicas de carbón	797.025	2.042.867	0	3.064.301	6.999.585
Emisiones específicas (gCO <sub>2</sub> /kWh)	1.033	981	–	981	1.011
Centrales térmicas de fuelóleo	1.132.811	714.840	0	1.072.260	1.156.120
Emisiones específicas (gCO <sub>2</sub> /kWh)	657	669	–	669	684
<b>Total generación electricidad-térmico</b>	<b>17.245.833</b>	<b>19.010.057</b>	<b>10.898.914</b>	<b>23.601.181</b>	<b>28.873.070</b>
Factor de emisión <i>mix</i> térmico Gas Natural Fenosa (gCO <sub>2</sub> /kWh)	397	406	355	411	433
Factor de emisión Gas Natural Fenosa (gCO <sub>2</sub> /kWh)	314	342	347	337	362

Factor de emisión



**Emisiones directas de CO<sub>2</sub> en fuentes fijas. Total Gas Natural Fenosa**

(tCO <sub>2</sub> )	2010	Dato proforma	
		2009	2008
Electricidad	17.245.833	23.601.181	28.873.070
Gas (UP+MID/distribución/ licuefacción/regasificación)	670.752	711.708	1.165.551
Minería	21.927	80	0
Corporación	4.206	3.313	8.687
<b>Total Gas Natural Fenosa</b>	<b>17.942.718</b>	<b>24.316.282</b>	<b>30.047.308</b>

**Emisiones directas de GEI. Total Gas Natural Fenosa**

(tCO <sub>2eq</sub> )	2010	Consolidación desde 01.05.09	2008	Dato proforma	
				2009	2008
Fuentes fijas. Emisiones directas de CO <sub>2</sub> .	17.942.718	19.563.760	11.228.382	24.316.282	30.047.309
Fuentes fijas. Emisiones directas de CH <sub>4</sub> .	1.369.648	1.381.866	1.367.054	1.381.866	1.367.054
Fuentes fijas. Emisiones directas de SF <sub>6</sub> .	35.850	15.933	0	23.900	9.445
Fuentes móviles. Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (Flota propia).	23.400	26.747	9.444	36.568	11.665
<b>Total emisiones directas de GEI</b>	<b>19.371.616</b>	<b>20.988.306</b>	<b>12.604.880</b>	<b>25.758.616</b>	<b>31.435.472</b>

**Emisiones indirectas de GEI. Total Gas Natural Fenosa**

(tCO <sub>2eq</sub> )	(tCO <sub>2</sub> ) 2010	Consolidación desde 01.05.09	2008	Dato proforma	
				2009	2008
Fuentes fijas. Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> .	1.083.658	677.468	20.494	1.008.676	1.057.377
Fuentes móviles. Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (Viajes avión y tren).	7.207	4.511	4.427	4.556	7.193

Gas Natural Fenosa también promueve entre sus clientes un consumo racional y sostenible de la energía

Iniciativas para reducir emisiones de GEI

(tCO <sub>2eq</sub> )	
Líneas de acción	Emisiones evitadas en 2010
Generación electricidad: ciclos combinados	14.082.776
Generación electricidad: renovables	1.226.103
Generación electricidad: eficiencia energética	566.344
T&D gas y electricidad: eficiencia energética	578.052
Uso final gas y electricidad: eficiencia energética	133.222
Mecanismos compensación.	875.146
Movilidad sostenible	29.905
Sumideros	4.000
Concienciación	5.563

Reducción de las emisiones de metano en las redes

Las emisiones de metano de Gas Natural Fenosa se producen en las operaciones de exploración, transporte y distribución de gas. En 2010, ascendieron a 1.365.243 toneladas de CO<sub>2eq</sub>, de las que 458.731 toneladas se produjeron en España. Globalmente, las emisiones específicas de metano alcanzaron un valor de 0,73 kg CO<sub>2eq</sub>/GJ de gas gestionado.

El empleo de mejores materiales, así como la renovación de tuberías y acometidas en las distribuidoras de gas de la compañía han permitido a Gas Natural Fenosa disminuir sus emisiones de CH<sub>4</sub> por unidad de longitud de red un 29% con respecto a 2006.

Reducción de emisiones por proyectos de mecanismo de desarrollo limpio

Gas Natural Fenosa realiza adquisiciones de derechos de emisión a través de su participación tanto en el mercado secundario como en proyectos primarios y fondos de carbono.

En 2010, las emisiones totales de CO<sub>2</sub> de las centrales térmicas de carbón, fueloil y gas en España alcanzaron 10,5 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>, frente a una asignación de derechos de emisión de 8,9 millones de toneladas, según el Plan Nacional de Asignación de Derechos de Emisión de Gases de Efecto Invernadero 2008-2012.

Para cumplir con las obligaciones del Plan Nacional de Asignación español, el grupo realiza una gestión integral de su cartera de cobertura de derechos de emisión de CO<sub>2</sub> para el período 2008-2012 y post Kioto mediante la adquisición de derechos y créditos de emisión a través de su participación tanto en el mercado secundario como en proyectos primarios y fondos de carbono.

En este sentido, la compañía adquiere derechos procedentes de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) y proyectos de Aplicación Conjunta (AC), a través de su participación en diversos fondos de carbono en los que tiene una inversión comprometida de cercana a los 60 millones de euros. Se trata del Fondo Español de Carbono



(promovido por el Ministerio de Medio Ambiente, Rural y Marino y administrado por el Banco Mundial), del Multilateral Carbon Fund (administrado por el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo y el Banco Europeo de Inversiones), del Natsource Carbon Asset Pool (administrado por Natsource Asset) y del Community Development Carbon Fund (gestionado por el Banco Mundial). A estos, se añade la contratación bilateral de compra de derechos de emisión procedentes de proyectos primarios de distintos sectores.

Hasta el momento, Gas Natural Fenosa ha registrado en Naciones Unidas ocho proyectos MDL: las centrales hidráulicas de Los Algarrobos (9,7 MW), Macho de Monte (2,4 MW) y Dolega (3,1 MW) en Panamá; la de La Joya (50 MW) en Costa Rica; la de Amaime (18 MW) en Colombia; el aprovechamiento energético del biogás en el vertedero de Doña Juana en Bogotá (Colombia); el proyecto Sombrilla, de sustitución de fueloil por gas natural en hornos, calderas, cuartos de secado y otros equipamientos de ocho plantas industriales localizadas en Bogotá (Colombia); y el proyecto Quimvale para la sustitución de fueloil por gas natural en la caldera de secado de una industria de carbonato cálcico en Río de Janeiro (Brasil).

De la misma manera, la compañía cuenta, en distintos grados de avance, con otros proyectos MDL para su validación en países como Colombia, Guatemala, Brasil, México o Panamá. Están basados en la generación con fuentes renovables, la implantación de sistemas de cogeneración, la reducción de emisiones en redes de gas o en la sustitución de combustibles por otros menos intensivos en carbono.

### Ahorro y eficiencia energética

Gas Natural Fenosa también promueve entre sus clientes un consumo racional y sostenible de la energía. En la página web de la compañía se encuentran a disposición de los consumidores las secciones [www.hogareficiente.com](http://www.hogareficiente.com) y [www.empresaeeficiente.com](http://www.empresaeeficiente.com), que ofrecen consejos de ahorro y eficiencia energética en el hogar y que permiten el autodiagnóstico.

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

### Sostenibilidad y biodiversidad

Los sistemas de gestión ambiental de Gas Natural Fenosa incluyen el compromiso con la conservación de la biodiversidad. La compañía desarrolla numerosas iniciativas orientadas al conocimiento de los ecosistemas y hábitats del entorno de sus instalaciones. También impulsa proyectos de restauración y compensación cuando los impactos ambientales no pueden ser completamente evitados. Además, colabora con distintas organizaciones sociales con el fin de apoyar sus iniciativas en defensa de la naturaleza.

Coincidiendo con la declaración, por la Asamblea de las Naciones Unidas, del año 2010 como el Año Internacional de la Biodiversidad, Gas Natural Fenosa presentó su primer informe específico en esta materia.

### Estudio de los ecosistemas

Gas Natural Fenosa elabora estudios de ecosistemas terrestres y acuáticos en los entornos de las centrales de producción eléctrica para la caracterización del entorno natural y poder estudiar el impacto de sus instalaciones. Todos los estudios realizados en 2010 resultaron satisfactorios.

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

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

Durante 2010, se realizaron en España 32 estudios de calidad del suelo en subestaciones eléctricas, cumpliendo todas ellas con la normativa que establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados. Bajo estos criterios, se adecuaron los suelos en cuatro subestaciones.

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

Ubicación	Situación	Posición	Tipo de operación	Tamaño (km²)	Valor de biodiversidad
Hinojos (Huelva)	Arrendado	Zona de regulación especial del Parque Nacional de Doñana.	Producción/ extracción	0,01	Zona catalogada por la UNESCO como Reserva de la Biosfera y Zona de Especial Protección para las Aves. (valor alto).
Aznalcázar (Sevilla)	Arrendado	Ubicado en el límite del corredor ecológico del río Guadimar. Fuera del parque nacional.	Producción/ extracción	0,01	Zona con un uso agrícola intensivo y fauna de sotobosque, donde se identifica el lince (Linx pardinus), especie en peligro de extinción.
Carmona (Sevilla)	Arrendado	Ubicado fuera del parque nacional, en terrenos que constituyen la Unidad Hidrogeológica "Altiplanos de Écija".	Producción/ extracción	0,01	El área se puede clasificar como pastizal-matorral con arbolado. Avifauna esteparia incluida en el catalogo andaluz de especies amenazadas y que también están protegidas por normativa nacional y comunitaria.
Bollullos de la Mitación (Sevilla)	Arrendado	Ubicado en el acuífero del Aljarafe, que constituye la prolongación oriental del sistema acuífero Almonte-Marismas, fuera del parque nacional.	Producción/ extracción	0,003	Esta zona está fuertemente antropizada con gran desarrollo agrícola y en ella no se registra ninguna especie del Catálogo Nacional de Especies Amenazadas.
Carmona (Sevilla)	Propiedad/ arrendado	Fuera del parque natural.	Oficina/ producción/ extracción	0,02	Estepa cerealista fuertemente antropizada. El área se puede clasificar como pastizal-matorral con arbolado. Avifauna esteparia incluida en el Catálogo Andaluz de Especies Amenazadas y Protegidas por normativa nacional y comunitaria.

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

Ubicación	Situación	Posición	Tipo de operación	Tamaño (km²)	Valor de biodiversidad
Almazán (Soria)	Contrato administrativo. Uso privativo de bien de dominio público	Fuera de espacio natural protegido. A 1,2 km. del margen izquierdo se encuentran las riberas del río Duero y afluentes	Central energética.	0,009	Es una zona húmeda catalogada. No es hábitat de interés comunitario y la instalación ejerce un impacto muy débil y puntual sobre la fauna (ruido, tráfico).
Bahía de Guayanilla (Puerto Rico)	Gestionado	Adyacente	Regasificación	13	Ecosistema marino
San Juan Nepomuceno Departamento de Bolívar (Colombia)	Propiedad	Santuario de Flora y fauna Los Colorados	Distribución electricidad	0,1	Zona de alta biodiversidad y se encuentra dentro de los parques naturales nacionales de Colombia.
Isla de Ometepe, Rivas. Municipio de Altagracia entrada al Puerto San Miguel (Nicaragua)	Propiedad	Se encuentra dentro de la Reserva de Biosfera Isla de Ometepe	Distribución electricidad	0,0005	Alto, dado que la instalación se encuentra dentro la zona de amortiguamiento de la Reserva Natural Volcán Maderas que se encuentra dentro de la Isla de Ometepe.
Bugaba, provincia de Chiriquí (Panamá)	Propiedad		Generación electricidad	0,003	No hay áreas protegidas, sin embargo, se mantienen las condiciones ambientales, se prohíbe la caza de animales.
Calobre (Panamá)	Propiedad	Provincia de Veraguas	Generación electricidad	1	Cerca de reserva forestal.
Boquete, Los Algarrobos (Panamá)	Propiedad	Chiriquí	Generación electricidad	8	No se encuentra en un reserva no obstante, es un área prístina.

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

	Longitud de líneas en LIC (km)	Longitud líneas en ZEPA (km)	Longitud líneas en IBA (km)	Superficie líneas en LIC (ha)	Superficie en ZEPA (ha)	Superficie líneas en IBA (ha)
España	3.330	2.629	5.693	6.045	4.917	10.295
Colombia	2	–	–	3	–	–
Guatemala	–	2.481	–	–	1.240	–
Panamá	–	75	–	–	5	–
<b>Total</b>	<b>3.332</b>	<b>5.185</b>	<b>5.693</b>	<b>6.048</b>	<b>6.162</b>	<b>10.295</b>

ZEPA: zona de especial protección para las aves.  
LIC: lugares de interés comunitario.  
IBA: áreas importantes para las aves.

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

	Nº de especies en peligro crítico	Nº de especies en peligro	Nº de especies casi amenazadas	Nº de especies de preocupación menor	Nº de especies vulnerables
España	2	5	2	4	20
Colombia	6	21	25	–	27
Guatemala	4	262	102	–	–
México	–	3	–	18	14
Nicaragua	1	2	2	7	3
Panamá	–	3	–	–	7
Puerto Rico	–	9	–	–	–
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>305</b>	<b>131</b>	<b>29</b>	<b>71</b>

Integración en el entorno y su restauración

Para garantizar el cumplimiento de las medidas preventivas y minimizar el posible impacto de los proyectos y procesos que no están sujetos a evaluaciones de impacto ambiental, Gas Natural Fenosa desarrolla estudios de impacto ambiental y planes de vigilancia.

En 2010, la compañía participó en diferentes iniciativas orientadas a la mejora de la biodiversidad. Se trató

de reforestaciones y recuperación de flora y fauna en situación de vulnerabilidad. La compañía también contribuyó con recuperaciones arqueológicas.

Asimismo, con el objetivo de fomentar y colaborar en la conservación de la biodiversidad en el territorio, la compañía adecua, en colaboración con los organismos autonómicos ambientales sus líneas eléctricas al Real Decreto de Protección de la Avifauna.

En España, Gas Natural Fenosa patrocina distintas organizaciones científicas y conservacionistas, con la finalidad de apoyar sus iniciativas en defensa de la naturaleza. Impulsa, en colaboración con la Fundación Oso Pardo, actividades de educación ambiental con la finalidad de favorecer cambios de actitudes y apoyo social en la conservación. También colabora con la Sociedad Española de Ornitología en el Programa Aves y Clima para concienciar acerca del cambio climático y obtener datos sobre la fenología de las aves como método para comprender el impacto del cambio climático en su ciclo biológico y valorar las posibles consecuencias.

Asimismo, las centrales de Sabón (A Coruña) y de La Robla (León) celebraron en 2010 el Día del Árbol, donde niños en edad escolar asisten a charlas sobre protección de los árboles y tienen oportunidad de plantarlos.

En el ámbito internacional, el 22 de marzo se celebró, en Gas Natural Fenosa Brasil, el Día del Agua. Entre las actividades realizadas destacan la proyección de sesiones de cine ambiental "Água: o desafio do século XXI" y "Terra: a força do planeta", o la entrega de información de carácter ambiental.

También en Brasil, la compañía celebró en junio el Mes del Medio Ambiente, con una campaña de sensibilización acerca de la biodiversidad. Para ello, se desarrollaron conferencias, cursos y prácticas ambientales en un contexto lúdico. La iniciativa se cerró con un concurso fotográfico sobre biodiversidad en hábitats brasileños

y con la entrega de plantones en el Parque ecológico Maria Tuca (Tatuí, Sao Paulo Sul).

Aprovechando la celebración del día Mundial de la Biodiversidad, el 29 de diciembre, la compañía dio a conocer parte de la flora y de las especies foráneas que constituyen la actual biodiversidad brasileña. Gas Natural Fenosa organizó una visita guiada a Burle Marx –Barra de Guaratiba- RJ, lugar destacado por constituir una de las colecciones más importantes de plantas vivas existentes en el mundo, ya que alberga cerca de 3.500 especies. Este lugar cuenta con un área de más de 360.000 m<sup>2</sup>.

Finalmente, el 22 de septiembre, en Brasil, se celebró el día mundial sin coche para sensibilizar sobre el exceso de contaminación provocada por su uso excesivo. Se elaboró un cuestionario ambiental con el lema "Deje su sueño de consumo en casa... participe de esta campaña!". A los participantes se les premió con objetos confeccionados con plástico reciclado de botellas de polietileno.



Estudios de impacto ambiental

Gas Natural Fenosa realiza estudios de impacto ambiental de los proyectos. La participación pública en los procedimientos de aprobación

de estos proyectos está garantizada por la legislación nacional y regional de cada uno de los países en los que la compañía desarrolla proyectos.

Iniciativas para reducir impactos ambientales de actividades, productos y servicios

Iniciativas en relación con el uso de materiales	
Iniciativa	Resultados
Marruecos: reducción del consumo de papel por optimización cuantitativa y cualitativa de impresiones.	Ahorro de un 2% del consumo de papel.
Centrales térmicas de fuelóleo en República Dominicana: priorizar el uso de soportes documentales electrónicos y material absorbente.	Ahorro de un 5% del consumo de papel y 5% de material absorbente.
Reducción consumo coagulante y floculante en la Central de Aceca.	Reducción consumo productos químicos y agua.
Central térmica de Anllares: Lavado y cambio de resinas catiónicas y aniónicas para disminuir el número de regeneraciones.	Reducción del consumo de sosa caústica y ácido sulfúrico.
Costa Rica, planta de generación hidráulica de La Joya: replanificación de paradas de la planta y tiempos de calentamiento para disminuir el tiempo de uso del grupo electrógeno.	Reducción del consumo de diesel.
Generación de electricidad en Costa Rica: utilización de solventes con base agua y pinturas de mayor rendimiento.	Disminución de productos químicos; pinturas y disolventes.
Generación ciclos/fuelóleo Aceca: mejoras en los sistemas de dosificación de productos químicos.	Disminución del consumo de ácidos en un 30% y otros productos químicos en un 55%.
Iniciativas en relación con el consumo de agua	
Iniciativa	Resultados
Centros de trabajo Gas Natural Fenosa: instalación de perlizadores en aseos y baños y sensibilización de empleados en el uso eficiente del agua.	Reducción del consumo de agua sanitaria.
Limeisa: control automático de caudales ecológicos.	Sostenibilidad recursos hídricos.
Aceca: reducción del consumo específico de agua en generación de electricidad.	Reducción consumo de agua por GWh generado.
Puerto Rico: determinación de áreas susceptibles de conservación.	Reducción del consumo de agua en un 15%.



**Iniciativas en relación con las emisiones**

Iniciativa	Resultados
Centros de trabajo: campañas de sensibilización en eficiencia y ahorro energético, instalación de detectores de presencia y de 65 paneles solares.	Reducción del consumo de energía y emisiones.
Revisión de los motogeneradores en los escalones de mantenimiento, en la cogeneración de Hornillos y La Andaya.	Reducción de las concentraciones de contaminantes.
Marruecos: finalización del proyecto Seis Sigma sobre la optimización de los autoconsumos del sistema de transporte de gas natural del gasoducto Magreb-Europa	Reducción consumos energéticos y emisiones de CH <sub>4</sub> .
Distribución de electricidad en Panamá: optimización del consumo de combustible en vehículos.	Reducción de emisiones.
Central hidráulica Dolega en Panamá: empleo de aerosoles sin afección a la capa de ozono.	Reducción de emisiones.
Panamá centrales hidráulicas: adecuación de interruptores.	Minimización de fugas de SF <sub>6</sub> .
Generación de electricidad: mejoras en las condiciones y temperaturas de combustión.	Reducción emisiones NO <sub>x</sub> .
Distribución gas España: sustitución de materiales obsoletos por otros de nueva generación (PE y acero).	Minimización de emisiones de CH <sub>4</sub> .
Ciclos combinados España: sistemática para identificar y eliminar el amoniaco en emisión.	Minimización de emisiones NH <sub>3</sub> .
Regasificadora Puerto Rico: optimización de la gestión de eficiencia de compresores de la turbina y del proceso de vapor.	Reducción del consumo de energía y emisiones.
Centros de trabajo Colombia: segunda fase de la campaña Hacerlo Natural.	Reducción del consumo de energía y emisiones.
Modificación de los tiempos de inyección de combustible al motor Wartsila 18V38 y reemplazo de turbocompresor y reducción de consumo de auxiliares en los motores de la República Dominicana.	Reducción consumos y emisiones.



Iniciativas en relación con los efluentes

Iniciativa	Resultados
Utilización del condensado del destilado del purín en parcelas de cultivo adyacentes a las cogeneraciones de La Andaya y Hornillos.	Sostenibilidad recursos hídricos y minimización consumo fertilizantes químicos.
Guatemala: utilización de biosolventes y bombas aspersantes para neutralizar posibles derrames accidentales de aceite dieléctrico	Minimización de vertidos.
Central hidráulica Los Algarrobos, Panamá: implementación de un nuevo sistema de contención.	Evitar riesgo de vertidos al río y suelo.
Cogeneración La Andaya y Hornillos: separación de aguas aceitosas para gestionar el flotante como residuo.	Minimización de vertidos.
Generación de fuelóleo Rep. Dominicana: mejora del sistema de tratamiento de aguas aceitosas.	Reducción de vertidos.

Iniciativas en relación con el ruido

Iniciativa	Resultados
Cogeneración España planta de El Romeral: insonorización de motores y mantenimiento preventivo.	Mitigación del ruido.
Kenia, generación fuelóleo: incremento de los niveles de seguridad.	Prevención de ruido.
Colocación de paneles insonorizadores en las ERM's.	Mitigación del ruido.
Sede Gas Natural Fenosa: insonorizaciones del recinto donde se ubica la pila de combustible.	Mitigación del ruido.
Distribución de electricidad España: colocación de antivibradores en los transformadores de potencia.	Mitigación del ruido.
Kenia, generación de fuelóleo: plantación de plataneros en zonas de elevada emisión de ruido.	Mitigación del ruido.



**Iniciativas en relación con los residuos**

Iniciativa	Resultados
Distribución de electricidad en Panamá: sustitución de Sílica Azul por Sílica Naranja libre de Colbalto.	Eliminación del Cobalto como residuo peligroso.
Central de ciclo combinado de Sagunto: cambios en el llenado del tanque dispersante.	Disminución de residuos.
Distribución gas Brasil: campaña de colocación de ecopuntos con instalación de contenedores para pilas y baterías.	Gestión selectiva de residuos.
Transporte de gas en Marruecos: minimización de residuos peligrosos por optimización de rutas de mantenimiento planificadas y sensibilización del personal.	Reducción de un 2% de residuos.
Costa Rica, planta de generación hidráulica de La Joya: mejora de los procesos de limpieza en los mantenimientos.	Minimización de residuos.
Distribución de electricidad Nicaragua: recuperación del material metálico no reutilizable procedente de la red de distribución.	Valorización de residuos.
Distribución gas España: recuperación de tierras para reposición en zanjas.	Reducción de escombros en vertedero.
Distribución de electricidad Guatemala: reparación de transformadores eléctricos.	Reducción de residuos: aceite dieléctrico y chatarra.
Generación fuelóleo Rep. Dominicana: reducción del material contaminado con hidrocarburos.	Reducción de un 5% de residuos por MWh producido.

**Impacto ambiental**

El desempeño y compromiso de Gas Natural Fenosa permite compatibilizar las actividades propias de su negocio (generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad y gas) con la protección del entorno y la calidad de vida de los ciudadanos. La compañía busca nuevos enfoques que permitan mantener el equilibrio entre el valor de los recursos naturales utilizados y la riqueza generada por el negocio.

Gas Natural Fenosa cuenta con una herramienta de gestión ambiental, denominada unidades ambientales (UMAS), que cuantifica la evolución

objetiva en el tiempo de los aspectos ambientales basándose en la metodología del análisis del ciclo de vida y siguiendo las etapas marcadas en las normas internacionales de la serie ISO 14040. La metodología cuantifica el impacto ambiental sobre el medio ambiente de las emisiones atmosféricas, consumos, recursos, residuos, calidad de las aguas, ruido e impacto sobre la avifauna, entre otros.

La metodología caracteriza el aspecto ambiental de acuerdo a determinadas categorías de impacto (acidificación, afección al aire, *smog* invernal, generación de residuos, calentamiento global,

Gas Natural Fenosa busca nuevos enfoques que permitan mantener el equilibrio entre el valor de los recursos naturales utilizados y la riqueza generada por el negocio

calidad de las aguas, eutrofización y *smog* fotoquímico, entre otros) y traduce los impactos ambientales a un valor adimensional (UMAS) con independencia de su naturaleza.

En 2010, se ha reducido un 10% el impacto ambiental respecto del ejercicio anterior, en concreto, un 33% la acidificación de la atmósfera y el calentamiento global, un 46% los impactos toxicológicos al aire, un 37% el *smog* invernal y un 56% el *smog* fotoquímico.

Implicación de proveedores y clientes

Los compromisos ambientales de Gas Natural Fenosa no solo tienen un alcance interno, sino que se hacen extensivos a la cadena de valor. El 84% de 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, en 2010 se inició un proyecto para fomentar nuevas adhesiones al documento de buenas prácticas de los principales

Cuantificación del impacto ambiental en UMAS

Categoría de impacto	UMAS
Generación de residuos peligrosos	3.161
Acidificación de la atmósfera	209
Generación de residuos no peligrosos	148
Calentamiento global	122
Impactos toxicológicos: afección al aire	82
<i>Smog</i> invernal	37
Contaminación acústica	32
Calidad de las aguas	28
Eutrofización: afección ecosistemas acuáticos	6
Consumo de recursos abióticos: recursos energéticos	6
Consumo de recursos abióticos: recursos hídricos	4
<i>Smog</i> fotoquímico	4
Consumo de recursos abióticos: otros recursos	3
Afección avifauna	1
<b>Total UMAS</b>	<b>3.843</b>

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

**Gas Natural Fenosa calcula su Huella Ecológica**

Gas Natural Fenosa, en línea con su permanente preocupación por mantener el equilibrio entre las actividades que componen sus diferentes líneas de negocio y el respeto por el entorno, trabaja de forma habitual en la búsqueda y el desarrollo de herramientas que le sirvan de apoyo en esta tarea.

Por este motivo la compañía desarrolló en 2010 una metodología para calcular su Huella Ecológica, un indicador sintético de sostenibilidad que facilita el conocimiento del impacto que una determinada actividad o comunidad ejerce sobre su entorno. La Huella Ecológica se define como el total de hectáreas productivas necesarias para producir los recursos consumidos y la superficie necesaria para absorber los residuos que genera.

La metodología desarrollada por Gas Natural Fenosa, basada en la de Rees y Wackernagel pero con algunos

aspectos adicionales no recogidos por ésta, permite calcular y medir la variación en el tiempo de la huella ecológica de la compañía.

Para calcular la huella ecológica primero se han de identificar los consumos y emisiones anuales, transformando los parámetros identificados a áreas productivas parciales (ha) mediante el uso de índices de productividad. Posteriormente, para poder comparar las áreas productivas parciales, se transforman a áreas productivas globales (hag) gracias al empleo de factores de equivalencia específicos reconocidos internacionalmente. Por último, las hectáreas globales se relacionan con la unidad de referencia (GWh generados, transportados y distribuidos de gas y electricidad).

Esta metodología de cálculo fue aplicada tanto a centros individuales como a nivel corporativo, lo que permitió calcular la Huella Ecológica

asociada a los siguientes parámetros: consumo de combustibles, consumo de agua, emisiones directas de CO<sub>2</sub>, SO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub> derivadas de la generación de energía eléctrica, emisiones generadas a partir de las actividades de transporte y distribución de gas y electricidad, ocupación de espacio por las instalaciones, ocupación de espacio del agua embalsada y ocupación de residuos tratados en vertedero.

Los resultados obtenidos en 2010 indican una huella ecológica total de 7,24 hag/GWh, correspondiendo el 88,8% a la huella de carbono, el 5,7% a la huella atmosférica, el 0,1% a la huella hídrica y el 5,4% a la huella de ocupación del suelo. La huella ecológica ha disminuido un 25,1% con respecto a 2009, principalmente por la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, lo que implica también una reducción de la huella de carbono.

proveedores de obras y servicios de distribución de electricidad. A finales de 2010 se habían adherido el 62% de ellos.

Por otra parte, el 21 % de los proveedores de servicios de gas y electricidad, homologados por Gas Natural Fenosa, disponen de Certificado ISO 14001.

Adicionalmente, la compañía trata de sensibilizar a sus clientes de la importancia de un uso responsable y racional de la energía. Para ello desarrolla, en colaboración con la

Fundación Gas Natural Fenosa y los negocios de comercialización mayorista y minorista, campañas y jornadas de patrocinio y formación, englobadas bajo la iniciativa Gesto Natural.

## Interés por las personas



Gas Natural Fenosa es un proyecto compartido por 18.778 personas que trabajan en 22 países. Un 49,3% de ellas desarrollan su actividad fuera de España. La edad media se sitúa en 42,7 años, con un promedio de antigüedad en la compañía de 14,5 años. Un 27% de los empleados son mujeres.

La estrategia de recursos humanos de la compañía toma como punto de partida su misión y tiene como objetivos promover un entorno de

trabajo respetuoso con los empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional, potenciar el compromiso, propiciar la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y género y, por último, desarrollar el talento.

Completada la integración entre Gas Natural y Unión Fenosa, la compañía ha capitalizado las mejores prácticas en materia de gestión de la personas, al tiempo que ha gestionado la operativa diaria y ha facilitado el proceso de optimización de la organización tras la integración.

Durante 2010, la compañía consolidó un modelo de recursos humanos basado en unidades de gobierno y servicio que definen las políticas y modelos de recursos humanos y en la figura del *business partner* como asesor estratégico del negocio en la implantación y adaptación de políticas y modelos en los distintos negocios y países.

### Principios de actuación responsable con los empleados

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

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



## Principales indicadores

	2010	2009	2008
Índice de plantilla. N° de empleados	18.778	19.803	6.842
Hombres/mujeres (%)	73/27	74/26	69/31
Mujeres en puestos directivos (%)	21,70	19,70	18,90
Gastos de personal (millones de euros)	798	600	338
Horas de formación por empleado	47,80	42,20	44,52
Inversión en formación anual (euros)	8.057.570	8.505.000	3.480.300

## Acciones relevantes

Acciones propuestas 2010		Acciones realizadas 2010	Acciones previstas 2011
Constitución de una comisión de igualdad para las sociedades con convenio colectivo.	●	Constitución de la Comisión de Igualdad.	Elaboración del Plan de Igualdad.
Nueva revista interna: cambio de imagen y contenidos adaptados a la nueva compañía y en correspondencia con la opinión de empleados (encuesta específica sobre la revista).	●	Campañas de comunicación interna relevantes: "Marca, valores y Posicionamiento" y "Nuevo Plan Estratégico".	Desarrollo de un programa de reconocimientos a la mejora continua y a la innovación.
Plan Director y Plan Anual de Comunicación Interna.	●	Elaboración del Plan Director y diseño del Plan Anual de Comunicación Interna.	Campaña de refuerzo de valores y de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa.
Realización de Encuesta de Clima. Puesta en marcha de paneles permanentes de empleados. Encuestas específicas y periódicas.	●	Realizada Encuesta de Clima Laboral y Compromiso. Puesta en marcha de paneles permanentes de empleados. Encuestas específicas y periódicas.	Comunicación de los resultados de la Encuesta de Clima y plan de acción derivado de los resultados alcanzados.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo



Garantizar la igualdad de oportunidades, promover la diversidad y ofrecer una carrera profesional atractiva y estimulante son parte fundamental del compromiso asumido por Gas Natural Fenosa con sus empleados

### 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 asumido por Gas Natural Fenosa con sus empleados.

La compañía rechaza la discriminación por cualquier motivo. Este criterio de no discriminación se extiende a los procesos de selección y promoción, basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual.

Durante 2010, se constituyó la Comisión de Igualdad con el objetivo de elaborar, en España, un Plan de Igualdad.

Gas Natural Fenosa cumple con los requerimientos legales respecto a la igualdad de oportunidades y la integración social y promueve la contratación de personas discapacitadas, ofreciendo un entorno de trabajo que les permita desarrollarse en igualdad de condiciones.

Gas Natural Fenosa cumple estrictamente las exigencias legales de cada país en los que desarrolla su actividad. Así, en España, el objetivo mínimo es que el 2% de la plantilla esté constituida por personas con discapacidad. Para ello, se recurre a proveedores que emplean a personas con minusvalía y a la contratación directa de personas. En el ámbito internacional, el porcentaje de personas con discapacidad alcanza el 3,2% de la plantilla, por encima de los requerimientos mínimos legales en países como Brasil, Panamá (3,74%), Marruecos (2,88%) e Italia (superior al 7%).

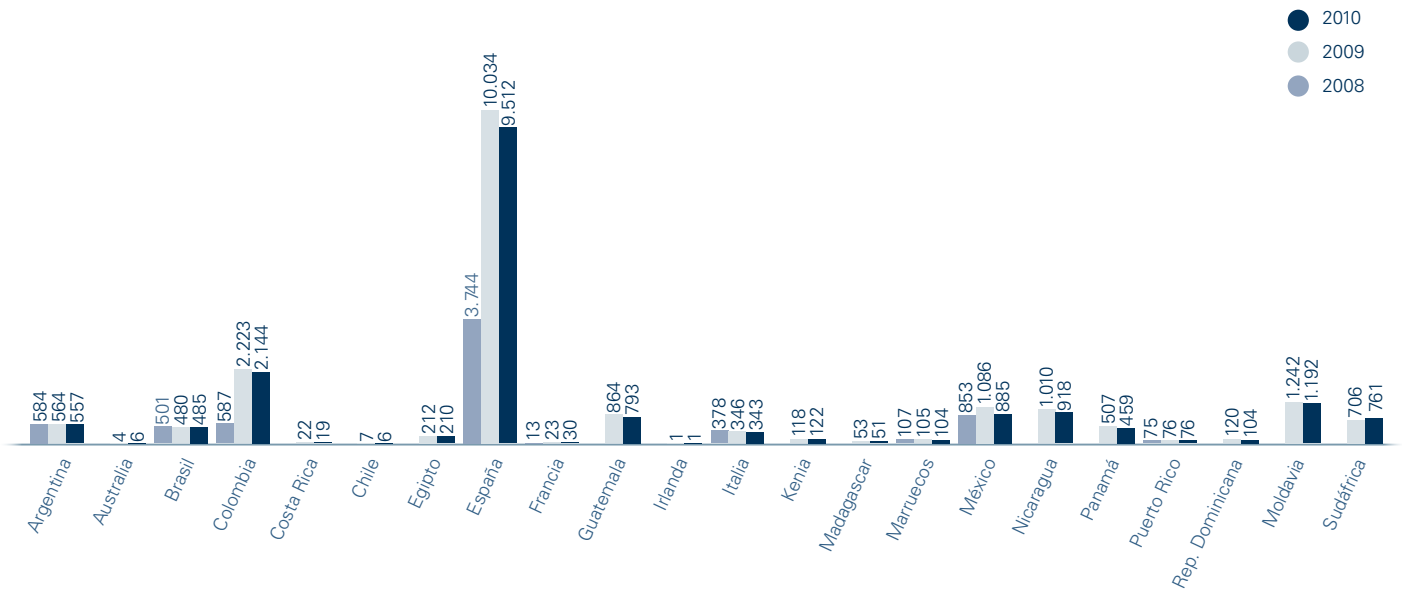
Las compañías que forman parte de Gas Natural Fenosa están realizando esfuerzos dirigidos a promover la integración de personas con algún

tipo de discapacidad. En España, hay definidos convenios de colaboración con la Fundación Adecco, la Fundación Catalana de Síndrome de Down y el Instituto Guttman, especializado en el tratamiento medicoquirúrgico y la rehabilitación integral de personas con lesión medular, daño cerebral adquirido u otras discapacidades de origen neurológico. En 2010, continuó vigente el convenio firmado por la compañía con la Generalitat de Cataluña para favorecer la integración laboral de mujeres que sufren violencia de género y riesgo de exclusión social.

Gas Natural Fenosa entiende 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, promueve la contratación de empleados y directivos locales. En este sentido, Gas Natural Fenosa no dispone de una política concreta para la contratación de directivos locales, pero prioriza la contratación de este tipo de personal frente a otras opciones.

Índice de plantilla. Número de empleados(\*)

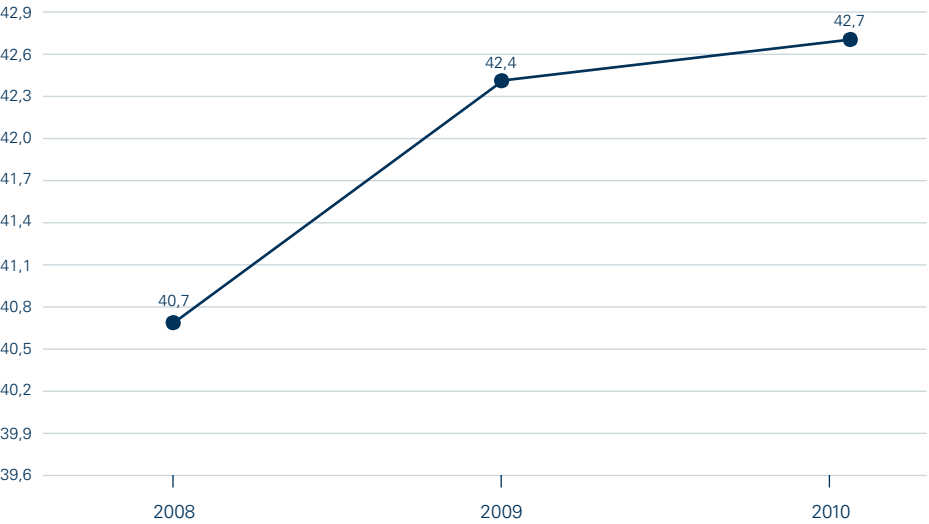
(empleados)



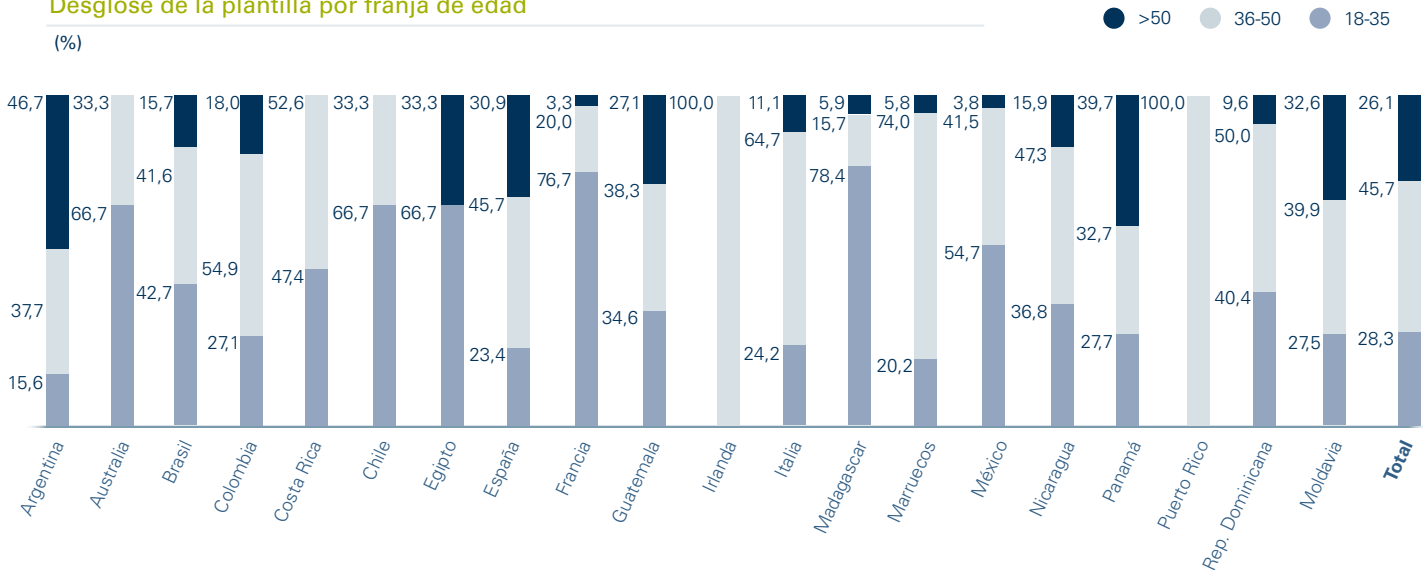
(\*) Número de empleados según criterio societario. Los indicadores que se detallan en adelante en este capítulo, aplican a la plantilla gestionada que es de 15.716 personas, 7.620 en España y 8.096 personas repartidos en Argentina, Australia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Egipto, Francia, Guatemala, Irlanda, Italia, Madagascar, Marruecos, México, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, República. Dominicana y Moldavia.

Edad media de la plantilla

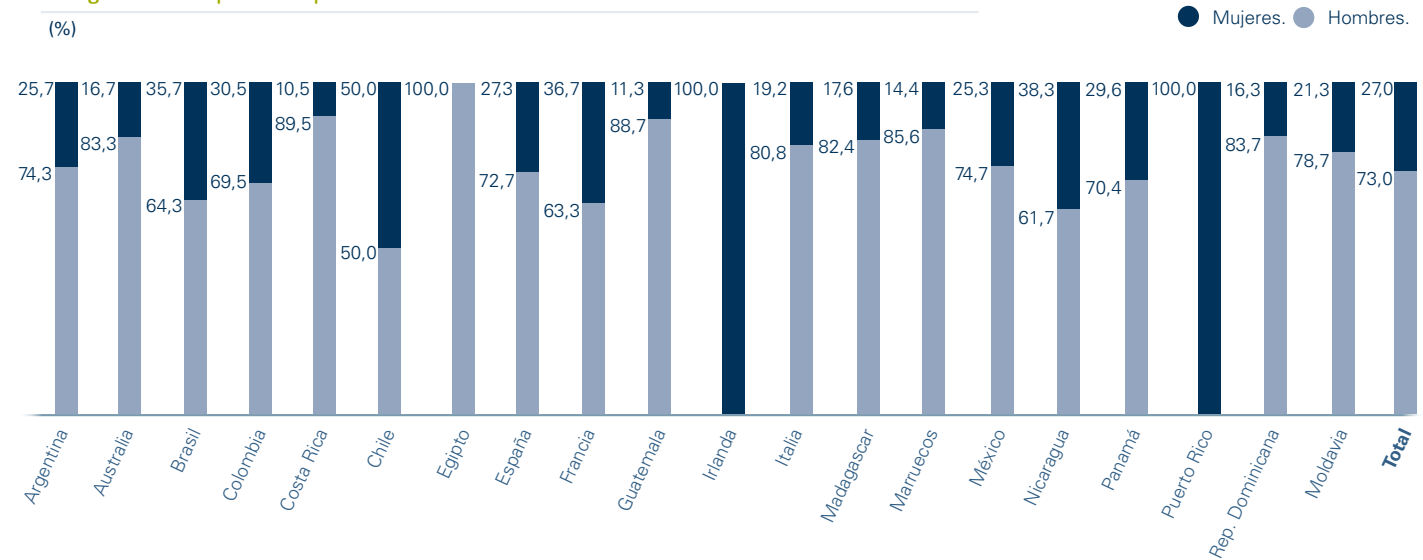
(años)



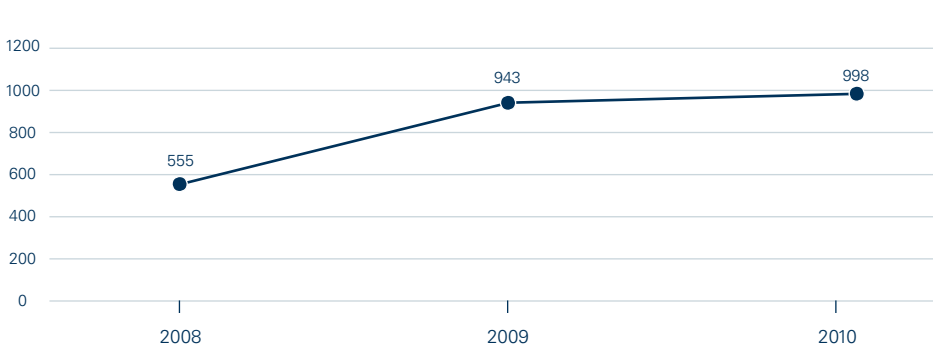
Desglose de la plantilla por franja de edad



Desglose de la plantilla por sexos

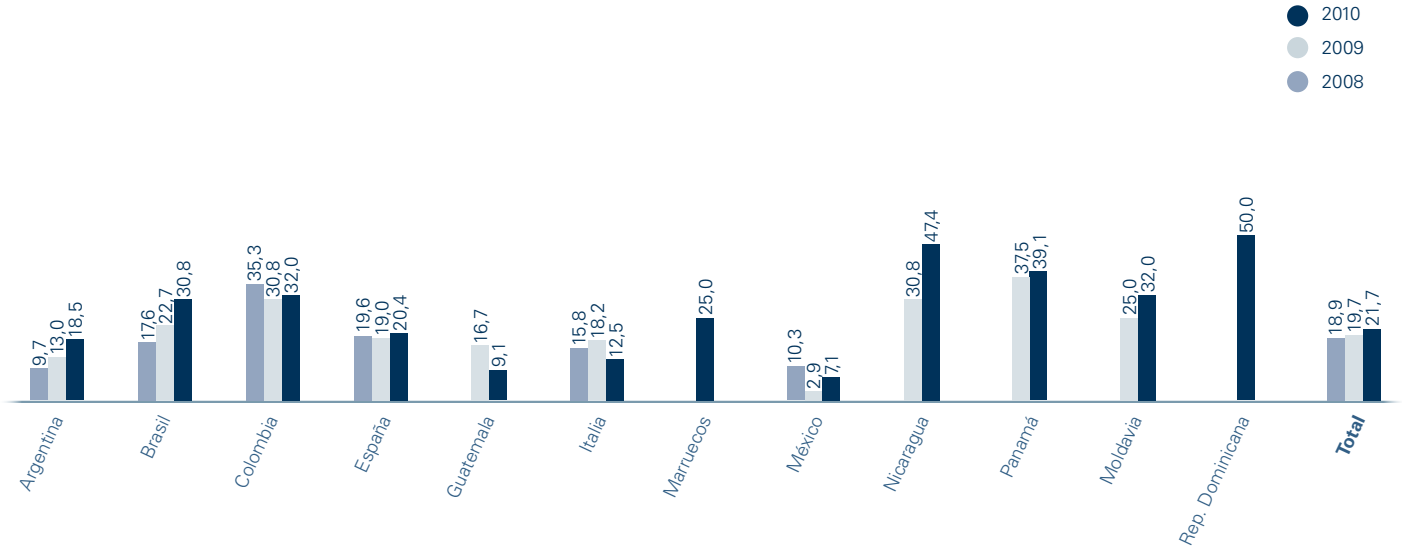


Número de directivos



Mujeres en puestos directivos(\*)

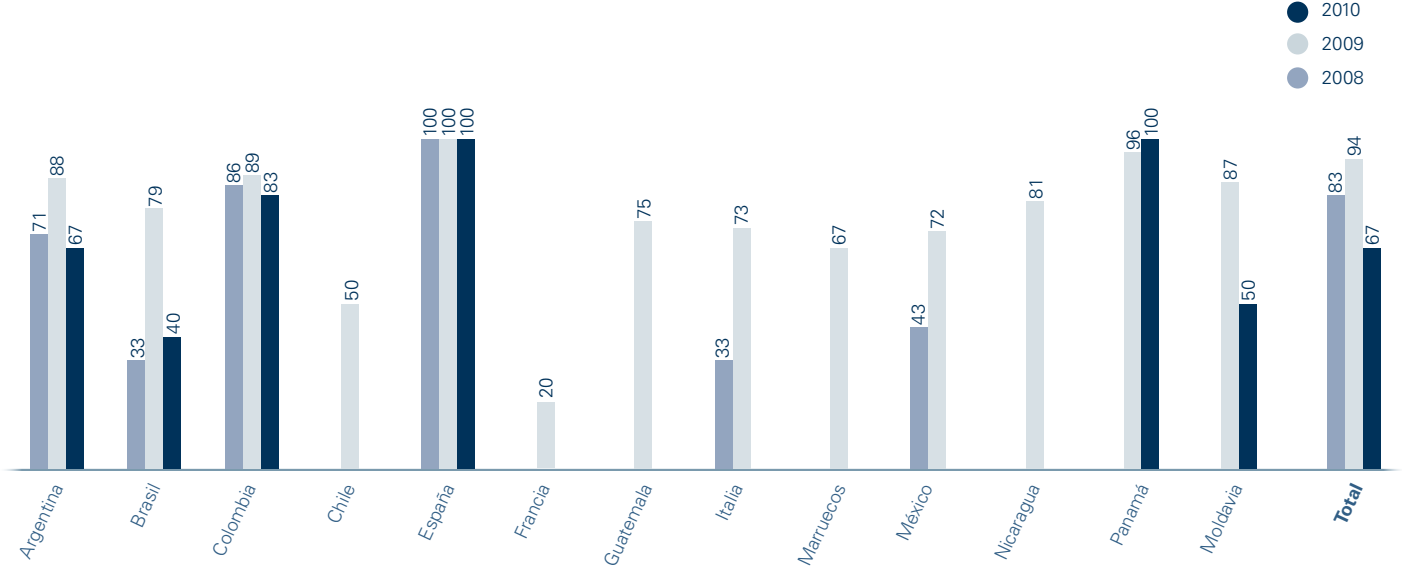
(%)



(\*) En Australia, Costa Rica, Chile, Egipto, Irlanda, Madagascar y Puerto Rico no hay directivos, si bien en Chile y, solo en 2009, había un único directivo y mujer. En Francia no hay ninguna mujer en la actualidad en puestos directivos.

Altos directivos procedentes de la comunidad local(\*)

(%)

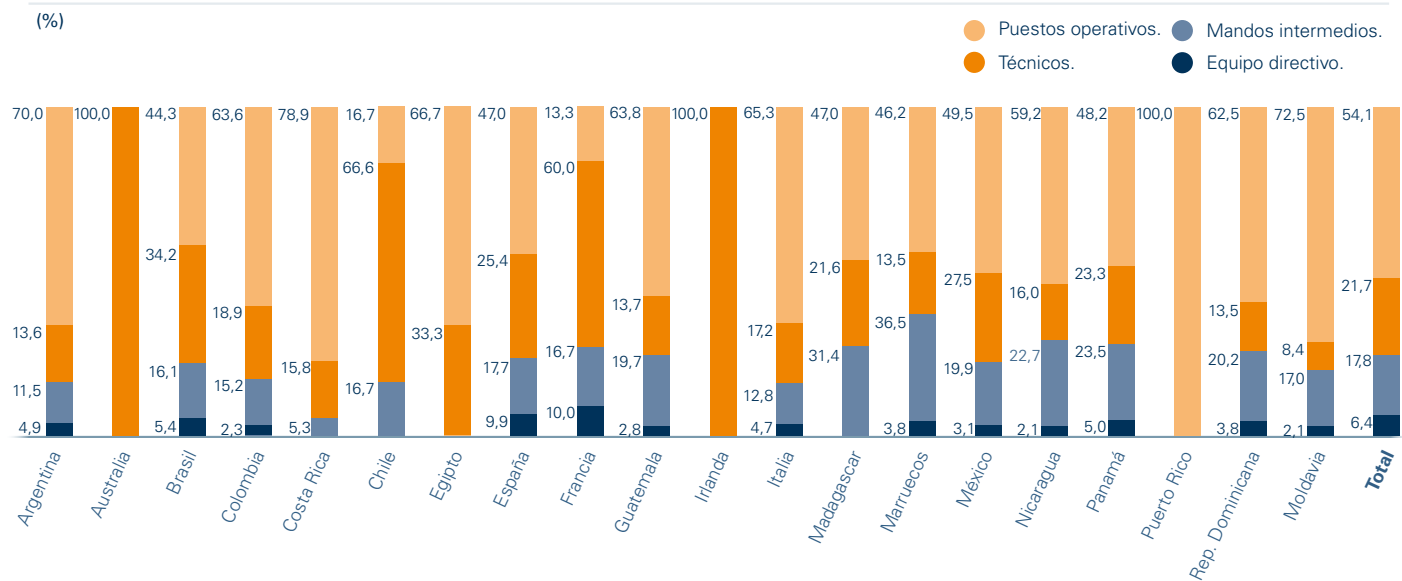


(\*) En 2010 se ha producido una modificación en el criterio de consideración de alto directivo. En 2010, se ha considerado como alto directivo la categoría de director y/o superior, mientras que en años anteriores se tomó como criterio directores, subdirectores, jefes de departamento, y/o superiores. Se considera directivo local aquel alto directivo que trabaja para una razón social que pertenece a la comunidad local.

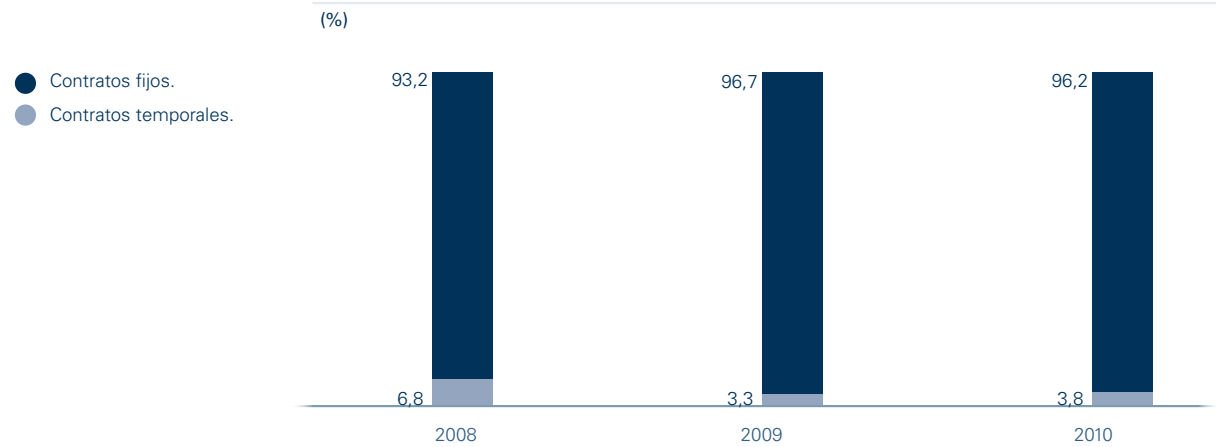
La disminución generalizada en el dato es por la aplicación de un criterio más restrictivo en la definición de alto directivo.

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

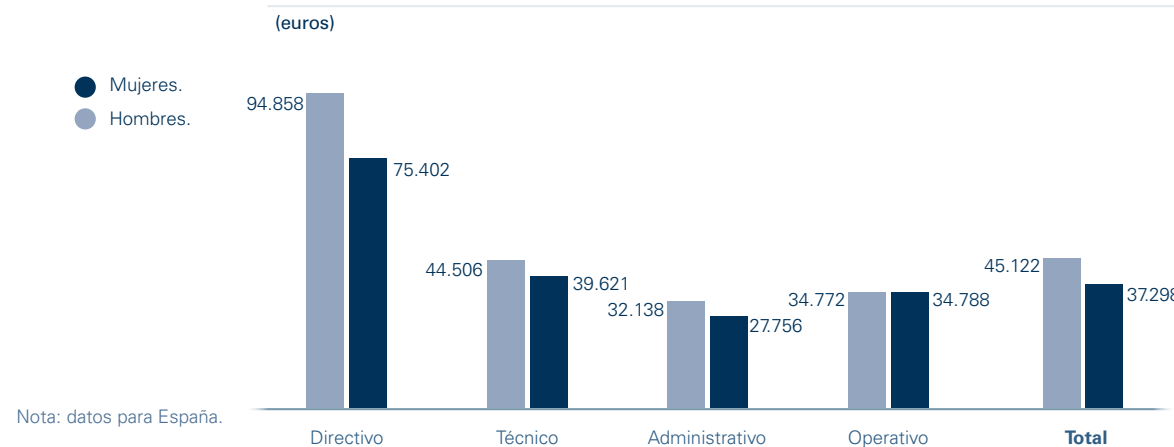
Desglose de la plantilla por categoría profesional



Tipo de contratos



Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional





**Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo**

Gas Natural Fenosa respeta de manera inequívoca el derecho a la libertad de asociación y representación sindical. Las compañías que forman Gas Natural Fenosa cuentan con representantes de los trabajadores elegidos libremente. A este respecto, a finales de 2010, cabe destacar lo siguiente:

- 37 organizaciones tenían representación en la compañía en todos sus ámbitos de actuación, siete en España y 30 en el negocio internacional.
- En España, según los datos provisionales tras las elecciones celebradas en 2010 en numerosos centros de trabajo, había 451 representantes sindicales.

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

El 25 de mayo de 2010 se firmó el Convenio Colectivo de Gas Natural 2010-2011. Responde a la voluntad compartida de dotar, progresivamente, a la compañía de un marco único de relaciones laborales para todos los centros, aglutinando los distintos convenios colectivos existentes hasta la fecha. La política general de la compañía en este aspecto es armonizar y homogeneizar las condiciones laborales de los empleados en las distintas compañías.

Gas Natural Fenosa mantiene canales de comunicación permanentes 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.

En el ámbito internacional existen singularidades en el régimen de preavisos en los cambios organizativos que se establecen en los convenios de Italia y Guatemala, más allá de la estricta regulación legal a la que en todo caso la compañía se somete.



**Presencia sindical en España<sup>(\*)</sup>**

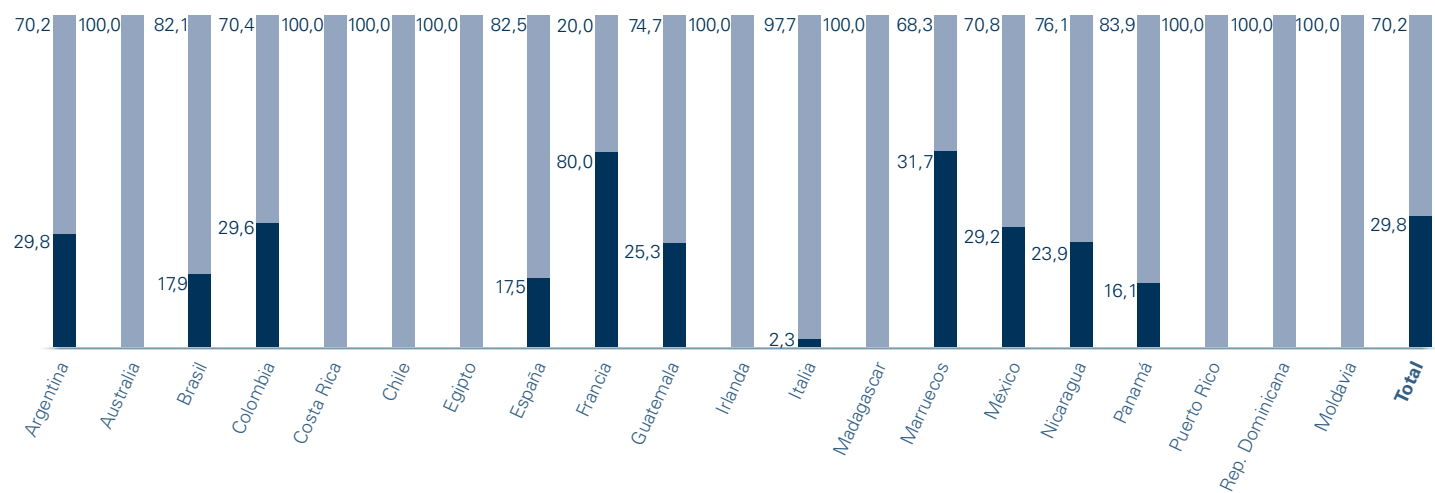
	Nº de representantes	%
Comisiones Obreras (CCOO)	142	31,49
USO	107	23,73
Unión General de Trabajadores (UGT)	108	23,95
CIG	36	7,98
Confederación General de Trabajadores (CGT)	37	8,20
SIE	18	3,99
CIAA	2	0,44
Independientes	1	0,22
<b>Total</b>	<b>451</b>	<b>100</b>

(\*) Datos provisionales (de acuerdo al proceso electoral y sus plazos legales) tras elecciones sindicales de noviembre de 2010.

Indicadores de empleados y convenios

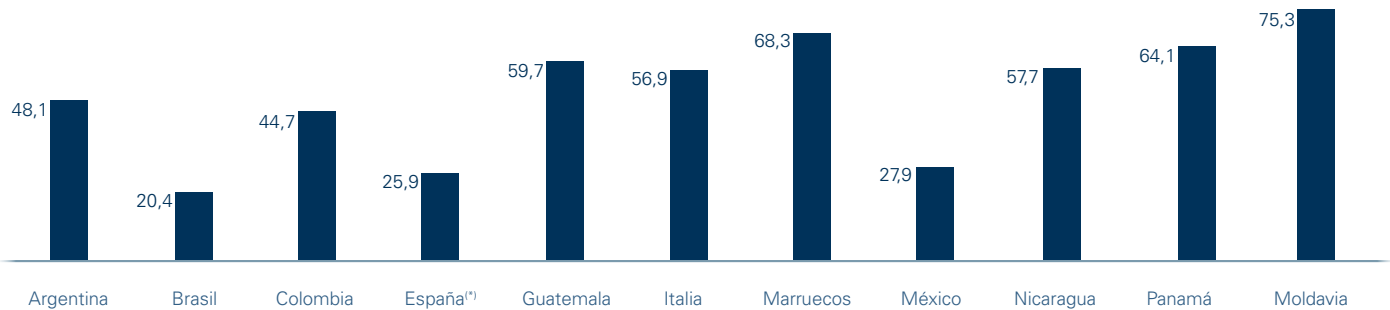
(%)

- Excluidos de convenio.
- Incluidos en convenio.



Afiliación sindical por países

(%)



(\*) El porcentaje de afiliación en España sube 1,3 puntos debido a un descenso de la plantilla consolidada total, consecuencia de las desinversiones realizadas y a la rotación.

Nota: en Australia, Costa Rica, Chile, Egipto, Francia, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico y República Dominicana no constan afiliados.

**Política retributiva**

La política retributiva de la compañía se rige por la equidad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Sus criterios rectores son:

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

Gas Natural Fenosa elabora periódicamente estudios comparativos para evaluar la competitividad de su política retributiva y aplica un modelo basado en aumentos del IPC, real y previsto, en los resultados de la compañía y en las previsiones de subidas salariales.

A nivel grupo, la política establecida en materia de retribución variable engloba, aproximadamente, al 62,4% de los empleados sobre los que se realiza gestión directa (15.716 empleados) y que se basa en el cumplimiento de los objetivos anuales determinados por la compañía y unidad de negocio, junto con la evaluación del desempeño individual de cada empleado; objetivos de su puesto de trabajo y actuación profesional.



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

Argentina	2,34
Brasil	1,89
Chile	4,07
Colombia	1,30
Costa Rica	2,83
España	2,06
Francia	1,49
Guatemala	2,31
Italia	1,24
Irlanda	2,70
Madagascar	2,75
Marruecos	2,72
México	3,43
Nicaragua	1,33
Panamá	1,06
Rep. Dominicana	1,70
Moldavia	2,94

(\*) En Australia, Egipto y Puerto Rico la plantilla con gestión centralizada no aporta datos significativos a efectos de este indicador.

Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados

En Gas Natural Fenosa la conciliación de la vida familiar y profesional se articula, principalmente, a través de las medidas de flexibilización laboral.

Más allá de los mínimos requeridos legalmente, la compañía permite disfrutar a sus empleados de ventajas que, ofrecen, entre otras, la posibilidad de jornada continuada todos los viernes del año y los meses de verano, así como jornadas en régimen de autoadministración para determinados colectivos.

Adicionalmente, la compañía amplía los supuestos legales de derecho a reducción de jornada y el límite temporal de los mismos, incluyendo los permisos de acumulación de lactancia y ampliando, en determinados supuestos, los plazos de cómputo. Las empleadas tienen asimismo la posibilidad de evitar los desplazamientos laborales que impliquen alejarse de su lugar de residencia durante el embarazo o la lactancia.

Del mismo modo, aquellos empleados que tengan a su cargo familiares en circunstancias especiales pueden acogerse a las políticas de acercamiento del lugar de trabajo al domicilio previstas por Gas Natural Fenosa.

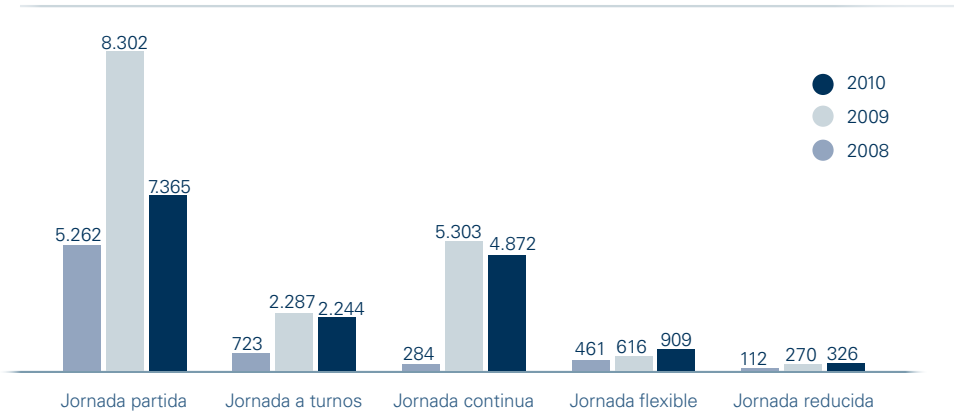
Servicios adaptados a las necesidades de los empleados

Gas Natural Fenosa ofrece beneficios sociales a sus empleados en todos los países en los que tiene presencia. Cabría resaltar, con diversas denominaciones y distintos contenidos, según ámbitos, países y convenios, los siguientes:

- Ayudas familiares por nacimiento de hijo, matrimonio, para guardería y jardines maternos o por hijos discapacitados.
- Políticas de apoyo a la conciliación de la vida familiar y profesional.

- Pólizas y servicios de asistencia médica (hospitalización, asistencia, medicinas, evaluación oftalmológica, plan odontológico y otros equivalentes).
- Existencia del día específico de la actividad (día del trabajador del gas, día del electricista,...).
- Complementos de las prestaciones públicas en los supuestos de incapacidad temporal.
- Patrocinio de actividades deportivas y recreativas.
- Aportaciones económicas para compensación en lo que se refiere a comida (vales almuerzo, compensación para comidas y economatos, entre otros).

Desglose de la plantilla por tipo de jornada(\*)



(\*) Los valores para este indicador en el año 2009 varían respecto de los publicados en el informe de 2009, ya que para las sociedades de ámbito internacional no eran correctos. Se recalculan extrapolando en dichas sociedades para 2009 la distribución por tipo de jornada real de 2010

- Ayuda a los estudios de los empleados y desarrollo de programas de becas para sus hijos, subsidio escolar y fondo de becas con distintas regulaciones y alcance.
- Planes de pensiones de aportación definida y complementaria.
- Préstamos, anticipos y facilidades crediticias y de seguros a empleados y sus familias.
- Bonificaciones del consumo eléctrico o de gas natural.
- Acuerdos con entidades financieras y de seguros.

Cabe destacar que la mesa negociadora del plan de pensiones de la compañía acordó en 2010 la integración de los planes de Unión Fenosa y Gas Natural, para dar cumplimiento a la normativa vigente en España en esta materia.

**Generación de compromiso e implicación de los empleados**

La Dirección por Objetivos (DPO) y la Gestión del Desempeño (GdD) son las dos metodologías desplegadas en Gas Natural Fenosa para incentivar la implicación de los empleados en el logro de los objetivos de la compañía.

Durante 2010, Gas Natural Fenosa implantó un sistema informático de gestión único e integrado y definió criterios comunes para la aplicación de ambas metodologías en el proceso de evaluación. Para continuar con el proceso de integración, la compañía desarrolló distintas acciones de comunicación, abundando en la formación sobre las metodologías, sus criterios comunes de aplicación, y sobre la utilización del sistema informático puesto en marcha.

Adicionalmente, a finales de 2010, la compañía lanzó una Encuesta de Clima Laboral dirigida a la totalidad de los empleados, cuyos resultados serán analizados y comunicados en 2011.

**Encuesta de Clima Laboral y Compromiso 2010**

En 2010, Gas Natural Fenosa remitió la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso a más de 15.700 empleados en los distintos países en donde opera.

El objetivo fue conocer el grado de satisfacción y compromiso de la plantilla en cada uno de los países y áreas. Los resultados permitirán establecer planes de acción, global o local, para mejorar aquellos aspectos con peores resultados y mayor impacto en el compromiso de los empleados.

Con el propósito de facilitar la participación de los empleados, los materiales utilizados en la encuesta se tradujeron a ocho idiomas. Asimismo, la encuesta, de carácter anónimo y confidencial, pudo cumplimentarse vía web o a través de cuestionario en papel.

El cuestionario se diseñó teniendo en cuenta un bloque común de preguntas, añadiéndose cuestiones específicas para cada país en función de sus peculiaridades.

Fueron utilizadas once categorías de valoración: compensación y beneficios, compromiso, comunicación, condiciones laborales, desarrollo profesional y formación, dirección, jefe, imagen/mercado, organización, relaciones internas y responsabilidad corporativa.

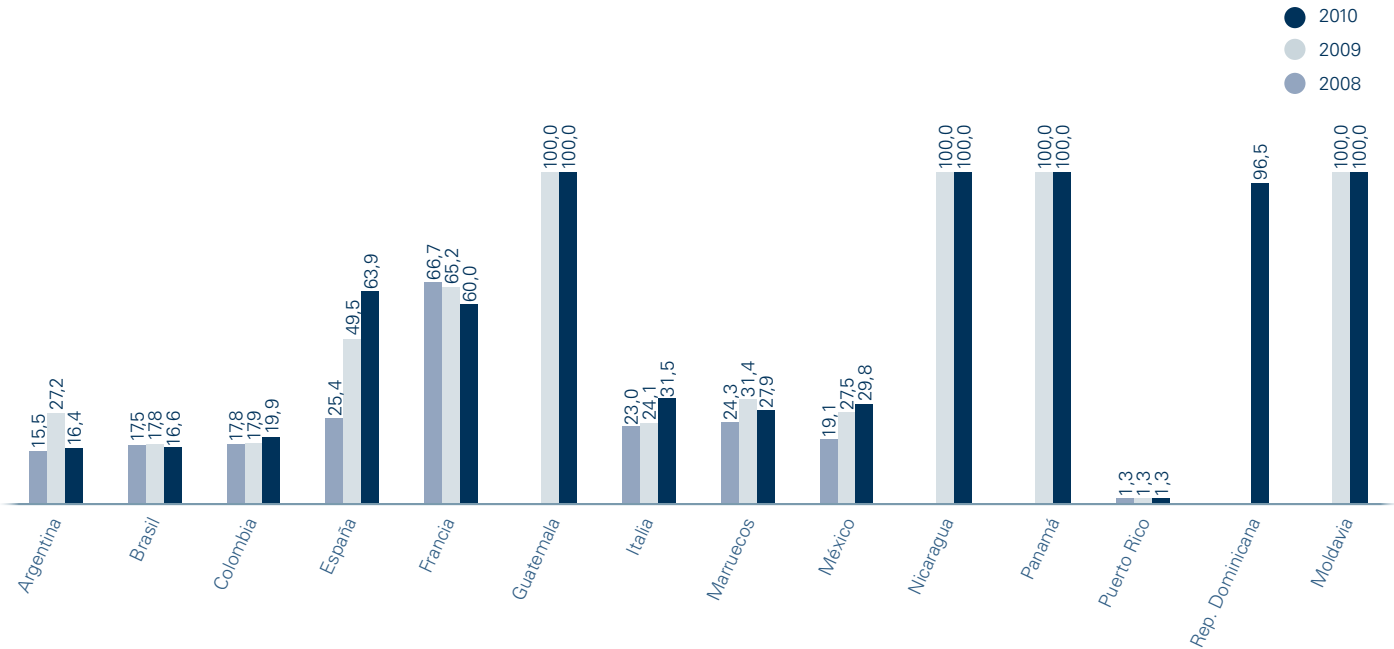
Como apoyo al lanzamiento de la encuesta, la compañía puso en marcha una campaña de comunicación interna que animó a la participación, bajo el lema "yo participo". Los resultados se analizarán y comunicarán durante el ejercicio 2011.

Desglose de gastos de personal

(millones de euros)

	2010	2009	2008
Sueldos y salarios	643	501	258
Costes Seguridad Social	125	103	57
Planes de aportación definida	33	28	14
Planes de prestación definida	6	15	1
Trabajos realizados para el inmovilizado de la compañía	(82)	(102)	(52)
Otros	73	55	60
<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>600</b>	<b>338</b>

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



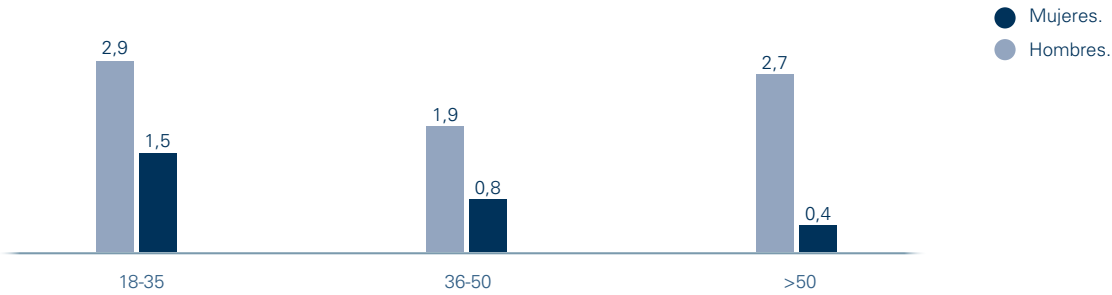
(\*) Porcentaje de personas participantes en el Sistema de Dirección por Objetivos y Gestión del Desempeño.

Nota: en Australia, Costa Rica, Chile, Egipto, Irlanda y Madagascar no hay personas implicadas en los procesos de Gestión del Desempeño y Dirección por Objetivos.



Índice de rotación<sup>(\*)</sup>

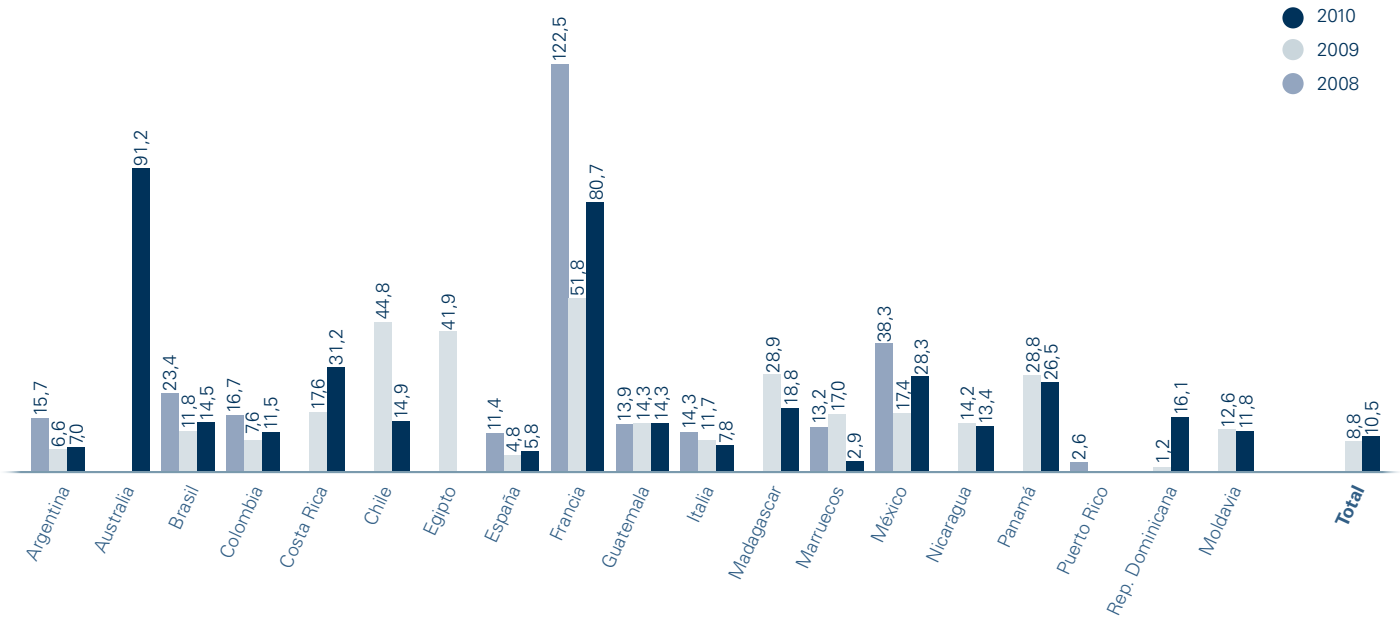
(%)



(\*) Rotación: (altas externas+bajas externas)/plantilla media.

Índice de rotación por países<sup>(\*)</sup>

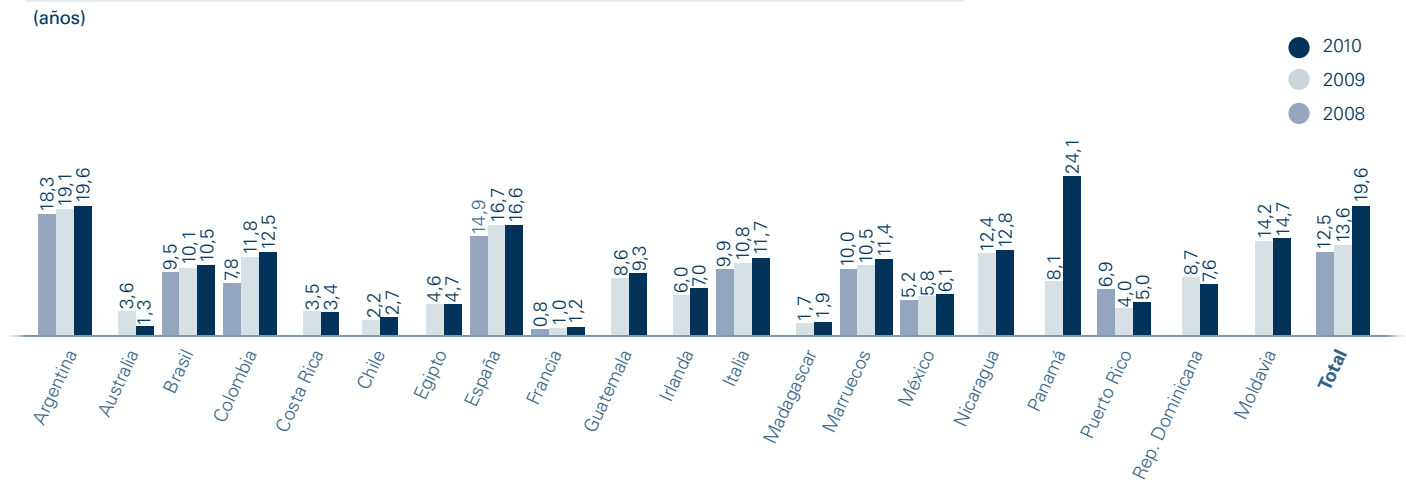
(%)



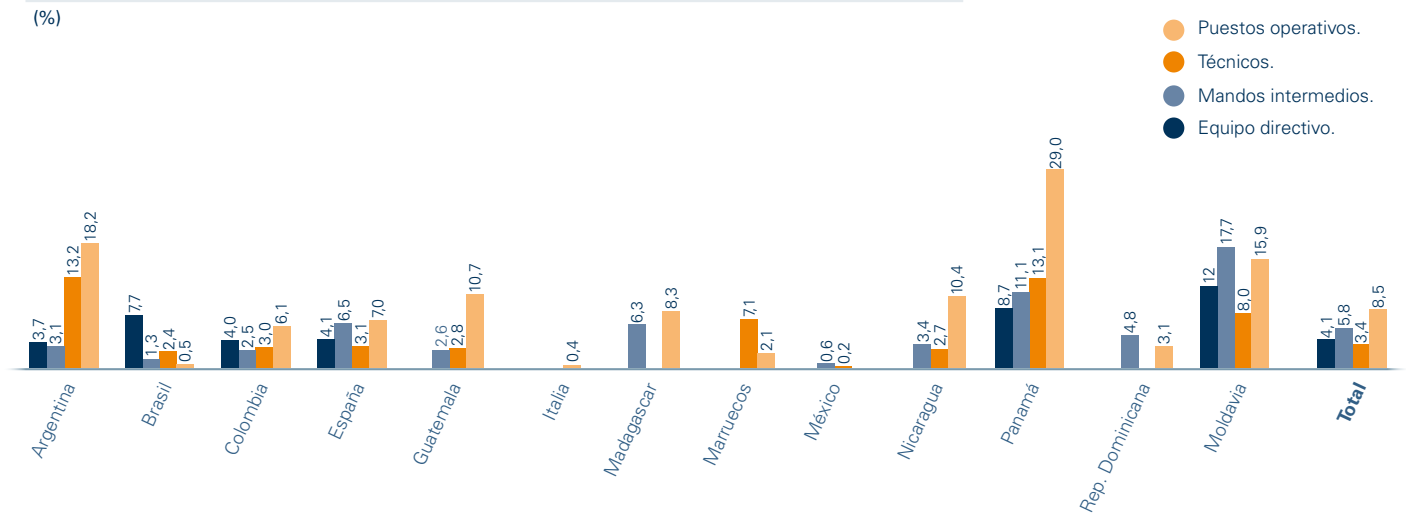
(\*) Rotación: (altas externas+bajas externas)/plantilla media.

Nota: Egipto, Puerto Rico, e Irlanda no registraron en 2010 altas ni bajas entre su plantilla.

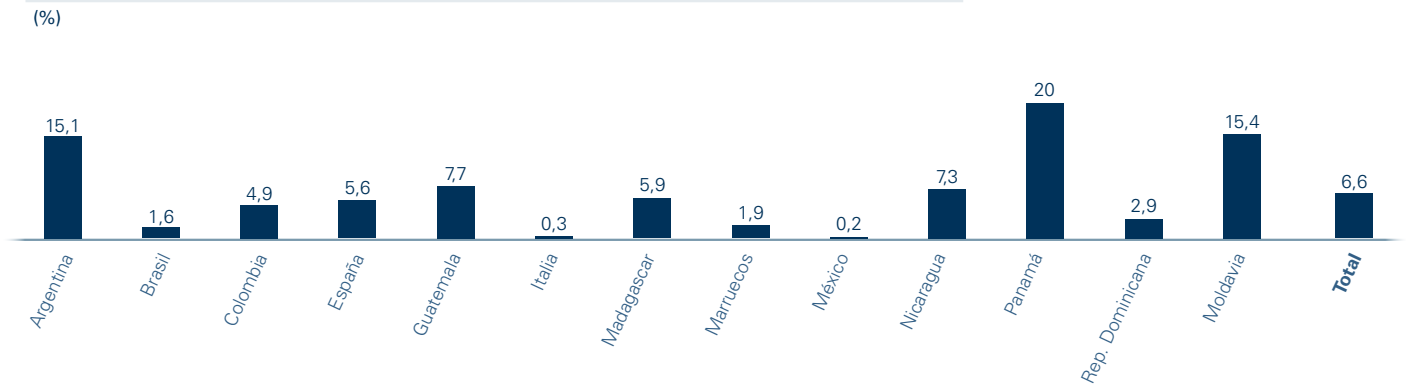
Índice de antigüedad. Antigüedad media de la plantilla por país



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

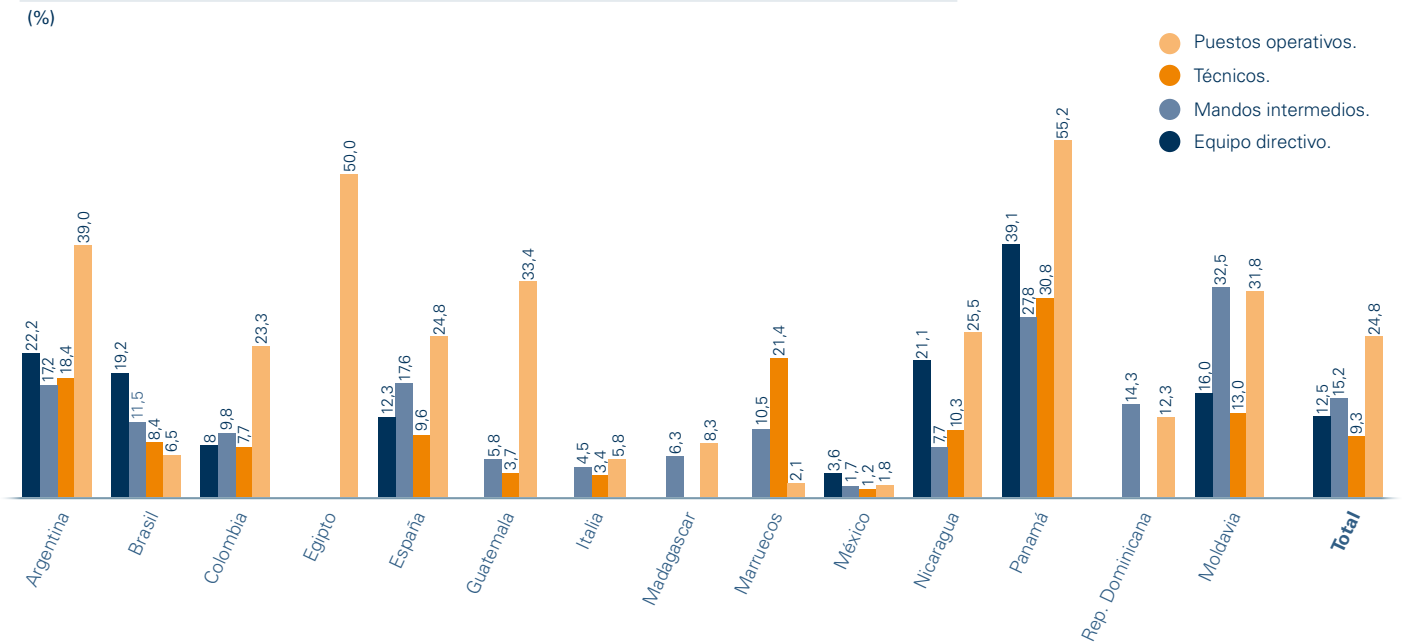


Total empleados en edad de retiro a cinco años

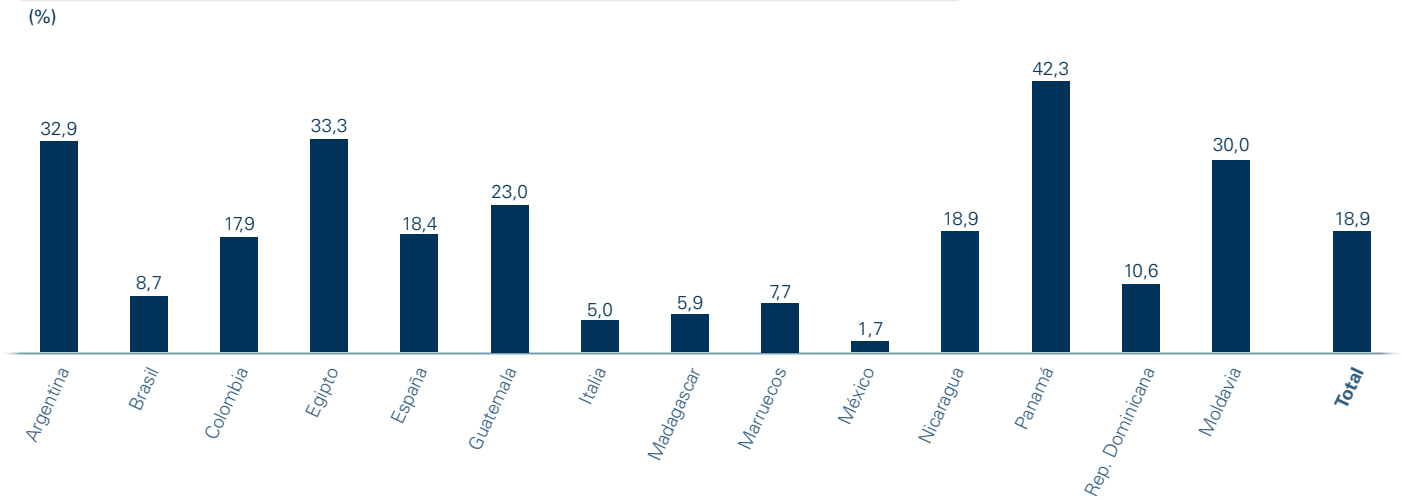


Nota: en Australia, Chile, Costa Rica, Egipto, Francia, Irlanda y Puerto Rico no existen empleados en edad de retiro a cinco años.

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



Total empleados en edad de retiro a diez años



Nota: en Australia, Chile, Costa Rica, Francia, Irlanda y Puerto Rico no existen empleados en edad de retiro a diez años.



La Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa se ha consolidado como una herramienta estratégica fundamental para la construcción de la cultura corporativa y para facilitar cambios y unificar políticas, procesos y estilos

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

La Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, constituida hace más de una década, continuó en 2010 su labor al servicio de la formación y del crecimiento de las personas de la compañía. Su misión es contribuir a desarrollar profesionales que hagan realidad la visión de Gas Natural Fenosa. La universidad se ha consolidado así como una herramienta estratégica fundamental para la construcción de la cultura corporativa y para facilitar cambios y unificar políticas, procesos y estilos.

Entre los objetivos de la Universidad Corporativa se encuentran:

- Promover los valores y la cultura de Gas Natural Fenosa y compartir su visión estratégica.
- Imprimir los estilos de liderazgo y de trabajo propios de organización y desarrollar el orgullo de pertenencia.
- Garantizar que los empleados disponen de los conocimientos técnicos y las habilidades necesarias.
- Transmitir y compartir la experiencia y las mejores prácticas existentes.
- Ser un lugar de encuentro multinacional y multidisciplinar de los empleados.

Durante 2010, se produjo una importante evolución en el modelo de gobierno y de gestión de la Universidad Corporativa. De este modo, cuenta con dos órganos de gobierno, el Consejo Asesor y el Comité Director. Asimismo, el programa de formación se enmarca ahora en el Instituto de Liderazgo, que se ocupa del desarrollo de habilidades de gestión y liderazgo, y el Instituto Técnico, que proporciona conocimientos técnicos

específicos que son necesarios para la operativa de las distintas áreas de la compañía.

La Universidad Corporativa mide tanto la satisfacción de los asistentes a los cursos, como la aplicación de los conocimientos adquiridos al puesto de trabajo y la percepción de los directivos acerca de los procesos de la propia universidad. De este modo, pueden asegurarse la calidad y el resultado práctico de las actividades realizadas, y establecerse planes de mejora. La Universidad Corporativa renovó, en 2010, la certificación ISO 9001:2008 que alcanza al conjunto de sus actividades.

Con objeto de compartir mejores prácticas, la Universidad Corporativa Gas Natural Fenosa forma parte de diversas redes internacionales de formación empresarial, como la European Foundation for Management (EFMD) o el Global Council of Corporate Universities (Global CCU), y mantiene una nutrida red de alianzas con instituciones académicas, tanto en España como a nivel internacional. En 2010, participó en el primer International Corporate Universities Forum, al que asistieron más de 150 altos directivos de compañías internacionales, universidades y escuelas de negocio.

Indicadores de formación Gas Natural Fenosa

	2010	2009	2008
Plantilla formada (%)	81,80	85,40	90,10
Horas de formación por empleado	47,80	42,20	44,50
Total de horas lectivas	794.769	707.219	304.595
Inversión en formación anual (euros)	8.057.570	8.505.000	3.480.300
Inversión en formación por persona (euros)	484,90	506,90	508,70
Asistentes	53.473	57.632	25.874
Usuarios de formación <i>online</i> sobre el total de la plantilla (%)	22,60	36,50	42,70
Grado de satisfacción de los participantes (sobre 10)	8,40	8,40	–

Nota: en Australia, Chile, Irlanda y Puerto Rico no se han contabilizado acciones formativas estructuradas en 2010.



Horas de formación por áreas de conocimiento

Área de conocimiento	horas
<b>Negocio</b>	<b>225.737</b>
Generación	43.104
Mayorista, minorista y planificación energética	37.979
Regulados de gas	76.116
Regulados de electricidad	63.453
Ingeniería	5.085
<b>Procesos corporativos</b>	<b>491.687</b>
Prevención de riesgos laborales	161.618
Sistemas y oficina de integración	65.807
Calidad, medio ambiente y otros servicios	181.444
Idiomas	82.818
<b>Escuela de liderazgo</b>	<b>77.345</b>
Programas de desarrollo de directivos	40.548
Programas enfocados	36.797
<b>Total Plan Anual</b>	<b>794.769</b>

Oportunidades de desarrollo profesional para todos los empleados

La satisfacción de los empleados depende, en buena medida, de la existencia de oportunidades de desarrollo profesional. Gas Natural Fenosa dispone de herramientas que, adaptándose a los distintos perfiles, facilitan el desarrollo de las carreras profesionales de sus empleados.

Las principales herramientas son, para los empleados incluidos en convenio, el Programa de Desarrollo Profesional (PDP) y el modelo de Gestión de

Competencias (GdC). Para los no incluidos en convenio, la herramienta es la Dirección por Objetivos (DPO). El 100% de los empleados de la compañía es evaluado con alguna de estas herramientas. El objetivo común de las mismas es favorecer la movilidad y promover la cobertura de vacantes a través de la promoción interna.

Durante 2010, entró en funcionamiento el nuevo procedimiento de movilidad interna, aprobado por el Comité de Dirección a finales de 2009. Trata de fomentar y facilitar el movimiento voluntario de los empleados entre las diferentes unidades, para optimizar la adecuación entre las personas y los puestos, potenciar el

desarrollo de carreras profesionales y mejorar la transversalidad y la gestión del talento. El procedimiento ofrece información sobre las vacantes disponibles y ofrece a los empleados la posibilidad de optar, confidencialmente, a aquellas que sean de su interés.

Durante 2010, en España se han realizado 412 coberturas internas de puestos vacantes, de las que 284 han sido realizadas a través de este nuevo procedimiento de movilidad interna, al que han concurrido 980 candidatos a lo largo del año. A nivel internacional, se han cubierto 237 puestos con este procedimiento, a los que han concurrido 1.279 candidatos.

Nuevo procedimiento de movilidad interna

En 2010, la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos implantó el procedimiento de movilidad interna, cuyo objetivo fundamental es impulsar el movimiento de las personas de la compañía con un sistema ágil que minimice los periodos vacantes y que permita optimizar la adecuación persona-puesto. La compañía pretende asimismo maximizar la cobertura de vacantes con sus propios empleados, promoviendo la reubicación de recursos a puestos de alto valor añadido.

El procedimiento, que es gestionado localmente en cada país, asegura la confidencialidad durante todo el proceso y la propia autonomía del empleado para gestionar su desarrollo profesional sin ningún tipo de intermediación.

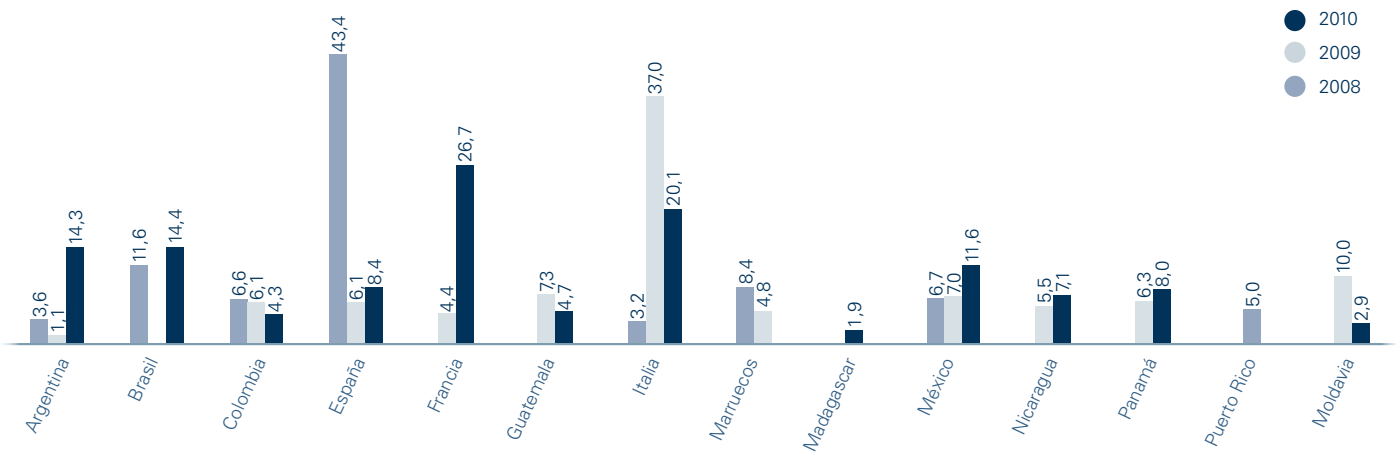
La publicación de vacantes internas permite a los empleados solicitar su participación en los procesos de selección. Simultáneamente, recursos humanos realiza una búsqueda activa en función de los perfiles más adecuados. Ambas actuaciones van encaminadas a conseguir la cobertura más eficaz de los puestos, optimizando los periodos que un puesto permanece vacante.

Cabe destacar que 980 empleados (13% de la plantilla) optaron a las vacantes publicadas en 2010, generando un total de 2.440 candidaturas y un promedio de 2,5 candidaturas por empleado.

El proceso de movilidad fomenta la transversalidad, como muestra que alrededor del 50% de las candidaturas que se presentan a vacantes proceden de otros negocios diferentes.

Plantilla promocionada

(%)



Nota: En 2010, en Australia, Costa Rica, Chile, Egipto, Irlanda, Puerto Rico y República Dominicana no se produjeron promociones entre la plantilla.

Gestión del talento

El modelo de desarrollo de recursos humanos de Gas Natural Fenosa se sustenta sobre la gestión del talento. La compañía cuenta con un programa de Gestión del Talento, que identifica el capital humano e intelectual existente y desarrolla acciones para su atracción, retención y desarrollo. En Gas Natural Fenosa existen dos sistemas de gestión del talento:

- Talento Directivo. Aplicado al equipo directivo de la compañía. Permite acometer la planificación estratégica de los puestos directivos de una manera alineada con los valores de la compañía y su estrategia. Esta metodología es actualizada anualmente.
- Talento Profesional. Tiene como destinatarios a los mandos intermedios, técnicos y puestos operativos. Su objetivo es el desarrollo de los empleados no sujetos al programa de gestión

Talento Directivo, buscando perfiles aptos para promocionar a puestos de mayor responsabilidad.

Durante 2010, la compañía actualizó la valoración de talento de más de 900 directivos en el marco del sistema de Talento Directivo y evaluó a 820 empleados bajo el sistema de Talento Profesional. Adicionalmente, durante 2010 fueron evaluados un total de 160 directivos mediante Management Appraisal.

En 2010, y en el marco del Programa BEST (Becas para Estudiantes con Talento), 17 estudiantes de distintas licenciaturas de ingeniería y nueve de otras titulaciones universitarias realizaron un periodo de prácticas en la compañía. Adicionalmente, a través del Programa Jóvenes Técnicos, Gas Natural Fenosa mantuvo una presencia activa en 33 centros de formación profesional en España. 49 alumnos procedentes de 24 centros en catorce provincias realizaron sus prácticas en Gas Natural Fenosa.

En el último trimestre de 2010, la compañía definió nuevas líneas de evolución del Modelo de Gestión del Talento para su implantación durante el ejercicio 2011. El desarrollo se centra en dos líneas fundamentales. La primera está dirigida a optimizar el modelo, articulándolo en torno a las necesidades operativas y estratégicas de cobertura de los puestos de trabajo, impulsando el enfoque proactivo y transversal con una mayor involucración de la alta dirección. La segunda, tiene como objetivo estructurar las acciones de desarrollo de acuerdo a diferentes segmentos de empleados objetivo.

Adicionalmente, esta evolución pretende integrar el proceso de gestión del talento en la compañía aprovechando todas las herramientas disponibles, como la Universidad Corporativa o las acciones de movilidad interna, entre otras.



El modelo de desarrollo de recursos humanos de Gas Natural Fenosa se sustenta sobre la gestión del talento

Reconocimiento a Gas Natural Fenosa por su innovación en recursos humanos

En competencia con otras 60 propuestas, el Aula de Integración Cultural (AUDIC) de la Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa fue galardonada en 2010 con uno de los premios a la innovación en recursos humanos que otorga Expansión y Empleo. AUDIC tiene como fin impulsar la consolidación y la adaptación a la nueva cultura empresarial de Gas Natural Fenosa.

El programa plasmado en AUDIC, alrededor del cual se impartieron más de 60.000 horas de formación, busca impulsar la socialización de personas y equipos, difundir las mejores prácticas y potenciar el intercambio de conocimiento, con

el fin de obtener sinergias, impulsar el trabajo en equipo y fomentar el orgullo de pertenencia entre los empleados de la compañía.

Para favorecer una integración, la compañía ha desarrollado diversas líneas de actuación. Éstas incluyen la realización de cursos superiores de gas y electricidad para que los equipos compartan los planes y objetivos de las distintas unidades, el lanzamiento de programas de formación de habilidades de liderazgo o el fomento de la reasignación a nuevos puestos de trabajo en el marco de la política de movilidad e *insourcing* de la compañía.

Establecimiento de canales formales para la gestión del conocimiento

La Universidad Corporativa realiza un proceso anual de identificación de necesidades. Posteriormente, elabora un Plan Anual de Formación con una oferta clasificada en dos grandes bloques, de acuerdo al nuevo enfoque de la misma: instituto de liderazgo (refuerzo de capacidades directivas) e instituto técnico ( cursos técnicos/especializados, programas transversales, refuerzo de capacidades directivas y capacitación para la integración cultural).

Esta oferta obedece al compromiso de proporcionar a los empleados formación y oportunidades de desarrollo profesional adecuados a sus competencias, tal como refleja la

Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa. Para hacer realidad la planificación formativa anual, la Universidad Corporativa cuenta con el compromiso de los responsables de los negocios. Éstos actúan, en ocasiones, como profesores de sus respectivas áreas de conocimiento.

Gas Natural Fenosa cuenta con distintos centros de formación en España, entre los que destacan el Campus Puente Nuevo, en Ávila. Y los centros de formación de Barcelona. Puente Princesa, en Madrid. Y, por último, Bens en A Coruña. Fuera de España, cuenta con espacios académicos en diez países.

La compañía dispone también de un Campus Virtual que permite un acceso fácil, rápido y flexible a los contenidos formativos. En 2010, las

principales acciones en este ámbito estuvieron orientadas a la migración de la plataforma hacia un enfoque web 2.0 de tipo colaborativo.

En el marco del plan formativo de 2010, destaca la formación en procesos transversales, que contó con 33.084 asistentes y 491.687 horas impartidas. Por su parte, el Curso Básico de Gas y Electricidad, impartido exclusivamente por expertos internos, contó con 860 asistentes y 13.000 horas impartidas. El Curso Superior de Gas y Electricidad, que finalizará en 2011, cuenta entre los asistentes con 100 directivos y mandos intermedios. Para su impartición cuenta con la colaboración de expertos internos y de la Escuela de Organización Industrial.

Asimismo, cabe resaltar la formación en liderazgo de personas y equipos y en habilidades de gestión. En este ámbito destacan:

- El Programa de Formación para los miembros de los Comités de Dirección de los diversos países en Latinoamérica, con más de 125 directivos participantes.
- Las dos ediciones del Programa de Desarrollo de Directivos, impartidas *in company* por el Instituto de Empresa y ESADE, con una participación de 73 empleados de once países.
- El Programa Liderazgo y Desarrollo de Personas, al que asistieron 23 personas.
- El Programa Gestión de Personas, con 1.500 horas lectivas orientadas a la gestión del cambio y Lean Six Sigma.

En 2010, por primera vez, Gas Natural Fenosa lanzó una oferta abierta de programas. Participaron 684 personas, con un total de 11.000 horas de formación impartidas.

### Mecanismos de comunicación para un diálogo cercano, transparente y participativo

La comunicación interna es una herramienta esencial de apoyo al desarrollo del negocio y de los objetivos empresariales. Asimismo, es crucial para la integración y satisfacción de las personas que conforman la compañía. Los diferentes canales de comunicación interna en Gas Natural Fenosa facilitan y potencian un proceso comunicativo directo, cercano, claro y que refuerza la participación de los empleados.

La plataforma *online* "nuestra energía", se consolidó en 2010 como pieza clave de comunicación interna para los empleados de la compañía. Así lo demuestran las más de 3 millones visitas desde su lanzamiento, en 2009. Durante 2010, se publicaron 20 oleadas informativas, catorce entrevistas a directivos de la compañía y 25 vídeos. La plataforma contiene, también, mecanismos de recogida de opinión de los empleados. Durante 2010, fueron lanzadas más de 70 preguntas. Como resultado se recibieron casi 17.000 respuestas de los empleados.

Cabe también mencionar el lanzamiento de las campañas acerca de la nueva marca y el nuevo Plan Estratégico de Gas Natural Fenosa, que incluyeron acciones de participación activa de los empleados. Asimismo, para la participación de los empleados se mantienen otras iniciativas como el Tablón de anuncios, Ofertas a empleados y el Canal de Opinión.

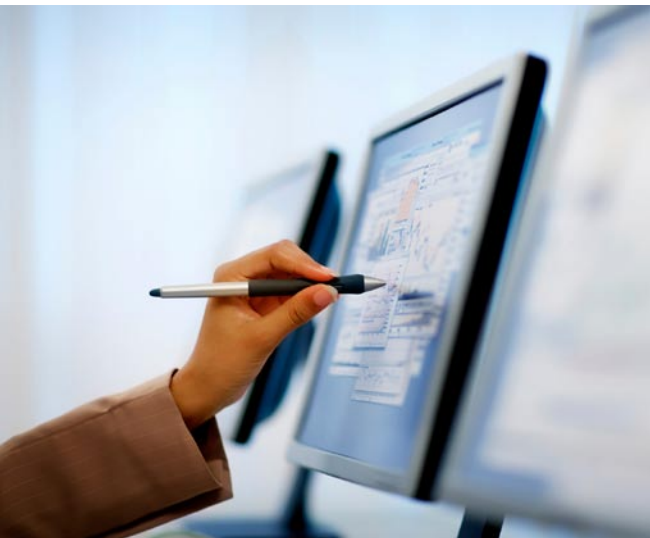
Del mismo modo, durante 2010, avanzó significativamente el proyecto para la construcción de la intranet única para la compañía. Su finalización está prevista para 2011.

Durante 2010, un panel de empleados cumplimentó cuatro estudios-encuestas de opinión en temas de interés para la compañía que permitieron planificar acciones de comunicación acordes con los resultados de esas encuestas.

También en 2010 se realizó una sesión a directivos en la que fue presentado el nuevo Plan Estratégico 2010-2014 y tuvieron lugar trece Desayunos con la dirección para favorecer el intercambio y conocimiento entre empleados y directores generales.

La revista interna de la compañía Natural, que tiene una tirada de 20.000 ejemplares en cuatro idiomas, cambió su diseño en 2010 y se consolidó como uno de los canales de comunicación fundamentales de Gas Natural Fenosa. Por otra parte, el Club Deportivo registró más de 1.800 inscripciones.

Cabe destacar que continúan funcionando los comités de comunicación interna de la compañía, que garantizan que la comunicación interna esté alineada con los objetivos estratégicos y con los objetivos e intereses de las diferentes áreas y negocios de la compañía.



Campaña de comunicación interna Posicionamiento, marca y valores de Gas Natural Fenosa

Entre los meses de abril y junio de 2010, Gas Natural Fenosa desarrolló entre sus empleados una intensa campaña de comunicación para difundir e implicar a las personas con la nueva marca y con la definición y conocimiento de los valores de la compañía. Todo ello, guiado por el posicionamiento de la compañía, definido como “ir siempre a más”, como actitud de anticipación y adaptación.

Esta campaña permitió que los empleados fueran los primeros en conocer la nueva marca.

La campaña incluyó diversos materiales: *spot* de lanzamiento, *merchandising*, cartelería, vídeo del presidente, noticias, entrevistas y juegos interactivos, entre otros. La campaña fue promocionada por un personaje creado para la ocasión que acompañó todas las acciones de comunicación interna.

La campaña tuvo una gran acogida entre los empleados, tal y como demuestra el alto índice de participación, con un total de 47.899 visitas al *microsite* creado al efecto.

Indicadores de las Intranets de Gas Natural Fenosa

	2010
Nº de visitas a la Intranet de Gas Natural, NaturalNet	1.564.149
Nº de visitas a la Intranet de Unión Fenosa	2.132.206

Nota: actualmente se mantienen varias intranets en la compañía debido a que no ha concluido la completa integración de contenidos y servicios en una única plataforma.

Indicadores de la nueva plataforma de comunicación interna “nuestra energía”<sup>(\*)</sup>

	2010
Nº de visitas	208.412
Nº de páginas vistas	1.823.312

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

Indicadores de canales de comunicación descendentes(\*)

	2010
Nº de noticias publicadas	263
Nº de entrevistas realizadas	35
Nº de reportajes publicados	30
Nº de vídeos	36

(\*) Secciones que contempla la plataforma “nuestra energía”.

Canal de escucha y medición de opinión: el panel de empleados

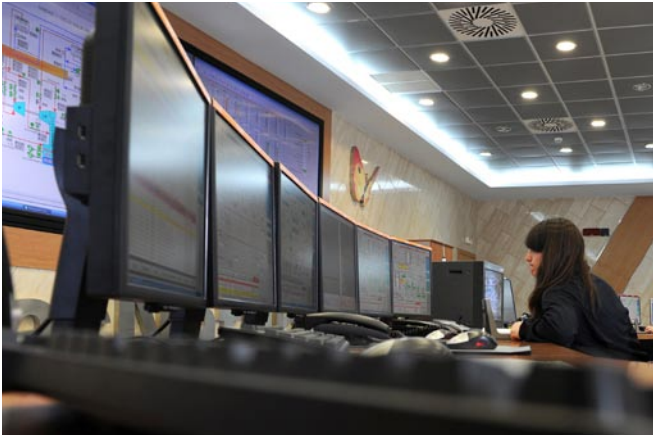
Durante 2010, Gas Natural Fenosa puso en marcha el panel de empleados, que tiene por objeto detectar sus necesidades, inquietudes y expectativas. Está compuesto por una muestra estable de 900 personas, representativa de toda la compañía y sus distintas áreas.

El proyecto está basado en una metodología consolidada en el ámbito de clientes externos e innovadora en el ámbito de los internos. La determinación *a priori* de la distribución de la muestra permite que sea representativa de la compañía. El tratamiento anónimo de la información asegura la fiabilidad de los resultados. Al tratarse de una muestra estable en el tiempo también permite ver la evolución de algunos aspectos concretos.

Regularmente, a través de un cuestionario *online*, se consulta la opinión de la muestra de empleados sobre distintos asuntos. Las conclusiones extraídas son analizadas con el objetivo de detectar y anticipar áreas de mejora.

Durante el ejercicio 2010, se lanzaron cuatro consultas: auditoría de comunicación interna, valoración del proceso de integración, marca y posicionamiento y diagnóstico de igualdad de género. La participación de los empleados del panel superó el 95%.

El panel de empleados se ha consolidado, de este modo, como un importante canal para escuchar la opinión de los empleados acerca de cuestiones relevantes para la compañía.



## Seguridad y salud



La seguridad y la salud se encuentran entre los principales compromisos de Gas Natural Fenosa con sus empleados, con el entorno y con la sociedad en su conjunto.

Una vez consolidada la integración, el objetivo estratégico de Gas Natural Fenosa en esta materia es alcanzar una posición de liderazgo en la gestión de la seguridad y salud, tanto de sus empleados como de todos aquellos que colaboran con la compañía.

Este objetivo se ve reforzado con la nueva Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa,

aprobada por el Consejo de Administración de la compañía en 2010. En lo que se refiere a seguridad y salud, la política ratifica su importancia estratégica para la compañía.

El principal desafío en materia de seguridad y salud al que se enfrenta Gas Natural Fenosa es constituir un servicio de prevención y vigilancia de la salud sólido, 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

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

- Garantizar que la seguridad es una responsabilidad asumida colectivamente.
- Formar adecuadamente y establecer canales de información, consulta y participación, como elementos clave de prevención.
- Incorporar criterios preventivos en las decisiones y procesos de la empresa, nuevos proyectos, productos y servicios, asegurando la mejora continua.
- Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.

## Principales indicadores

	Objetivo 2011	2010	2009	2008
Accidentes con baja	216	228	244	85
Días perdidos	4.890	5.147	5.932	1.668
Víctimas mortales	0	2	1	0
Índice de frecuencia	6,46	6,80	8,89	6,26
Índice de gravedad	0,14	0,15	0,22	0,12
Índice de incidencia	12,99	13,68	17,38	12,25
Tasa de absentismo	3,13	3,30	2,56	1,94

## Acciones relevantes

Acciones propuestas 2010		Acciones realizadas 2010	Acciones previstas 2011
Unificar e implantar un sistema de gestión de riesgos integrado.	●	Constitución del nuevo Servicio de Prevención Mancomunado.	Unificación e implantación del sistema de prevención de riesgos en el ámbito internacional.
Establecer planes operativos específicos para las unidades de mayor accidentalidad.	●	Unificación de los criterios de clasificación de actividades preventivas.	Unificar el procedimiento para la evaluación de riesgos laborales.
Desarrollo de acuerdos de colaboración con organismos públicos de protección civil y emergencias.	●	Plan específico de reducción de la accidentalidad en generación.	Implantación de la norma de la compañía para la comunicación, el registro y la investigación de accidentes de seguridad industrial.
Realización del segundo y tercer proyecto de mapa de riesgos operacionales en instalaciones representativas.	●	Segundo proyecto del mapa de riesgos operacionales y segunda autoevaluación del mapa de riesgos del gasoducto Magreb-Europa.	Colaboración con la USP Fundación Alex en la campaña Ojos para el mundo, para el envío a los países necesitados de gafas usadas donadas por los empleados.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo





Para Gas Natural Fenosa resulta crucial que tanto empleados como proveedores, contratistas y empresas colaboradoras hagan suyo el compromiso de prevención

### Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

Para Gas Natural Fenosa 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.

Gas Natural Fenosa estableció un objetivo de integración de procedimientos y prácticas en materia de seguridad industrial y prevención de riesgos, tomando como referencia las desarrolladas anteriormente por las empresas que hoy componen la compañía. Este objetivo persigue definir un sistema integrado de prevención de riesgos que cumpla con los estándares esperados, que sitúe a la compañía como referente en su sector y que permita alcanzar el máximo nivel de eficiencia en los procesos y de eficacia en los resultados. Las dimensiones de este reto se aprecian al considerar las nuevas necesidades cualitativas y cuantitativas surgidas de los cambios que la compañía ha impulsado en todo su ámbito geográfico de actuación.

El proceso de incorporación de criterios preventivos, tanto en el ámbito de las decisiones como en actividades, proyectos, productos o servicios, produce un salto cualitativo al asegurar que Gas Natural Fenosa se anticipa y favorece un entorno seguro y saludable desde el propio diseño del proceso de toma de decisiones.

Dar forma al sistema integrado de prevención de riesgos que la compañía persigue pasa, en primer lugar, por integrar personas, procesos y

recursos y, en segundo, por identificar sinergias que faciliten la constitución y potenciación del nuevo servicio.

El nuevo sistema diseñado, cuyas líneas maestras fueron definidas durante 2010, se asienta 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.

En 2010, la compañía puso en marcha las herramientas necesarias para hacer operativo el nuevo sistema. Estas herramientas integran y tratan la información, que antes se analizaba por separado, de forma conjunta para las sociedades que hoy componen Gas Natural Fenosa. Así, para el seguimiento y análisis de la accidentalidad, la compañía continua investigando el 100% de los accidentes registrados.

En cuanto al compromiso con contratistas y proveedores, Gas Natural Fenosa incorporó durante 2010 a la web de accidentalidad a los contratistas del negocio eléctrico, en la que ya estaban incluidos los proveedores del negocio de gas. De este modo, los proveedores se comprometen a reportar las exigencias de formación y cumplimiento legal en materia de prevención de riesgos y a comunicar la accidentalidad en la que incurren en trabajos realizados para Gas Natural Fenosa.

También en 2010, comenzó su andadura el nuevo Servicio de Prevención Mancomunado en España. Cuenta con dos unidades que trabajan coordinadamente: Seguridad y Prevención de Riesgos, y Vigilancia de la Salud.

### Actividad preventiva

En Gas Natural Fenosa, la actividad preventiva se ha convertido en el instrumento que garantiza los más elevados niveles de seguridad y salud

a los trabajadores en el desempeño de sus actividades. A través de la identificación y evaluación periódica de los riesgos existentes, en las distintas actividades, y del control periódico de las condiciones de trabajo, la compañía adopta las medidas necesarias para garantizar la implicación de toda la organización en el reto de integrar la prevención como estrategia empresarial.

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

En 2010, en el marco de las acciones emprendidas para la homogeneización de la prevención de riesgos, la compañía coordinó con las unidades de los diferentes países, los criterios de clasificación de las actividades vinculadas a la prevención de riesgos y la información a reportar en esta materia. El objetivo era ofrecer, por primera vez, datos internacionales de la actividad preventiva.

En el conjunto de Gas Natural Fenosa, en todo el mundo, se registraron 36.509 actuaciones preventivas, 15.052 de las cuales se realizaron en España. De este modo, la compañía superó ampliamente los objetivos establecidos. Destaca el esfuerzo realizado en los controles de condiciones de trabajo, las inspecciones realizadas y la supervisión de las inspecciones documentadas. Estas actividades son elementos clave en el apoyo que, en prevención de riesgos, Gas Natural Fenosa ofrece tanto a empleados como a contratistas.

La compañía ha establecido el triple objetivo de adoptar las mejores experiencias reportadas por los diferentes países en los que la compañía está presente, de unificar los criterios de prevención de riesgos y de desarrollar acciones conjuntas. Cabe destacar, en 2010, la implantación de los procedimientos del sistema integrado de gestión y los encuentros realizados en Nicaragua, Panamá y Guatemala. También, la celebración de la II Jornada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales en Panamá, en la que se presentó el Plan Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos.



Asimismo, cabe mencionar la celebración, en Brasil, de la Semana de Prevención de Riesgos. Tenía como objetivos concienciar y actualizar a los colaboradores sobre la importancia de la seguridad en el trabajo y orientar a los profesionales en el conocimiento de los riesgos del trabajo en espacios confinados. Durante el evento, la compañía desarrolló actividades teóricas y prácticas a través de sesiones de trabajo, así como formación de lucha contra incendios de las brigadas de emergencias.

Otras acciones de relevancia desarrolladas por compañía, durante 2010, fueron:

- Promoción de la prevención entre los trabajadores en Italia.
- Campaña de Seguridad Vial en Argentina.
- Acción de sensibilización de Seguridad Vial en Marruecos.
- Compromiso voluntario de ingreso en el Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo en México.

Resumen de actuaciones preventivas realizadas en Gas Natural Fenosa

	2010
Evaluaciones de riesgo, generales y específicas	2.109
Evaluaciones de riesgo de actividades singulares	10.046
Actuaciones de control periódico de condiciones de trabajo	20.653
Actuaciones relacionadas con emergencias	803
Otras actuaciones	2.898
<b>Total</b>	<b>36.509</b>

Resumen de actuaciones preventivas realizadas. España

	Consolidación desde 01.05			Datos proforma	
	2010	2009	2008	2009	2008
Evaluaciones de riesgo, generales y específicas	246	199	160	212	234
Evaluaciones de riesgo de actividades singulares	202	122	52	154	134
Actuaciones de control periódico de condiciones de trabajo	12.048	4.386	549	6.095	6.119
Actuaciones relacionadas con emergencias	405	259	126	320	230
Otras actuaciones	2.151	1.260	322	1.594	1.242
<b>Total</b>	<b>15.052</b>	<b>6.226</b>	<b>1.209</b>	<b>8.375</b>	<b>7.959</b>

## Formación e información

La formación e información son herramientas fundamentales para integrar la prevención en Gas Natural Fenosa y para aprovechar las sinergias alcanzadas durante el proceso de integración. La unión de experiencias, metodología e instalaciones contribuyó a que 2010 fuera un año de plena actividad formativa en prevención de riesgos laborales.

La formación, desarrollada por el Servicio de Prevención Mancomunado, está enfocada a la eficiencia, buscando el máximo aprovechamiento por parte de los empleados.

A lo largo de 2010, la planificación de formación corrió a cargo de la Universidad Corporativa. Junto a los programas prioritarios establecidos en el documento de planificación, fueron especialmente relevantes los relacionados con seguridad en trabajos con presencia de gas y en proximidad de riesgo eléctrico. En este sentido, dada la madurez preventiva de Gas Natural Fenosa, la formación se centró en cursos de reciclaje prácticos y muy participativos, para asentar y fortalecer los conocimientos previamente adquiridos.

Otros programas formativos tuvieron como materia el manejo de los equipos de trabajo en condiciones seguras, como carretillas automotoras, puentes grúa y plataformas móviles elevadoras de personas.

Como en años anteriores, la compañía puso también el foco en la formación y capacitación de las personas que forman parte de los equipos de emergencia de edificios e instalaciones. Siempre

desde una perspectiva práctica y orientada a la solución de situaciones de emergencia para garantizar la seguridad de las personas y los edificios.

En el ámbito informativo, cabe reseñar la elaboración del video Sensibilización de accidentes de trabajo, realizado con la participación de algunos colaboradores colombianos, que han sufrido algún tipo de accidente, y que recibió el premio Positiva Zafiro 2010 otorgado por la Compañía de Seguros Positiva ARP.

Para cada puesto de trabajo, Gas Natural Fenosa ha diseñado una formación específica en materia de seguridad y salud, que es actualizada convenientemente.

En el ámbito operativo, bajo la guía y tutela de la figura del consejero de seguridad, persona encargada a nivel corporativo de gestionar todos aquellos asuntos relacionados con la gestión y prevención de riesgos relacionados con mercancías peligrosas, la compañía diseñó para España programas formativos centrados en metodologías de seguridad para la realización de trabajos con riesgos en la manipulación, almacenamiento y transporte de mercancías peligrosas.

En 2010, la integración de la formación de negocio eléctrico internacional permitió disponer de ratios de formación que contemplan el conjunto de la compañía. Durante este periodo, un 49,75% de los empleados participaron en los 678 cursos ofrecidos en el ámbito de seguridad y salud. El número medio de horas de formación por empleado ha sido de 4,76. Para 2011, Gas Natural Fenosa ha establecido el objetivo de mejorar este índice en un 5%.

En España, participaron en las actividades formativas 4.627 empleados, un 60,72 % del total de la plantilla. Se desarrollaron 417 actividades formativas, frente a las 514 del año anterior. El número de horas de formación por empleado fue de 3,08.

Gas Natural Fenosa exige contractualmente a todos sus contratistas que certifiquen que sus empleados han recibido formación específica en seguridad y prevención para los trabajos que les son encomendados. El seguimiento de la compañía permitió constatar que, durante 2010, 2.380 trabajadores renovaron o actualizaron esta formación.



La formación e información son herramientas fundamentales para integrar la prevención en Gas Natural Fenosa y para aprovechar las sinergias alcanzadas durante el proceso de integración

Asimismo, cabe subrayar la formación recibida por el personal de seguridad de la compañía en políticas y procedimientos de la compañía relacionados con los derechos humanos. En 2010, el 22,69% de este colectivo recibió formación en esta materia, con un total de 3.490 horas dedicadas.

Respecto de la formación en materia de derechos humanos del personal de seguridad, y en consonancia con los compromisos de Gas Natural Fenosa en la materia, la compañía ha establecido para 2011 el objetivo de introducir contractualmente requerimientos formativos en derechos humanos a los proveedores de servicios de seguridad.

Formación en materia de seguridad. España

	Consolidación desde 01.05		Datos proforma		
	2010	2009	2008	2009	2008
Porcentaje de asistentes sobre el total de la plantilla	60,72	51,60	61,91	68,90	99,00
Nº de actuaciones formativas realizadas	417	367	337	514	830
Horas de formación por empleado	3,08	4,21	5,20	9,36	9,60

Formación en materia de seguridad Gas Natural Fenosa

	2010
Porcentaje de asistentes sobre el total de la plantilla	49,75
Nº de actuaciones formativas realizadas.	678
Horas de formación por empleado	4,76

**Monitorización continua y registro de datos**

En 2010, Gas Natural Fenosa completó e implantó 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 y la Estadística Europea de Accidentes de Trabajo. El registro se realiza, de manera integrada para los negocios eléctrico y de gas, en una única web de accidentalidad para todos los países en los que opera la compañía. Periódicamente, los resultados obtenidos en esta materia se recogen en informes de control.

En España, durante 2010, la compañía inició el desarrollo de una nueva aplicación informática para la gestión de la prevención, que permitirá la integración en un único soporte de toda la actividad preventiva, la comunicación de accidentes y sus investigaciones y la gestión unificada de la información. La operatividad de esta herramienta constituirá un paso decisivo para su implantación en el resto de los países en los que opera la compañía.

El nivel de accidentalidad de Gas Natural Fenosa volvió a disminuir considerablemente en 2010, cumpliéndose holgadamente el objetivo

previsto. Los resultados se deben al esfuerzo realizado por la compañía 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, Gas Natural Fenosa renueva su objetivo de reducir en un 5% su accidentalidad laboral en relación con la registrada en 2010. Para conseguirlo, la compañía continuará con planes operativos específicos para las unidades con peores índices de siniestralidad y ayudará la consolidación del sistema de prevención de riesgos laborales integrado.

**Plan de Accidentalidad Cero en la Dirección General de Generación**

Durante las Jornadas de la Dirección General de Generación, celebradas en octubre de 2010, la compañía presentó el Plan de Accidentes Cero, que incluye importantes medidas a adoptar para conseguir la mejora de sus índices de siniestralidad. Cabe destacar que el plan fue aprobado por el Comité de Dirección de la compañía.

Para la implantación y desarrollo del plan se creó un grupo de trabajo, que cuenta con la implicación y participación de todos los directores del área de Generación. El Servicio de Prevención forma parte de dicho grupo de trabajo como unidad especializada.

Cabe destacar que el Plan de Accidentes Cero es una actuación plenamente integrada en la compañía, ya que es iniciativa de

las propias unidades, cuenta con la implicación de todos los superiores jerárquicos y está apoyada por la alta dirección.

Las principales líneas de actuación a desarrollar son:

- Adecuación zonas de trabajo. Mejorar la accesibilidad de los trabajadores a los lugares de trabajo que exijan permanencia habitual, para minimizar riesgos de sobreesfuerzos, tropiezos, choques y golpes.
- Herramientas y equipos de trabajo. Sustituir y/o adecuar las herramientas y equipos de trabajo presentes en las unidades con objeto de adecuarlas a la normativa vigente, minimizando riesgos de sobreesfuerzos, cortes o proyecciones.

- Equipos de protección. Concienciar a los empleados sobre la importancia de emplear equipos de protección individual.
- Formación y sensibilización. Concienciar a mandos y trabajadores sobre las responsabilidades existentes en prevención de riesgos. Mejorar los conocimientos sobre la protección de la espalda y los ojos. Eliminar comportamientos inseguros en los trabajos desarrollados.
- Control y seguimiento. Controlar el estado de las bajas por accidente y/o enfermedad en la unidad de carbón. Comprobar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas derivadas de los accidentes.

## Indicadores de siniestralidad

	Objetivo 2011	Consolidación desde 01.05			Datos proforma	
		2010	2009	2008	2009	2008
Accidentes con baja	216	228	244	85	337	313
Días perdidos	4.890	5.147	5.932	1.668	8.659	7.665
Víctimas mortales	0	2	1	0	1	0
Índice de frecuencia	6,46	6,80	8,89	6,26	9,48	8,59
Índice de gravedad	0,14	0,15	0,22	0,12	0,24	0,21
Índice de incidencia	12,99	13,68	17,38	12,25	18,9	16,98
Tasa de absentismo	3,13	3,30	2,56	1,94	–	–

## Indicadores de siniestralidad por países

	Accidentes con baja	Días perdidos	Víctimas mortales	Índice de frecuencia	Índice de gravedad	Índice de incidencia
Argentina	16	402	0	15	0	28,70
Brasil	3	29	0	3	0	6,30
Colombia	56	478	0	9,89	0,08	26,78
España	89	3.064	0	6,15	0,21	10,58
Guatemala	14	194	1	8,99	0,12	17,26
Italia	1	9	0	1	0	2,97
Kenia	3	16	0	11	0	26
Marruecos	1	91	0	4	0	9,50
México	9	98	0	5,22	0,06	10,94
Nicaragua	26	496	1	12	0	27,13
Panamá	3	29	0	2	0	6,56
Rep. Dominicana	1	19	0	4	0	8,52
Moldavia	6	226	0	11,63	23	4,89

(\*) Australia, Costa Rica, Chile, Egipto, Francia, Irlanda, Madagascar y Puerto Rico no han informado de accidentes en 2010.

### La cultura preventiva en la cadena de valor

La coordinación de actividades preventivas con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras constituye un elemento crítico en este ámbito, dado que éstos se han convertido en una pieza fundamental en la cadena de valor de la compañía. Los requerimientos que los colaboradores de Gas Natural Fenosa deben contemplar, respecto del cumplimiento de las medidas de seguridad y prevención, son sin duda un elemento diferenciador que ayuda a que, año tras año, se reduzcan las cifras de siniestralidad en los trabajos que realizan para la compañía.

Estos requerimientos se plasman desde el inicio de la relación con Gas Natural Fenosa. La compañía les solicita, contractualmente, que certifiquen que sus trabajadores están convenientemente formados en seguridad y prevención para los trabajos que van a desarrollar.

Durante 2010, se desarrollaron, adicionalmente, una serie de actividades de refuerzo en esta materia, de las que cabría destacar las siguientes:

- Campaña de asesoramiento y supervisión, para la coordinación de actividades con los contratistas que realizan los trabajos de mantenimiento y pequeñas obras, reparaciones o adecuaciones en los centros de trabajo en España. La compañía pretende incidir en la sensibilización de estos colaboradores respecto del cumplimiento de los requerimientos de la legislación preventiva.

- Celebración de la III Jornada Técnica de Contratistas del negocio de gas.
- Definición de requisitos de homologación para empresas de tala y poda.
- Envío, a las empresas contratistas, de los diferentes requisitos de prevención de incendios forestales durante la construcción de tendidos eléctricos en las diversas comunidades autónomas.
- Diseño y puesta en marcha de 893 actividades de coordinación preventiva con empresas contratistas y terceros, de las cuales 186 fueron celebradas en el ámbito internacional.
- En el área de distribución eléctrica, y según lo establecido en los procedimientos del sistema de gestión de la prevención OSHAS 18001, la compañía supervisó 418 contratistas y subcontratistas, que emplean a un total de 4.124 personas. Estas empresas colaboradoras comunicaron un total de trece accidentes, con una víctima mortal.

Al finalizar 2010, 589 empresas estaban registradas en el sitio web sobre coordinación de prevención, frente a las 493 del año anterior. Durante 2010, la compañía comunicó un total de 78 accidentes, con el resultado de 1.566 días de baja. Este dato supone una mejora respecto al año anterior. Por su parte, el índice de frecuencia se sitúa en 19,56, dato que mejora notablemente el obtenido en 2009 y es inferior al índice general publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) para el sector producción y distribución de energía, gas y agua.

En España se contabilizaron un total de 498.400 días trabajados entre los contratistas y subcontratistas de la compañía que participaron en actividades de construcción o mantenimiento.



### Participación de los representantes de los trabajadores

La culminación del proceso de integración ha supuesto la constitución del Comité de Seguridad y Salud, que aglutina ya a todas las sociedades incluidas en el ámbito de aplicación del convenio colectivo único para la nueva compañía.

Este comité, así como aquellos que siguen operando en el resto de sociedades hasta su incorporación al mencionado convenio único, son el mejor instrumento para la transmisión de una cultura preventiva en la compañía, dado que los representantes de los trabajadores son el eslabón que garantiza que la dirección de la compañía y los trabajadores tienen una visión común en materia de seguridad y salud.

El comité está constituido por dos subcomités técnicos, seis subcomités territoriales y nueve subcomités específicos. Estos últimos corresponden a los comités de seguridad existentes en las centrales térmicas y centrales de ciclos combinados y en la central hidráulica de Velle. Las reuniones del comité se celebran con periodicidad trimestral, o siempre que lo solicite alguna de las representaciones. El comité tiene, asimismo, capacidad para adoptar sus propias normas de funcionamiento. No obstante, actúa sin perjuicio de las facultades reguladas en la legislación vigente para los delegados de prevención.

Estos comités representan al 98% de los empleados en España. Todos los convenios colectivos de la compañía regulan expresamente cuestiones relacionadas con la seguridad y la salud.

### Salud laboral

Durante 2010, además de definir y dirigir las políticas en materia de salud integral, el área de vigilancia de la salud de Gas Natural Fenosa desarrolló las de carácter ergonómico y de índole psicosocial.

Asimismo, durante 2010, esta área implementó con éxito la conversión, en todas aquellas ubicaciones y empresas del grupo que cumplen los mínimos legales, del servicio de vigilancia de la salud en autoseguro. El autoseguro es la obtención de la autorización administrativa para que los servicios médicos de la compañía puedan operar como una aseguradora médica en aquellos emplazamientos donde la plantilla supere un determinado número de empleados, lo que permite prestar el servicio de vigilancia de la salud

por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común con los servicios médicos de la compañía.

Este desarrollo contribuirá a velar por el cumplimiento del objetivo de procurar el bienestar físico, psicológico y social de los empleados.

También durante 2010, y con el fin de potenciar una cultura preventiva, la compañía continuó con las campañas e iniciativas dirigidas a fomentar la participación de los empleados en aspectos relacionados con la prevención y promoción de la salud.

Asimismo, los servicios médicos de España colaboraron intensamente para implantar una nueva aseguradora médica para todos los trabajadores de Electricaribe y sus familias en Colombia, proporcionando nuevas coberturas a 4.662 personas.

En esta línea, la compañía confeccionó una guía de procedimientos de actuación de los servicios médicos, ya implantada en España, que unifica criterios preventivos, y que será trasladada a México, Brasil, Argentina, Colombia, Panamá y Moldavia para su implantación en 2011.

Gas Natural Fenosa continuó, asimismo, en 2010 con las campañas e iniciativas dirigidas a fomentar la participación de los empleados en aspectos relacionados con la prevención y promoción de la salud. En este apartado hay que reseñar la semana de la hipertensión desarrollada en Argentina, a la que se adhirieron también los servicios médicos de España.

Adicionalmente, cabe destacar iniciativas de prevención como la realizada en España para combatir la obesidad y el sobrepeso. Los

resultados obtenidos, por el momento, fueron muy positivos en cuanto a mejora del peso, analítica, cifras de tensión arterial, así como en lo que se refiere a los indicadores de satisfacción de los participantes con la iniciativa.

En 2010 la compañía relanzó la campaña antitabaco, que contó con 758 participantes, y la de donación de sangre, con una participación de 1.188 empleados. Estas campañas se suman a

las relativas a la prevención de enfermedades cardiovasculares, cancerígenas, obesidad y diabetes y de vacunación.

Del mismo modo, cabe mencionar la nueva evaluación realizada sobre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral. La evaluación, en la que participaron 1.212 empleados, estuvo orientada a los trabajadores del negocio eléctrico. Los resultados permitieron prevenir posibles situaciones de conflicto, conocer los

aspectos que más preocupan a los empleados y proponer medidas para su mejora.

Asimismo, en cuestiones relacionadas con la ergonomía, la compañía realizó tres estudios en los centros de trabajo, desarrolló una guía para el correcto manejo de las sillas de los puestos de trabajo, ejecutó 41 actuaciones para favorecer las condiciones de trabajo a personal especialmente sensible y desarrolló una campaña de buenos hábitos posturales en oficina.

Constitución del servicio de vigilancia de la salud en autoaseguradora en contingencias profesionales

Durante 2010, Gas Natural Fenosa realizó un gran esfuerzo en España para implantar un nuevo modelo de salud más cercano a los empleados. El modelo, que cuenta con personal sanitario y medios propios, amplía el número de personas que reciben la atención en vigilancia de la salud, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedades comunes. El nuevo modelo cubre la atención médica de 5.517 empleados en asuntos de vigilancia de la salud, de 5.214 en accidentes de trabajo y de 7.663 en ergonomía y psicosociología, frente a los 2.717, 3.878 y 3.715 del modelo anterior, respectivamente.

Las líneas de acción desarrolladas son las siguientes:

- Acuerdos de reparto del resto de áreas con las mutuas de forma equivalente.
- Integración de las mejores prácticas y procesos de cada

servicio, concretándose en una guía de procedimientos común para toda la compañía.

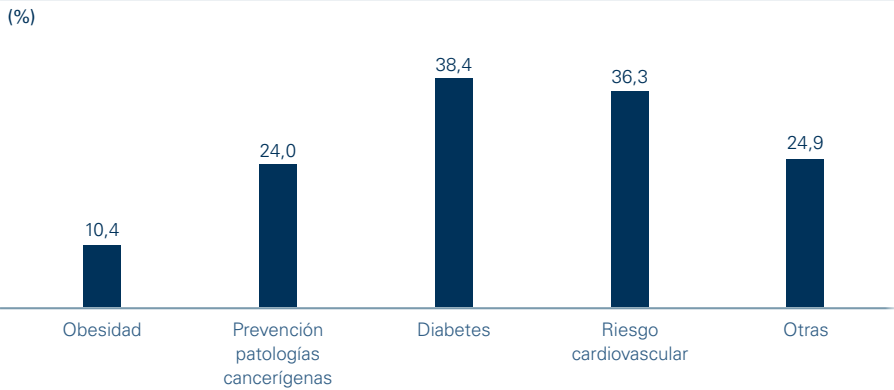
- Implantación de un sistema informático común.
- Desarrollo de la red asistencial para cubrir las necesidades que pudieran surgir en el área de atención y vigilancia de la salud.
- Realización de un análisis comparativo de métodos y servicios, en psicosociología y ergonomía, para la optimización de procedimientos.
- Diseño de un plan de formación continua para los empleados.
- Renovación de aparatos e instrumentos, y actualización de instalaciones.
- Difusión de un plan de comunicación en cascada acerca del nuevo modelo a toda la compañía.



Participantes en campañas de salud laboral

	2010	2009	2008
Campañas de prevención y/o detección precoz	31.534	43.461	12.621
Campañas de vacunación	5.488	8.158	2.392
Reconocimientos	11.667	14.277	5.122
Labor asistencial	25.091	28.178	14.652

Plantilla participante en campañas de prevención



Nota: Australia, Costa Rica, Egipto, Irlanda, Madagascar y Puerto Rico no tienen personal que haya participado en campañas de prevención en 2010.

Medidas para garantizar la seguridad industrial

En esta materia, la compañía tiene como objetivo prioritario detectar y evitar posibles riesgos, en actividades, productos y servicios, que pudieran afectar a personas, al entorno o a las propias instalaciones.

Gas Natural Fenosa determina los criterios relativos a la seguridad, analiza los incidentes y riesgos y supervisa el cumplimiento y ejecución de sus conclusiones y recomendaciones. Para ello aplica las últimas novedades tecnológicas, adopta las medidas de seguridad más adecuadas, garantiza la correcta transmisión a las distintas unidades

operativas de las novedades legislativas aplicables, difunde las mejores prácticas en el empleo de la energía y colabora en la formación de los agentes que pueden verse involucrados en la cadena de valor.

Durante 2010, Gas Natural Fenosa ha desarrollado iniciativas como:

- Ejecución, continuando con el mapa de riesgos de seguridad industrial de la compañía, del proyecto para la identificación y cuantificación de los riesgos en las subestaciones eléctricas, que permitirá detectar y minimizar los posibles daños a personas, bienes o al entorno, así como su repercusión en la continuidad del suministro.

- Desarrollo de la segunda autoevaluación del mapa de riesgos de seguridad industrial del gasoducto Magreb-Europa, con una revisión de su plan de acción y el seguimiento de las acciones de mejora implantadas.

- Participación en la junta directiva de la Asociación Nacional de Bienes de Equipo y Seguridad Industrial (BEQUINOR), que presta servicios de información, documentación, apoyo y asesoría a empresas españolas interesadas en la normalización y seguridad de sus actividades y productos industriales.

- Colaboración activa en los grupos de trabajo de la Plataforma Española de Seguridad Industrial (PESI).

- Desarrollo de un itinerario formativo específico para todo el personal del grupo que difundirá, a partir de 2011 y en tres módulos, el conocimiento de la seguridad técnica industrial, la investigación de accidentes de seguridad industrial y el sistema de gestión de prevención de accidentes graves.

- Realización e implantación de proyectos tecnológicos específicos para mejorar la seguridad en la

protección contra incendios en las instalaciones de la compañía.

- Creación de una base de datos de legislación en la materia que, por línea de actividad, mantiene plenamente vigente la normativa que aplica a los negocios.
- Redacción de una norma aplicable a toda la compañía para la comunicación, registro e investigación de accidentes e incidentes de seguridad industrial. Su implantación está prevista durante 2011.

Durante 2010, la compañía desarrolló, adicionalmente, 695 actividades relacionadas con el diseño y la implantación de planes de emergencia y autoprotección en edificios de oficinas e instalaciones industriales. Estas actividades incluyen la revisión de los planes vigentes, así como la realización de simulacros y la elaboración, tras éstos, de informes de conclusiones.

Del mismo modo, cabe reseñar los ciclos formativos que, de manera específica, reciben las brigadas de emergencia, con el fin de garantizar su correcta preparación ante cualquier eventualidad.

Como consecuencia del contacto con activos de distribución de Gas Natural Fenosa y de acuerdo a los registros de las distintas empresas, lamentablemente tuvieron lugar 436 accidentes entre el público, que provocaron 322 heridos y 60 fallecimientos. Al final del ejercicio 2010 constaban 21 acciones legales contra Gas Natural Fenosa por alguna de estas causas.

#### Accidentes entre el público debido a actividades de la compañía

	Accidentes	Heridos	Fallecidos	Acciones legales
Negocio de gas	86	138	4	14
Negocio de electricidad	350	184	56	7
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>322</b>	<b>60</b>	<b>21</b>



### Colaboración con las instituciones

La implicación de Gas Natural Fenosa en procurar la seguridad de las personas y los bienes es parte fundamental de las expectativas de excelencia que, como servicio público, tienen sus grupos de interés.

Para poder cumplir con su compromiso de convertirse en una empresa líder en la vigilancia de los preceptos preventivos, para Gas Natural Fenosa resulta crucial la relación con instituciones especializadas en seguridad y salud. La relación con este tipo de organizaciones permite simplificar la coordinación necesaria en aquellos casos en los que intervienen diferentes equipos de emergencias y ayuda a que los organismos públicos conozcan la metodología más apropiada de actuación en las instalaciones relacionadas con el suministro de energía. 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 una importante línea de actuación para la compañía.

Durante 2010, la colaboración con las instituciones se materializó, entre otras actividades, en:

- Participación en la ORP Valencia 2010: VII Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales, liderando la ponencia “Lipoatrofia semicircular relacionada con edificios: actualidad y enfoques”.
- Firma de un acuerdo con el Instituto Galego de Seguridade e Salud, dependiente de la Xunta de Galicia, para la divulgación de las mejores prácticas preventivas e inauguración del Aula de Prevención de Riesgo Eléctrico ubicada en sus instalaciones de Rande (Pontevedra), en la que se potenciará la formación en seguridad y salud entre los actores que intervienen en la construcción y el mantenimiento de instalaciones eléctricas.
- Celebración de una reunión para coordinar las actividades necesarias para la realización de planes de autoprotección en subestaciones con las unidades de distribución eléctrica y Protección Civil.
- Colaboración con el Gabinete de Seguridad y Salud de Orense en la Jornada: Requisitos que se derivan de la evaluación, la planificación, el uso y la comercialización de los equipos de primera intervención.
- Elaboración de la hoja de prevención de trabajos eléctricos en baja tensión para el ISGAS (Xunta de Galicia).
- Reunión con Autoridad Portuaria de Villagarcía para el desarrollo de actuaciones en zona portuaria.

## Compromiso con la sociedad

Gas Natural Fenosa está comprometida con las sociedades donde opera, en las que genera valor tanto a través de su condición de compañía energética como mediante la inversión social.

La compañía contribuye, a través de iniciativas propias y desarrolladas en colaboración con instituciones y organizaciones sociales reconocidas, a satisfacer necesidades sociales no cubiertas. Gas Natural Fenosa dispone de procedimientos que le permiten priorizar sus actividades en esta materia y detectar aquellas áreas que deben ser atendidas con mayor urgencia.

Gas Natural Fenosa emplea un enfoque estratégico y global en sus inversiones sociales, destinando recursos a actividades que refuercen la actividad de la compañía y que aporten mejoras estructurales en las comunidades en las que está presente.



Asimismo, cabe recordar que la seguridad en el suministro de gas y electricidad, la eficiencia en las operaciones y la preservación del negocio se encuentran entre los primeros compromisos de responsabilidad social que la compañía debe atender. Adicionalmente, la compañía genera externalidades positivas para el conjunto de la sociedad fruto de su capacidad inversora e innovadora.

### Principios de actuación responsable con la sociedad

El compromiso social es uno de los aspectos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, y se concreta en los siguientes principios:

- 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.
- Generar valor a través de nuestra propia actividad y con la colaboración con organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales, en todos los países donde estamos presentes.
- Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.



Principales indicadores

	2010	2009	2008
Evolución de la aportación de Gas Natural Fenosa (millones de euros)	13,70	15,40 <sup>(*)</sup>	16,80
Distribución por tipo de acción (%)	–	–	–
Social	39,90	40,70	57,60
Medioambiental	14,80	23,80	25,60
Cultural	45,30	35,40	16,80
Otros	–	0,10	–
Nº de actividades de patrocinio y acción social	388	325	274

(\*) En 2009 cambiaron los criterios para el cálculo del dato “aportación de Gas Natural Fenosa”. La cifra indicada no contempla la aportación en el ámbito internacional de Unión Fenosa.

Acciones relevantes

Acciones propuestas 2010		Acciones realizadas 2010	Acciones previstas 2011
Apoyo a los actos de celebración del Xacobeo 2010.	●	Apoyo a actividades sociales y culturales enmarcadas en la celebración del Xacobeo 2010, Año Jubilar Compostelano.	Colaboración en la celebración de un acontecimiento de especial interés para el desarrollo cultural y social.
Diseño de la nueva herramienta en base a los parámetros surgidos por la nueva configuración de la compañía.	●	Desarrollo de una plataforma informática para una mejor integración de la información sobre las actividades de apoyo a la comunidad, control de su eficiencia y mayor transparencia en la comunicación de las mismas.	Lanzamiento internacional de la plataforma informática desarrollada en 2010.
Definición de un proyecto tipo social a partir de las experiencias de éxito de Gas Natural Fenosa.	●	Ampliación de la exposición del gas natural en el Museo de la Ciencia de Valladolid con la incorporación de aplicaciones sobre el negocio eléctrico.	Incrementar la participación de los empleados en las iniciativas de patrocinio y acción social promovidas por la compañía.
Diseño, elaboración e implantación de una metodología que permita analizar el impacto de las actividades de patrocinio.	●	Desarrollo de una metodología para obtener datos del impacto de la actividad de patrocinio con objeto de mejorar el <i>reporting</i> .	Establecer los criterios para cuantificar los indicadores de retorno de la inversión, con el objeto de adecuar la selección de proyectos.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo



## Integración positiva en la sociedad

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas constituyen el marco de referencia de Gas Natural Fenosa en materia de mejora social. La compañía desarrolla iniciativas encaminadas, fundamentalmente, a mejorar las condiciones de vida de los colectivos desfavorecidos.

En este sentido, la compañía concede una especial importancia a aquellos asuntos relacionados con la educación, especialmente la infantil, dado que se trata de un asunto imprescindible para el progreso y la cohesión social. Por tal razón, Gas Natural Fenosa orienta parte de sus actividades de compromiso social a apoyar y fomentar iniciativas de carácter educativo y cultural.

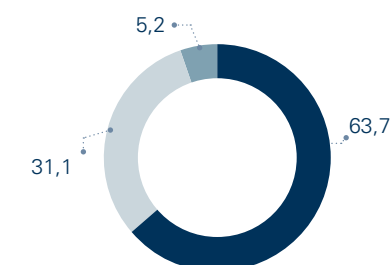
La compañía contempla sus programas de inversión social en el marco de la estrategia de desarrollo de negocio. Tienen como objetivo generar un mayor nivel de compromiso de la compañía con la sociedad que la rodea. En aras de medir el resultado de las mismas, Gas Natural Fenosa dispone de herramientas que le permiten evaluar el impacto reputacional de los programas sociales que desarrolla. En este sentido, y al igual que en años anteriores, la compañía aplicó en 2010 la metodología London Benchmarking Group (LBG), que permite obtener una visión de conjunto de la inversión social y comparar los resultados alcanzados con los de otras compañías.

Adicionalmente, durante 2010, la compañía desarrolló una plataforma informática que permite monitorizar la información sobre estas actividades, ofreciendo un mayor control de la eficiencia y reforzando la transparencia en la comunicación.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas constituyen el marco de referencia de Gas Natural Fenosa en materia de mejora social

### Motivación de las iniciativas(\*)

(%)

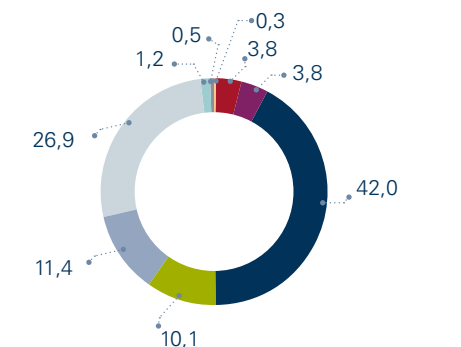


- Aportación puntual.
- Iniciativas ligadas al negocio.
- Inversión social.

(\*) Metodología LBG.

### Área de actuación(\*)

(%)



- Arte y cultura.
- Ayuda humanitaria.
- Bienestar social.
- Deportivo.
- Desarrollo económico.
- Educación y juventud.
- Investigación.
- Medio ambiente.
- Salud.

(\*) Metodología LBG.

### Apoyo a la educación

Las actividades educativas para jóvenes continúan siendo una de las principales líneas de actividad de Gas Natural Fenosa. En particular, en lo que se refiere al buen uso de la energía y al desarrollo sostenible. Durante 2010, destacaron las conferencias impartidas en el marco del programa El gas natural y el medio ambiente. Impartidas por especialistas, a las conferencias asistieron un total de 100.059 alumnos españoles. Por su parte, la actividad *online* El gas natural, la energía del siglo XXI contó con la participación de 1.253 grupos escolares.

En España, la compañía continuó colaborando con la Fundación Príncipe de Girona, que tiene por objetivo la formación profesional, académica e investigadora de jóvenes. Asimismo, prestó su apoyo a la Fundación Carolina, que proporciona formación a estudiantes en materia de periodismo y eficiencia energética. De la misma manera, Gas Natural Fenosa continuó colaborando con ESADE a través del Programa Vicens-Vives de Liderazgo y Compromiso Cívico.

Durante 2010, en Moldavia, la compañía participó en la segunda edición del Festival Estudiantil de Tecnologías, para el apoyo a la educación y la juventud.

Por su parte, en Latinoamérica, cabría destacar, en Colombia, el apoyo a la Fundación Empresarios por la Educación y la colaboración

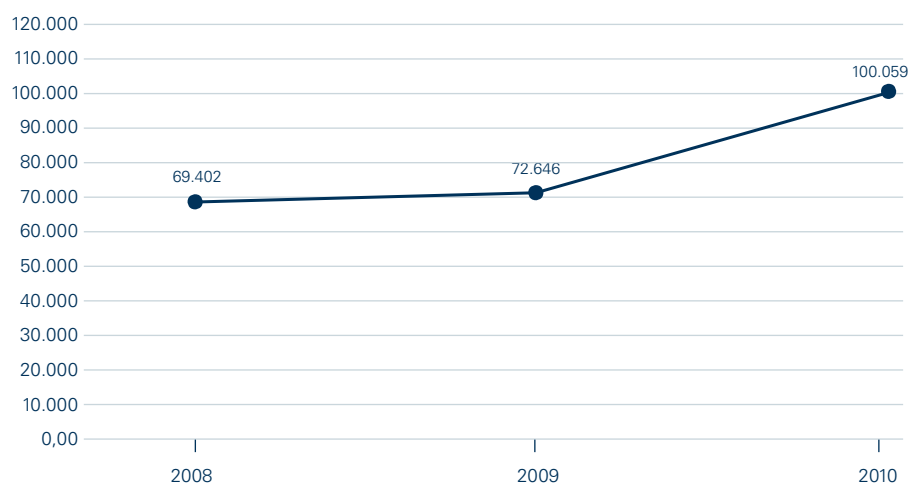
con el Centro Interactivo Maloka, cuya actividad está orientada a crear espacios de aprendizaje para niños y niñas de zonas vulnerables. En Guatemala, destaca la colaboración con la Universidad San Carlos en la organización de la XXIII Olimpiada Nacional de la Ciencia.

En Brasil, el Instituto Cidade Viva organizó, con el apoyo de la compañía, el Premio Rio Socio Cultural que premia diez iniciativas destacables de desarrollo social y económico.



Si desea consultar más información sobre estos asuntos, puede acceder al apartado Actividades educativas y exposiciones dentro de la página web de Gas Natural Fenosa en [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)

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



### **Acción social orientada a colectivos desfavorecidos**

Gas Natural Fenosa impulsa y respalda proyectos orientados a paliar problemas fruto de la exclusión social y a integrar a los colectivos sociales más vulnerables.

En España, la compañía colabora activamente con fundaciones que realizan acciones humanitarias, como la entrega de mantas y raciones de comida para personas sin hogar, o la construcción de sitios de acogida y limpieza personal. En este sentido, la Fundación Mambré, destinada a la integración social de personas sin hogar, fue la escogida, en 2010, para recibir la cantidad económica que la compañía destina anualmente a las felicitaciones de Navidad.

En Italia, durante 2010, la compañía colaboró en diferentes proyectos para el acompañamiento de personas de la tercera edad a servicios médicos territoriales y participó en congresos sobre patologías mentales asociadas a la vejez.

En Moldavia, la organización Help Flood Victims, a la que Gas Natural Fenosa apoya, ofreció ayuda a las víctimas de las inundaciones acaecidas en el verano de 2010.

En Latinoamérica, la compañía colabora con la fundación argentina del Colegio Michael Ham, que ofrece comidas solidarias en beneficio de jóvenes desfavorecidos. En Guatemala, la compañía repartió bolsas con artículos de primera necesidad a las familias afectadas por la tormenta tropical Agatha. Asimismo, en México, la Fundación Un Kilo de Ayuda A.C. y la Cruz Roja Mexicana siguen contando con el respaldo de la compañía.

Adicionalmente, también en México, la compañía realizó un donativo a los afectados por el huracán Karl en el estado de Veracruz.



Para más detalles sobre los programas de acción social en las filiales de Gas Natural Fenosa, se pueden consultar los informes de responsabilidad corporativa de cada país, disponibles en [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)

### **Impulso a la salud y a la investigación**

Gas Natural Fenosa apoya programas que promueven la conservación y rehabilitación del patrimonio cultural, el respeto al entorno natural y la creación de nuevos modelos de actuación más sostenibles.

En España, Gas Natural Fenosa colaboró con la Fundación Conama, que organizó el Congreso Nacional de Medio Ambiente. Asimismo, apoyó los programas de Alcalá Natura 21, orientados a la formación y sensibilización infantil en materia ambiental. Por otra parte, acordó con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) colaborar para promover la eficiencia energética en el sector.

Gas Natural Fenosa también apoya la investigación destinada a la mejora de la calidad de vida de enfermos y sus familiares. Durante 2010, la colaboración con la Fundación de Síndrome de Down permitió desarrollar herramientas que posibilitan a los afectados tener una vida más independiente. Por su parte, el apoyo a la Asociación ALEPH-TEA ayudó a mejorar la calidad de vida tanto de las personas afectadas por trastornos

en el desarrollo, así como problemas relacionados con el autismo, como las de sus familiares.

Cabe recordar que, en 2006, el Gas Natural Fenosa participó en la constitución de la Fundación ProCNIC, que investiga las enfermedades cardiovasculares, primera causa de mortalidad en el mundo. En 2009, la compañía amplió su compromiso de colaboración con esta organización hasta el año 2020.

En Argentina, la compañía organizó una cena benéfica a favor de la Fundación Vidal Silvestre, que promueve la biodiversidad y el respeto al medio ambiente. Asimismo, también en Argentina, colaboró con la Fundación Mundo Sano en el desarrollo de un encuentro sobre enfermedades olvidadas o desatendidas, que se evidencian principalmente en áreas rurales y desfavorecidas.

En Nicaragua, la compañía apoyó a la Organización Teletón en su colecta anual para brindar, atención médica especializada a niños y jóvenes con diferentes discapacidades.



Para más detalles sobre programas en las filiales latinoamericanas orientados a la investigación y a la preservación de la salud, puede consultar los informes locales de responsabilidad corporativa, disponibles en [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)



### Renovación del convenio con el Museo de la Ciencia de Valladolid

La alcaldía de Valladolid y Gas Natural Fenosa renovaron en 2010 el convenio existente para mantener, por cinco años prorrogables, la muestra sobre las características y la historia del gas natural que actualmente se expone en el Museo de la Ciencia de Valladolid.

La compañía decidió ampliar esta colaboración con el Museo de la Ciencia, un centro de investigación y divulgación de la ciencia y de las nuevas tecnologías, en línea con su compromiso de sensibilizar a la sociedad en la utilización racional de la energía y en el respeto al medio ambiente.

Asimismo, Gas Natural Fenosa también actualizará y renovará los contenidos de este espacio dedicado al gas natural, con la incorporación de la electricidad

y las energías renovables, entre otros. La exposición sobre el gas natural, inaugurada en mayo de 2005, explica de manera didáctica la formación, obtención, transporte y aplicaciones del gas natural. Así, describe los procesos de alta tecnología por los que pasa el gas natural hasta llegar a los hogares, comercios e industrias: desde su extracción hasta su transporte a miles de kilómetros por mar, con buques metaneros, o por tierra, a través de gasoductos.

Esta muestra es fruto también de la especial relación que mantiene la compañía con Valladolid, ciudad donde inició su actividad hace 158 años, en 1852, con la distribución de gas manufacturado para el alumbrado público de la ciudad.

### Voluntariado corporativo y participación de los empleados

La puesta en marcha de iniciativas que materializan el compromiso de la compañía con las sociedades y las comunidades en las que está presente es posible, en gran medida, gracias al esfuerzo de sus empleados.

Dentro de las diversas acciones que Gas Natural Fenosa lleva a cabo con la participación de sus empleados destaca el Día Solidario. Esta iniciativa, desarrollada y gestionada por los empleados, 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 en los países donde Gas Natural Fenosa desarrolla su actividad. Como contrapartida, Gas Natural Fenosa dona a Día Solidario un importe igual al recaudado por los empleados y asume los gastos de gestión.

La Asociación Día Solidario, nacida en 2000, ha logrado involucrar a cerca de 2000 personas y ha recaudado más de 2 millones de euros, destinados a promover la formación de la infancia y la juventud y a proyectos sociales en México, Colombia, Nicaragua, Guatemala,

Panamá, Mozambique, Kenia, Bolivia, Filipinas, República Dominicana y Moldavia.

La edición de 2010 del Día Solidario recaudó 350.000 euros, cuyo destino serán proyectos educativos en Argentina, para la formación de 30 jóvenes en administración agropecuaria y para sufragar los gastos universitarios de doce jóvenes estudiantes de ingeniería.

En Argentina, la compañía continuó, con el apoyo de la Fundación Gas Natural Fenosa, su plan de voluntariado corporativo iniciado en 2002. Destaca el programa “Emprendedores Sociales”, que ofrece a los empleados la posibilidad de colaborar con proyectos sociales. En 2010, en el marco de este programa, la Fundación Gas Natural Fenosa financió siete proyectos, instrumentados a través de acuerdos de colaboración con organizaciones sociales, vinculados a la mejora de las condiciones de vida y la superación de las condiciones de pobreza, entre otros.

Por su parte, en México, la compañía continuó con las acciones de voluntariado corporativo iniciadas en 2005. Sin embargo, en 2010, destacan las colectas desarrolladas en aquél país a favor de los afectados por el terremoto en Haití y el Huracán Alex, las visitas a albergues de niños y ancianos, la participación de voluntarios en la carrera por el agua Live Earth, la liberación de una especie protegida de tortugas, y la donación de alimentos y ropa para inmigrantes.

### **Promoción de la cultura musical, teatral y cinematográfica**

En 2010, con motivo de la celebración del Año Jubilar Compostelano, Xacobeo 2010, la compañía impulsó un proyecto cultural y de ocio que reunió a alrededor de 250.000 personas en diversos espectáculos. En este sentido, desarrolló un extenso programa de acontecimientos culturales: exposiciones, que recibieron 372.245 visitas; congresos, que reunieron a 10.700 asistentes; o espectáculos audiovisuales, que congregaron a 30.994 personas.

Como en años anteriores, Gas Natural Fenosa patrocinó ciclos musicales y temporadas en diferentes ciudades españolas. Destacan la colaboración con el Gran Teatre del Liceu de Barcelona y con el Teatro Real de Madrid. Asimismo, la compañía contribuyó a la celebración del Festival Internacional de Música y Danza de Granada y del Festival Internacional de la Porta Ferrada (Girona). Asimismo, y entre otros patrocinios, la compañía estuvo también presente, en 2010, en el Festival Internacional de Música Castell de Peralada y colaboró con la Orquesta Sinfónica de Murcia.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa desarrolló su línea de promoción de la cultura cinematográfica a través del patrocinio de 32 salas de cine 3D de Cinesa, de la colaboración con el Festival Internacional de Cine Fantástico de Sitges, y del apoyo tanto a la XXXIX Edición del Festival Internacional de Cine de Cartagena como al Festival Cine Abierto de Málaga 2010.

Por su parte, en Latinoamérica, destaca el apoyo al XII Festival Iberoamericano de Teatro 2010 en Colombia y los ciclos de conciertos en Argentina, promovidos por el Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y por la Secretaría de Cultura de la Nación y el Fondo de Becas, que tienen como objetivo dar a conocer a los niños los diversos géneros musicales.



Para ampliar la información relacionada con este tema puede acceder al apartado patrocinio y acción social del sitio web corporativo de Gas Natural Fenosa, en **[www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)**

La puesta en marcha de iniciativas que materializan el compromiso de Gas Natural con las sociedades y las comunidades en las que está presente es posible, en gran medida, gracias al esfuerzo de sus empleados

**Iniciativa solidaria en el marco del Xacobeo 2010**

Con motivo de la celebración del Xacobeo 2010, año jubilar compostelano, Gas Natural Fenosa diseñó un conjunto de acciones destinadas a reforzar el sentido de pertenencia a la compañía y a fortalecer la cohesión entre los empleados procedentes de distintas áreas.

Con este espíritu, la compañía organizó una peregrinación por el Camino de Santiago, que contó con la participación de más de 3.000 empleados de Gas Natural Fenosa y familiares. La iniciativa tuvo lugar entre el 27 de marzo y el 4 de julio en diferentes etapas de entre 15 y 35 kilómetros por las Comunidades Autónomas de Navarra, La Rioja, Castilla y León y Galicia.

Cabe destacar que la peregrinación a Santiago coincide con la plena integración de Gas Natural y Unión Fenosa, compañía, ésta última, con gran arraigo en Galicia, hecho que hace aún más significativo este proyecto.

La acción se desarrolló bajo el lema “Peregrino, deja lo que puedas y toma lo que necesites”. De este modo, los participantes pudieron hacer un donativo voluntario y anónimo mediante un sobre que se entregaba al principio de cada etapa. La suma de estos donativos fue duplicada por la compañía. La recaudación total fue de más de 19.000 euros. La ONG receptora de la ayuda, Aldeas Infantiles, fue decidida, a través de una votación *online*, por los empleados del grupo.

**Fomento de la riqueza cultural**

Una parte importante de la inversión de la compañía en materia cultural se desarrolla a través del Museo de Arte Contemporáneo Gas Natural Fenosa. Este espacio expositivo tiene su sede en A Coruña y cuenta con más de diez años de historia. El museo desarrolla actividades expositivas, escénicas, de divulgación y de ocio. En 2010, logró atraer a 36.817 visitantes, un incremento del 19% con respecto al año anterior. Por su parte, el espacio web del museo tuvo más de 172.000 visitas en 2010, frente a las 140.000 de 2009.

Durante 2010, el museo ha presentado varias muestras. Destacan “Fiat Lux. Creación e Iluminación”, con

artistas internacionales de primera línea que usan la luz como elemento creativo; “Mentiras Verdaderas”, de la fotógrafa Rosa Muñoz; “Sinergias. Arte latinoamericano actual en España”; o, por último, “Arte y salud. Artistas de la colección DKV”. Asimismo, exhibió junto con su colección permanente, la XI Mostra Internacional Gas Natural Fenosa”, una de las señas de identidad del museo y a la que se presentaron más de 500 artistas de 40 países diferentes.

En 2010, más de 6.000 alumnos procedentes de 77 centros educativos participaron en las actividades de divulgación del arte contemporáneo organizadas por el museo.

Cabe mencionar que, además de las actividades dedicadas al arte, el museo colabora en acciones que fomentan el ocio saludable y que favorecen la integración social de personas afectadas por algún tipo de discapacidad. En 2010, en el marco de un convenio con la Diputación provincial de A Coruña, se extendieron estas iniciativas a distintos centros en Galicia.

Gas Natural Fenosa colabora en premios dedicados a promover y fomentar nuevas ideas y conocimiento. Destacan el Premio Duran Farell de la Universitat Politècnica de Catalunya, que valora la investigación en el campo de la tecnología, y el Premio de la Asociación Española de Fabricantes de Azulejos y Pavimentos Cerámicos (ASCER), dedicado al uso de la cerámica en obras de arquitectura e interiorismo.

La compañía apoya también a otras instituciones de índole cultural, como el Museo Nacional de Arte de Catalunya (MNAC), el Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA), el Museo de la Ciencia de Valladolid, o la Fundación Thyssen Bornesmiza, organización con la que mantiene un convenio para la mejora de sus instalaciones energéticas.

En Italia, la compañía colaboró en la Asamblea anual de ANCI EXPO, que pretende fomentar la cultura local de los municipios de Italia y reforzar la comunicación entre éstos y el gobierno central.

En Moldavia, en colaboración con la red local del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se celebró la cuarta edición de una conferencia internacional de responsabilidad social corporativa, que tiene como objetivo promover

este novedoso concepto empresarial entre las administraciones públicas, la sociedad civil y el sector privado local.

Gas Natural Fenosa también destinó inversiones a la creación de conocimiento en Latinoamérica. Destacan, entre otros, el apoyo prestado al Museo Soumaya en México y la colaboración con la entidad privada Backstage de Brasil, que cuenta con un programa de visitas a edificios históricos.

Actividades del Museo de Arte Contemporáneo en 2010

El Museo de Arte Contemporáneo de Gas Natural Fenosa desarrolló, en 2010, un amplio programa de actividades culturales, educativas, sociales y artísticas. Estas actividades tuvieron lugar tanto en Galicia, sede de este espacio expositivo, donde el museo mantiene una exposición permanente de más de 600 obras, como en el resto de territorios en los que la compañía desarrolla su actividad.

Asimismo, el museo organizó en 2010 diversas exposiciones temporales, entre las que destacan las siguientes:

- “La luz como pincel.” Selección de 17 obras pertenecientes a los fondos de la colección permanente. La exposición, primera del museo en Argelia, responde al deseo del museo de potenciar la internacionalización de sus fondos expositivos.
- “Identidad y ausencia.” Muestra de la colección permanente, basado en la representación de la figura humana, que se pudo visitar en la sede social de la compañía en Barcelona.

- “Mentiras Verdaderas,” de Rosa Muñoz. Expuesta en la sede en A Coruña, recogió la última serie de fotografías realizada por la artista, siete de las cuales fueron tomadas para la ocasión.

A estas actividades hay que sumar la celebración de la XI edición de la Bienal de Arte Contemporáneo de Gas Natural Fenosa. En esta ocasión, el certamen recibió propuestas de 522 obras de artistas de doce países distintos. Los premios a los galardonados ascendieron a más de 45.000 euros.





### Iniciativas alineadas con el negocio

Durante 2010, Gas Natural Fenosa ha mantenido su compromiso de desarrollar numerosos proyectos destinados a mejorar o posibilitar el acceso a la energía eléctrica y otros servicios básicos a colectivos desfavorecidos.

Estos programas se fundamentan en la idea de construir un sistema de acceso a la energía en comunidades de bajos ingresos a través de un nuevo modelo de gestión social donde se aúna el esfuerzo de vecinos, asociaciones locales, organizaciones sin ánimo de lucro y empresas.

Gas Natural Fenosa desarrolla, desde 2004, la iniciativa Energía Social, una comercializadora de Gas Natural Fenosa que opera en asentamientos de población desplazada del Caribe colombiano, ofreciendo a los habitantes de estas zonas un acceso seguro y fiable a la energía eléctrica. Desde su nacimiento, esta iniciativa ha concluido con éxito 96 proyectos de normalización eléctrica, mientras que otros 148 se encuentran en ejecución y 167 están en espera de ser iniciados. Los proyectos desarrollados facilitan el acceso seguro a la energía a 58.801 familias y dan empleo directo a 3.500 personas.

Adicionalmente, en Colombia, la compañía continuó el Proyecto Ráquira: industria limpia y productiva". Se trata de una iniciativa nacida en 2007 en el municipio colombiano de Ráquira y que ha promovido la sustitución de 60 hornos de carbón tradicionales para la producción de artesanía por otros de gas natural. Durante 2010, la compañía donó 12.000 árboles al municipio, con el

fin de compensar las emisiones de gases de efecto invernadero por estos hornos.

En Argentina, la iniciativa Cuartel V tiene por objeto suministrar gas natural en una zona desfavorecida de la provincia de Buenos Aires. Iniciado en 2003, Cuartel V permite extender las redes de gas a barrios de bajos recursos empleando un novedoso mecanismo de financiación que involucra en el proyecto a los propios habitantes. Hasta la fecha han sido construidos más de 84 km de red, extendiendo el servicio a otros barrios de similares características.

Con el objetivo de fomentar el autoempleo, el grupo desarrolla en México el programa Impulso para tu negocio, que busca formar profesionales que puedan ser parte del negocio del gas mediante su incorporación a empresas colaboradoras o prestadoras de servicio. El programa continuó, en 2010, con la formación de 208 instaladores de gas natural. De entre los que 152 fueron certificados por la Asociación Mexicana de Gas Natural. En su tercer año de vida, esta iniciativa pretende fomentar el autoempleo e inculcar conocimientos y metodologías de negocio que aporten valor añadido a las empresas. Gracias a este programa, entre otros, la compañía ha logrado posicionarse en México en el sexto lugar del *ranking* de las 50 empresas con más Responsabilidad Social de México, realizado por la revista Mundo Ejecutivo en 2010.

En el ámbito de proyectos para el fomento de la seguridad, el grupo en México desarrolló la campaña Cuidate del monóxido entre 56.993 niños alumnos de primaria, que pretende fomentar un manejo seguro del gas.

Asimismo, también en México, la compañía continuó desarrollando programas de seguridad con las autoridades encargadas de atender emergencias. Destacan las Jornadas de Intercambio en Seguridad y manejo de incidencias con gas natural, iniciadas en 2005 y que cuentan con la participación de los principales cuerpos de seguridad encargados de atender emergencias.

Dentro de los proyectos realizados para mejorar el medio ambiente, destaca la iniciativa Amigos del aire en Colombia. En el marco del proyecto, la compañía elaboró un plan de reducción de gases de efecto invernadero, registrado en el Ministerio de Medio Ambiente de Colombia, que unifica el criterio que recoge las reducciones obtenidas con cada conversión de vehículos a gas natural. Asimismo, el proyecto prevé la plantación de un árbol por cada vehículo adaptado, lo que ha permitido plantar 550 árboles en Altos de Cazucá, zona deprimida del municipio colombiano de Soacha.

### Compromiso institucional

Gas Natural Fenosa es miembro activo de prestigiosas instituciones, sectoriales y empresariales, de ámbito nacional e internacional, en las que participa aportando su experiencia, conocimiento y recursos.

Entre ellas, cabe destacar la Cámara de Comercio Internacional, The Conference Board, y las patronales del sector eléctrico y de gas, UNESA y Sedigas, respectivamente. La compañía también tiene presencia activa en el Club Español de la Energía, el Consejo Mundial de la Energía, Eurogas, la Unión Internacional del



Gas, la Asociación Técnica Europea de la Industria del Gas, el Observatoire Méditerranéen de l'Énergie y la Florence School of Regulation. Asimismo, Gas Natural Fenosa es miembro de la CEOE y de Foment del Treball Nacional.

En el ámbito de la responsabilidad corporativa, la compañía es miembro de Forética, asociación para la gestión ética, y de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que promueve la adhesión a diez principios sobre derechos humanos, derechos laborales, mejora ambiental y lucha contra la corrupción. En ambos casos, en 2010, la compañía forma parte de los órganos de dirección de las organizaciones.

Además, desde su constitución, Gas Natural Fenosa es uno de los socios del Foro de Reputación Corporativa (FRC), que promueve la medición y mejora de la valoración de la reputación y la responsabilidad social corporativa.



### Fundación Gas Natural Fenosa

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

En el terreno de la sensibilización ambiental, la Fundación Gas Natural Fenosa llevó a cabo, en 2010, 17 actuaciones, en las que participaron 3.231 personas en las trece comunidades autónomas españolas con las que la compañía ha firmado convenios de colaboración. En 2010, se firmaron nuevos convenios de colaboración con diferentes consejerías de las comunidades autónomas de Galicia, Navarra, Cataluña, Madrid y Valencia.

Adicionalmente, la fundación desarrolló investigaciones y estudios con equipos de diferentes universidades y centros de investigación, y publicó dos nuevos libros de su colección. En 2010, finalizaron cuatro investigaciones, y se inició una nueva que finalizará en el segundo trimestre del año 2011. Cabe destacar que, en este ámbito, fue remitida a los clientes, junto con la factura, una hoja de información ambiental sobre La eficiencia energética en los hogares españoles. El envío alcanzó a aproximadamente 7,7 millones de clientes.

En el ámbito internacional, la Fundación Gas Natural Fenosa siguió desarrollando su actividad en Argelia, Argentina, Brasil, Colombia, Marruecos y México. En Argentina, destaca el Programa de Primera Exportación, iniciado en 2001, con objetivo ayudar a las Pymes argentinas a desarrollar su capacidad exportadora. Desde su origen, el programa ha asesorado a 10.611 compañías y ha ofrecido formación a 22.799 empresarios. Cabe mencionar el premio otorgado en 2010 a la Fundación Gas Natural Fenosa por la revista Prensa Económica, por su apoyo a las exportaciones del país.

En Colombia, continuaron los programas iniciados en años anteriores: el programa

Pequeños científicos, el proyecto de conversión de vehículos de gas natural, el programa dirigido a la formación y certificación de inspectores de gas natural y de reparadores gasodomésticos, y, por último, el programa orientado al fortalecimiento empresarial de contratistas y firmas instaladoras.

En México, la fundación siguió apoyando el programa Impulso para tu negocio, iniciado en 2008. Asimismo, encargó a un equipo de investigadores de la Universidad Autónoma de México (UNAM) un "Estudio comparativo sobre el uso del gas natural y el uso del gas licuado de petróleo. Un enfoque técnico, económico, ambiental y de seguridad".

En Argelia, y en colaboración con el IDEC/Universitat Pompeu Fabra y la Chambre de Commerce et de l'Industrie de l'Oranie, la fundación desarrolló un seminario sobre Creación de empresas: de la idea al proyecto, dirigido al tejido empresarial argelino y que contó con la participación de más de un centenar de personas.

En Brasil, en colaboración con la ONG Viva Rio, continuaron los cursos de formación para jóvenes y adultos en las comunidades de Cantalga, Pavao y Pavãozinho, en la zona sur de Río de Janeiro. Además, el Centro de Formación Profesional Espaço Criança Esperança impartió diversos cursos que formaron a un centenar de personas a lo largo de 2010. Las instalaciones de este centro de formación fueron visitadas por José Manuel Durão Barroso (Presidente de la Comisión Europea), Irina Bokova (Directora General de la UNESCO), la Jequesa de Catar y las Princesas Matilde de Bélgica y Marie de Dinamarca.


En Italia, también en 2010, fue presentada la publicación “Bosques y deforestación en Italia. La acción para mitigar el cambio climático”, editada por la Fundación Gas Natural Fenosa en colaboración con la Università degli Studi de Bari.

En Marruecos, la fundación forma parte del consejo del Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes, situado en Tánger. La fundación continuó con el programa de formación, iniciado en 2008, en gas natural para futuros ingenieros de la Escuela Nacional de Ciencias Aplicadas.

Cabe destacar que el Centro de Formación de la Energía inició su actividad en Portugal, con un programa de formación dirigido al personal de las empresas colaboradoras.

Por último, en el ámbito del Centro de Historia del Gas, se presentaron dos nuevas publicaciones de la colección Biblioteca de Historia del Gas. La primera, el libro sobre “La industria del gas en Galicia”, fue presentado en A Coruña. La segunda, “La Familia Gil. Empresarios catalanes en la Europa del siglo XIX”, fue presentada en Barcelona.

Todas las acciones desarrolladas durante 2010 están descritas con detalle en la Memoria de Actividades de la Fundación Gas Natural Fenosa.

 Para encontrar información ampliada y actualizada sobre la Fundación Gas Natural Fenosa puede consultar en la página web de la fundación, [www.fundaciongasnatural.org](http://www.fundaciongasnatural.org).

**Fundación Gas Natural Fenosa. Actividades en España**

	2010	2009	2008
Nº de convenios activos con comunidades autónomas	18	13	13
Nº de seminarios/cursos realizados	19	18	18
Presupuesto destinado en actos (sobre el total) (%)	12	17	17
Nº de publicaciones	4	4	4
Fichas de educación ambiental	1	0	1
Hojas informativas	9	11	11

**Fundación Gas Natural Fenosa. Actividades internacionales**

	2010	2009	2008
Nº de actividades	15	18	17
Porcentaje sobre el presupuesto total	12	14	17
Nº de países en los que desarrolla su actividad	8	7	7

# Integridad

El compromiso de Gas Natural Fenosa con la integridad toma forma en el conjunto de políticas, procedimientos y herramientas implantadas para asegurar que sus actividades, y las de sus empleados, cumplen con las leyes, procedimientos y estándares, de carácter interno o externo, aplicables en todos sus ámbitos de operación.

Adicionalmente, la integridad engloba también los instrumentos desarrollados para guiar a las personas de Gas Natural Fenosa en un comportamiento alineado con los principios definidos en el Código Ético de la compañía y en su Misión, Visión y Valores..

Los órganos de gobierno de Gas Natural Fenosa son, en último término, los responsables de supervisar el desempeño en este ámbito y de asegurar que la compañía dispone de las normas y procedimientos necesarios para salvaguardar el compromiso de la organización, y de las personas que forman parte de ella, con la integridad, la responsabilidad y la transparencia.

## Principios de actuación responsable que rigen su comportamiento

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

- 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.
- Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el gobierno de las sociedades.
- Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios 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 forzados o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.

## Principales indicadores

	2010	2009	2008
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	45	25	22
N.º de comunicaciones por cada 200 empleados	0,48	0,75 <sup>(*)</sup>	0,64
Origen geográfico de las comunicaciones (%)			
Argentina	2	8	5
Brasil	2	0	0
Colombia	13	4	0
España	42	56	40
Guatemala	7	–	–
Italia	2	4	5
Kenia	2	-	-
México	16	28	50
Nicaragua	11	–	–
Panamá	2	–	–
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	40	48	46
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	32	26	35

(\*) Calculado sobre datos de Gas Natural sin Unión Fenosa.



## Acciones relevantes

Acciones propuestas 2010	Acciones realizadas 2010	Acciones previstas 2011
Mejora del espacio dedicado al Código en la intranet de la compañía y establecimiento de una declaración de cumplimiento del Código Ético por parte de los empleados. Implantación en la web de un espacio para permitir a los proveedores acceder a información relevante respecto al Código Ético.	<p>Primera fase del proceso de declaración del cumplimiento del Código Ético por parte de los empleados de la compañía.</p> <p>Definición del nuevo contenido del espacio dedicado al Código Ético en la intranet de Gas Natural Fenosa.</p>	<p>Implantación del espacio en la web para el acceso al Código Ético por parte de los proveedores.</p> <p>Mejora del espacio dedicado al Código Ético en la intranet de la compañía.</p> <p>Finalización del proceso de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa por parte de todos los empleados.</p>
Definición de los principios básicos de gobierno corporativo a implantar en todas las sociedades del grupo. Análisis de las normas de gobierno corporativo aplicadas en compañías cotizadas internacionales.	<p>Estudio y análisis de los sistemas de gobierno corporativo en los distintos países en los que Gas Natural Fenosa tiene filiales cotizadas (Argentina, Colombia y Brasil), que incluye la descripción del sistema de gobierno corporativo español.</p>	<p>Progresiva implantación de las normas de gobierno corporativo de Gas Natural Fenosa en los países donde la compañía tiene filiales. A su vez, análisis de las normas de gobierno corporativo aplicadas en compañías cotizadas internacionales.</p>
Avance en la cuantificación del riesgo de precio de medio y largo plazo, especialmente en el horizonte temporal quinquenal del Plan Estratégico definido en 2010.	<p>Diseño de un sistema de <i>reporting</i> que permite actualizar en base recurrente la cuantificación del riesgo de precio de corto y medio plazo.</p>	<p>Avanzar en la implementación del Sistema de Admisión de Riesgo de Crédito a través de su plena integración en los sistemas comerciales.</p>
Diseño de modelos de retención óptima en el ámbito del riesgo operacional asegurable.	<p>Modelización de la exposición al riesgo operacional asegurable, como instrumento de apoyo para el diseño de programas de seguros óptimos.</p> <p>Definición del concepto de coste total de riesgo asociado a una determinada política de cobertura.</p>	<p>Culminar la implantación del sistema de riesgo operacional asegurable.</p>
Identificación de riesgos en materia de derechos humanos.	<p>Definición de los compromisos básicos en materia de derechos humanos.</p>	<p>Aprobación de la Política de Derechos Humanos y formación en la materia para todos los empleados.</p>

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

## Gobierno corporativo

Los órganos de gobierno de Gas Natural Fenosa operan bajo los principios de eficacia y transparencia. Los principios que rigen su funcionamiento dan respuesta a las recomendaciones en materia de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

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

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

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

Durante 2010, los principales órganos de gobierno de la compañía, el Consejo de Administración, sus Comisiones, y el Comité de Dirección, funcionaron con la normalidad esperada, desarrollando plenamente sus competencias sin interferencias, siempre con un escrupuloso respeto a la legalidad vigente y a las normas aplicables. En este ejercicio, los órganos mencionados se reunieron con la siguiente frecuencia:

- Consejo de Administración: once reuniones.
- Comisión Ejecutiva: diez reuniones.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones: diez reuniones.
- Comisión de Auditoría y Control: seis reuniones.
- Comité de Dirección: reuniones mensuales.

Cabe destacar que el Consejo de Administración de Gas Natural SDG, S.A., en su reunión del día 17 de septiembre de 2010, acordó la adhesión de la compañía al Código de Buenas Prácticas Tributarias. Fruto de la colaboración entre la Agencia Tributaria y una representación de grandes empresas españolas plasmada en el denominado "Foro de Grandes Contribuyentes", el código tiene como objetivo establecer una relación de transparencia, confianza, buena fe y colaboración entre la administración tributaria y las empresas que conduzca a una reducción de la litigación. Asimismo, pretende establecer canales de comunicación que permitan minimizar, a ambas partes, los costes tributarios indirectos derivados del cumplimiento de las obligaciones formales.

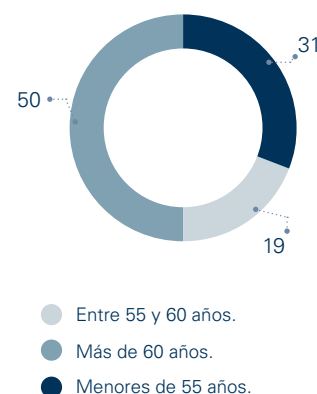
La adhesión al código implica la obligación de informar al Consejo de Administración de las políticas fiscales aplicadas por la compañía y, en concreto, de las consecuencias, en esta materia, relevantes en el caso de operaciones que deban someterse al Consejo y de las políticas fiscales seguidas en ejercicio, antes de la formulación de las cuentas anuales y de presentar la declaración del Impuesto sobre Sociedades.



Toda la información corporativa de Gas Natural Fenosa se encuentra a disposición de los lectores en la página web de la compañía, en [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)

## Diversidad del Consejo de Administración

(%)





## Composición del Consejo de Administración y de las distintas Comisiones

(a 31 de diciembre de 2010)

	Consejo de Administración	Comisión Ejecutiva	Comisión de Auditoría y Control	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Naturaleza
Presidente	D. Salvador Gabarró Serra	Presidente			Ejecutivo
Vicepresidente	D. Antonio Brufau Niubó	Vocal		Vocal	Dominical
Consejero Delegado	D. Rafael Villaseca Marco	Vocal			Ejecutivo
Vocal	D. Ramon Adell Ramon <sup>(1)</sup>				Independiente
Vocal	D. Enrique Alcántara-García Irazoqui				Dominical
Vocal	D. Demetrio Carceller Arce	Vocal			Dominical
Vocal	D. Santiago Cobo Cobo <sup>(2)</sup>			Vocal	Independiente
Vocal	D. Felipe González Márquez <sup>(3)</sup>				Independiente
Vocal	D. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	Vocal		Dominical
Vocal	D. Emiliano López Achurra <sup>(4)</sup>	Vocal			Independiente
Vocal	D. Carlos Losada Marrodán <sup>(5)</sup>	Vocal	Presidente		Independiente
Vocal	D. Juan María Nin Génova	Vocal			Dominical
Vocal	D. Juan Rosell Lastortras				Dominical
Vocal	D. Narcís Serra i Serra				Dominical
Vocal	D. Luis Suarez de Lezo Mantilla <sup>(6)</sup>				Dominical
Vocal	D. Miquel Valls i Maseda <sup>(7)</sup>			Presidente	Independiente
Secretario no consejero	D. Manuel García Cobaleda <sup>(8)</sup>	Secretario	Secretario	Secretario	

(1) D. Ramon Adell Ramon entró a formar parte del Consejo de Administración el 18 de junio de 2010 en sustitución de D. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta.

(2) D. Santiago Cobo Cobo dejó de formar parte de la Comisión Ejecutiva el 18 de junio de 2010. Fue nombrado vocal de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones el 17 de diciembre de 2010.

(3) D. Felipe González Márquez entró a formar parte del Consejo de Administración el 17 de diciembre de 2010, en sustitución de D. José Arcas Romeu.

(4) D. Emiliano López Achurra entró a formar parte de la Comisión Ejecutiva el 18 de junio de 2010, en sustitución de D. Santiago Cobo Cobo.

(5) D. Carlos Losada Marrodán fue nombrado Presidente de la Comisión de Auditoría y Control el 17 de diciembre de 2010.

(6) D. Luis Suarez de Lezo Mantilla entró a formar parte del Consejo de Administración el 26 de febrero de 2010 en sustitución de D. Enrique Locutura Rupérez.

(7) D. Miquel Valls i Maseda dejó su cargo de Presidente de la Comisión de Auditoría y Control y fue nombrado Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones el 17 de diciembre de 2010.

(8) D. Manuel García Cobaleda fue nombrado Secretario del Consejo de Administración el 29 de octubre de 2010. Por su parte D. Felipe Cañellas Vilalta presentó su renuncia al cargo de Vicesecretario el 24 de diciembre de 2010.

Nota: D. Fernando Ramírez Mazarredo presentó su dimisión en fecha 30 de diciembre de 2010, de los cargos de Consejero del Consejo de Administración y de vocal de la Comisión de Auditoría y Control.

## Retribuciones del Consejo de Administración

(euros)

	Cargo	Consejo	Comisión Ejecutiva	Comisión de Auditoría y Control	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Total
D. Salvador Gabarró Serra	Presidente	550.000	550.000			1.100.000
D. Antonio Brufau Niubó	Vicepresidente	126.500	126.500		12.650	265.650
D. Rafael Villaseca Marco	Consejero delegado	126.500	126.500			253.000
D. Juan María Nin Génova	Consejero	126.500	126.500			253.000
D. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Consejero	126.500				126.500
D. José Arcas Romeu <sup>(1)</sup>	Consejero	115.000			12.650	127.650
D. Ramon Adell Ramon <sup>(2)</sup>	Consejero	57.500				57.000
D. Carlos Kinder Espinosa	Consejero	126.500	126.500	12.650		265.650
D. Juan Rosell Lastortras	Consejero	126.500				126.500
D. Enrique Locutura Rupérez <sup>(3)</sup>	Consejero	23.000				23.000
D. Demetrio Carceller Arce	Consejero	126.500	126.500			253.000
D. Fernando Ramírez Mazarredo <sup>(4)</sup>	Consejero	126.500		12.650		139.150
D. Narcís Serra Serra	Consejero	126.500				126.500
D. Luis Suarez de Lezo Mantilla <sup>(5)</sup>	Consejero	103.500				103.500
D. Carlos Losada Marrodán	Consejero	126.500	126.500			253.000
D. Santiago Cobo Cobo	Consejero	126.500	69.000			195.500
D. Emiliano López Achurra	Consejero	126.500	57.500			184.000
D. Miquel Valls i Maseda	Consejero	126.500		12.650	12.650	151.800
D. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta <sup>(6)</sup>	Consejero	69.000				69.000
D. Felipe González Márquez <sup>(7)</sup>	Consejero	11.500				11.500
<b>Total</b>		<b>2.574.000</b>	<b>1.435.500</b>	<b>37.950</b>	<b>37.950</b>	<b>4.085.400</b>

(1) Aceptada renuncia en el Consejo de Administración de 17 de diciembre de 2010.

(2) Nombramiento por cooptación en el Consejo de Administración de 18 de junio de 2010.

(3) Aceptada renuncia en el Consejo de Administración de 26 de febrero de 2010.

(4) Presentó su dimisión en fecha 30 de diciembre de 2010.

(5) Nombramiento por cooptación en el Consejo de Administración de 26 de febrero de 2010 y ratificación en Junta General de 20 de abril de 2010.

(6) Aceptada renuncia en el Consejo de Administración de 18 de junio de 2010.

(7) Nombramiento por cooptación en el Consejo de Administración de 17 de diciembre de 2010.

El Código Ético de Gas Natural Fenosa, unido a la adhesión a iniciativas externas como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, refleja el compromiso formal de la compañía con un modo de actuar íntegro, responsable y transparente



### Código Ético

El Código Ético de Gas Natural Fenosa, unido a la adhesión a iniciativas externas como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, refleja el compromiso formal de la compañía con un modo de actuar íntegro, responsable y transparente.

El código establece los principios que han de servir de guía en la actuación de los empleados de la compañía y determina los comportamientos esperados en cuestiones relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la seguridad y la salud en el trabajo y el respeto al medio ambiente, entre otros. Adicionalmente, define las pautas de relación entre los empleados de Gas Natural Fenosa y las empresas o entidades colaboradoras.

Gas Natural Fenosa tiene el objetivo de asegurar que el código es conocido, comprendido y cumplido por todas las personas que forman parte de la organización. Desde su constitución en 2005, la Comisión del Código Ético vela por el cumplimiento del mencionado objetivo. La presidencia de la Comisión del Código Ético recae en la Dirección de Auditoría Interna. El resto de sus miembros están adscritos

a las áreas de Financiación y Mercado de Capitales, Relaciones Externas, Relaciones Laborales, y Servicio al Cliente. El secretario de la comisión, por su parte, pertenece a la Dirección de Recursos Humanos.

La compañía ha establecido comisiones locales en Argentina, Brasil, Colombia, Italia, México, Guatemala, Panamá, Nicaragua y Moldavia. Con una estructura similar a la de la Comisión del Código Ético, la misión de estas comisiones es reproducir en cada país las funciones que la comisión desarrolla en España para todo el ámbito de actuación de la compañía. De esta forma, la compañía asegura la existencia de procedimientos de salvaguarda en los distintos países donde opera.

La Comisión del Código Ético tiene, entre otras, la función de supervisar el procedimiento de consulta y notificación implantado en 2006 por la compañía. Se trata de un canal habilitado para que los empleados, y terceros, puedan resolver sus dudas sobre la aplicación del código o transmitir a la comisión, de manera confidencial y anónima, conductas contrarias a los principios contenidos en el mismo. Todas las comunicaciones recibidas son confidenciales y tratadas de acuerdo a lo exigido por la Ley 15/1999, de Protección de Datos.

La Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración es el órgano responsable de recibir las notificaciones relacionadas con el fraude, la auditoría, o los fallos en los procesos contables o de control interno. Durante 2010, un 39% de las notificaciones recibidas tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que ninguna de ellas tuviera impacto significativo.

El Código Ético, está disponible en nueve idiomas diferentes, y cuenta con un apartado específico en la intranet corporativa, donde se ofrece información acerca de su contenido y del funcionamiento del procedimiento de consulta y notificación.

La Comisión de Auditoría y Control y el Comité de Dirección reciben trimestralmente informes de la Comisión del Código Ético que, a su vez, revisa los informes realizados por las comisiones locales. En 2010, la Comisión celebró ocho reuniones de trabajo, mientras que las comisiones locales celebraron 25 en total. En dichas sesiones fueron analizadas, entre otros asuntos, las comunicaciones recibidas de los empleados.

Durante 2010, la Comisión no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes en Gas Natural Fenosa relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil, o con relación a los derechos de las comunidades locales.

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.

La Comisión cuenta con un plan de trabajo plurianual para el desarrollo de las acciones que tienen como objetivo principal la extensión del Código Ético. En 2010, el plan de trabajo anual de la Comisión del Código Ético incluyó, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Coordinación y liderazgo de la primera fase del proceso de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa

por parte los empleados, que se llevará a cabo de forma recurrente en toda la compañía.

- Acciones formativas y divulgativas dirigidas a los empleados de la compañía.
- Acciones divulgativas externas.
- 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 Contratación de Gas Natural Fenosa, en la que se informa a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras acerca del Código Ético.

Como refuerzo de las anteriores iniciativas, Gas Natural Fenosa incluye el Código Ético entre la información que se distribuye a las personas que se incorporan a la compañía, así como en los planes de formación.

Entre las acciones que la Comisión del Código Ético prevé acometer en 2011 se encuentran las siguientes:

- Apertura de un espacio en la web para el acceso de proveedores a contenidos relacionados con el Código Ético y al procedimiento de consulta y notificación.
- Finalización del proceso de Declaración de Cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa por parte de todos los empleados de la compañía.

Capítulo del Código Ético al que hacen referencia las comunicaciones

(%)	Consultas	Notificaciones	Total
Respeto a la legalidad, los derechos humanos y a los valores éticos	–	7	5
Respeto a las personas	13	18	17
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	–	7	5
Corrupción y soborno	7	25	20
Uso y protección de activos	–	5	3
Imagen y reputación corporativa	7	7	7
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	73	9	25
Tratamiento de la información y del conocimiento	–	2	2
Relaciones con los clientes	–	5	3
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	–	15	12
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



Tiempo medio de resolución de las comunicaciones

(días)	2010	2009	2008
Consultas	21	–	31
Notificaciones	51	48	48
General	40	48	46

Accesos a contenidos del Código Ético

(número de visitas)	2010	2009	2008
“nuestra energía”	4.006	2.788	–
NaturalNet	1.856	3.066	4.838
<b>Total</b>	<b>5.862</b>	<b>5.854</b>	<b>4.838</b>

Durante 2011, la compañía desplegará el plan de formación diseñado para asegurar que la política es conocida, comprendida y cumplida por aquellos de sus empleados que operan en entornos más sensibles

### Política de Derechos Humanos

Durante 2010, Gas Natural Fenosa diseñó un marco de actuación en derechos humanos que responde al deseo de la compañía de ser un agente activo en la promoción y protección de los derechos humanos en su ámbito de influencia, y que ha dado lugar a la elaboración de una política específica que será aprobada a principios de 2011 por el Comité de Dirección de la compañía.

En su trayectoria centenaria, Gas Natural Fenosa se ha distinguido siempre por operar de acuerdo a los más altos estándares sociales y ambientales. Aún así, y con el fin de garantizar unos requisitos globales en la materia y dar respuesta a las crecientes exigencias de terceros, la compañía ha decidido impulsar una política que recoja sus compromisos en materia de derechos humanos. Especialmente, dado que el crecimiento internacional le ha llevado a operar en algunos entornos donde la protección de los mismos cobra una especial importancia.

Para la elaboración de esta política, se ha llevado a cabo un proceso de consulta interna para identificar potenciales riesgos en la protección de los derechos humanos, en función de la situación y características de los lugares donde la compañía opera,

así como consultas a organizaciones independientes especializadas en derechos humanos para definir el contenido, estructura y compromisos de la política. El resultado es la formalización de diez compromisos en la Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa, definidos de una manera coherente con el Código Ético de la compañía, aprobado en 2005, y con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que la empresa se adhirió en 2002 y que recoge, entre otros, la responsabilidad de la comunidad empresarial de proteger los derechos humanos, tanto en el lugar de trabajo, como en los lugares en los que ejerce su influencia.

Cabe destacar en esta política, el compromiso que Gas Natural Fenosa adquiere para difundir y promover los derechos humanos, no sólo entre sus empleados sino también con terceros que se relacionan con la compañía; clientes, proveedores, contratistas y empresas colaboradoras a lo largo de la cadena de aprovisionamiento y las comunidades que circundan sus instalaciones y centros de actividad en cualquier lugar del mundo.

Las posibles conductas contrarias a la Política de Derechos Humanos se canalizarán a través de la Comisión del Código Ético, siguiendo canales y formas de tratamiento equivalentes a los utilizados para las consultas y notificaciones sobre el Código Ético.

En 2010, Gas Natural Fenosa no llevó a cabo ninguna actividad formativa directamente relacionada con los derechos humanos. Sin embargo, con objeto de dar a conocer la nueva Política de Derechos Humanos, la compañía diseñará e implantará, en 2011, un programa formativo que abarcará a la totalidad de la plantilla.

### El desarrollo de la Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa desea ser un agente activo para la protección de los derechos humanos en su ámbito de influencia y en función de su grado de impacto. Con tal motivo, la compañía inició en 2010 el proceso destinado a formalizar su política en este ámbito.

En primer lugar, Gas Natural Fenosa determinó qué asuntos en materia de derechos humanos son particularmente relevantes para una compañía de sus características. Para ello, desarrolló un análisis de contexto destinado a entender cuales son más críticos en sus distintos ámbitos de operación. Este trabajo permitió definir los principales riesgos en materia de derechos humanos para Gas Natural Fenosa. Posteriormente, con la colaboración de los *country managers*, la compañía evaluó dichos riesgos en los distintos países, entendiendo por riesgo la posibilidad de que las actividades y operaciones de Gas Natural Fenosa en el ámbito de gestión correspondiente conduzcan o estén directa o indirectamente relacionadas con un quebranto de los derechos humanos tanto de personas de la compañía como de terceros.

Los análisis anteriores permitieron definir los compromisos del grupo en derechos humanos, que constituyen la columna vertebral de la política de la compañía, y que fueron consultados con organizaciones externas e independientes especializadas en esta materia y posteriormente aprobados por los miembros del Comité de Reputación Corporativa y

el Comité de Dirección.

En su política, Gas Natural Fenosa se compromete a ejercer la debida diligencia en este ámbito, lo que incluye:

- Analizar convenientemente los riesgos principales en materia de derechos humanos, incluyendo los potenciales impactos sobre grupos vulnerables y en materia de género.
- Establecer compromisos.
- Asignar responsabilidades respecto al desempeño en este ámbito.
- Formar a las personas de la compañía.
- Supervisar y monitorizar la política.
- Corregir las malas prácticas que pudieran darse.

Entre otros, la política recoge el compromiso de Gas Natural Fenosa de concienciar a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras durante los procesos iniciales de los proyectos de inversión, a tomar en consideración su impacto en la protección y promoción de los derechos humanos definiendo indicadores al respecto.

Durante 2011, la compañía desplegará el plan de formación diseñado para asegurar que la política es conocida, comprendida y cumplida por aquellos de sus empleados que operan en entornos más sensibles.







Sistema de gestión del riesgo

La actividad de Gas Natural Fenosa está sometida a factores de riesgo de distinta naturaleza.

Con objeto de minimizar los riesgos asociados al negocio, la compañía ha desarrollado mecanismos que le permiten identificarlos, caracterizarlos y determinarlos con el mayor grado de exactitud posible. Del mismo modo, en los últimos años, Gas Natural Fenosa ha 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.

La gestión del riesgo se fundamenta en una serie de conceptos clave entre los que se encuentra el de perfil de riesgo, entendido como el nivel de exposición a la incertidumbre fruto de la incidencia conjunta de las diferentes categorías de riesgo tipificadas por Gas Natural Fenosa.

Tipo de Riesgo

Negocio
Precio de <i>commodities</i>
Precio de la electricidad
Volumen de <i>commodities</i>
Volumen de electricidad
Regulatorio
Estratégico
Financiero
Tipo de interés
Tipo de cambio
Liquidez
Crédito
Minorista
Mayorista
Operacional
Imagen y reputación
Normativo
Fraude
Procesos
Sistemas

Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

	Determinación de perfil global de riesgo	Propuesta límite por unidad de negocio	Gestión y control de riesgo	Identificación de nuevas posiciones	Información de posiciones y riesgos	Evolución de posiciones y riesgos	Propuesta alternativa	Aprobación
Órganos de gobierno	•							•
Responsables del perfil de riesgo global		•						
Responsables de la medición y control de riesgo			•			•	•	
Responsables de la gestión del riesgo y del ámbito de actuación			•	•	•	•	•	

El perfil global de riesgo de Gas Natural Fenosa se puede conocer, de manera continua, a través de la identificación, caracterización y medición de los riesgos de mayor relevancia. Esto, por su parte, permite determinar el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, gestionándolo a través de la asignación de límites, por categoría de riesgo y en términos globales, estableciéndose así el perfil global de riesgo objetivo.

El seguimiento y evaluación de la exposición al riesgo, bajo un enfoque integrado, permite la

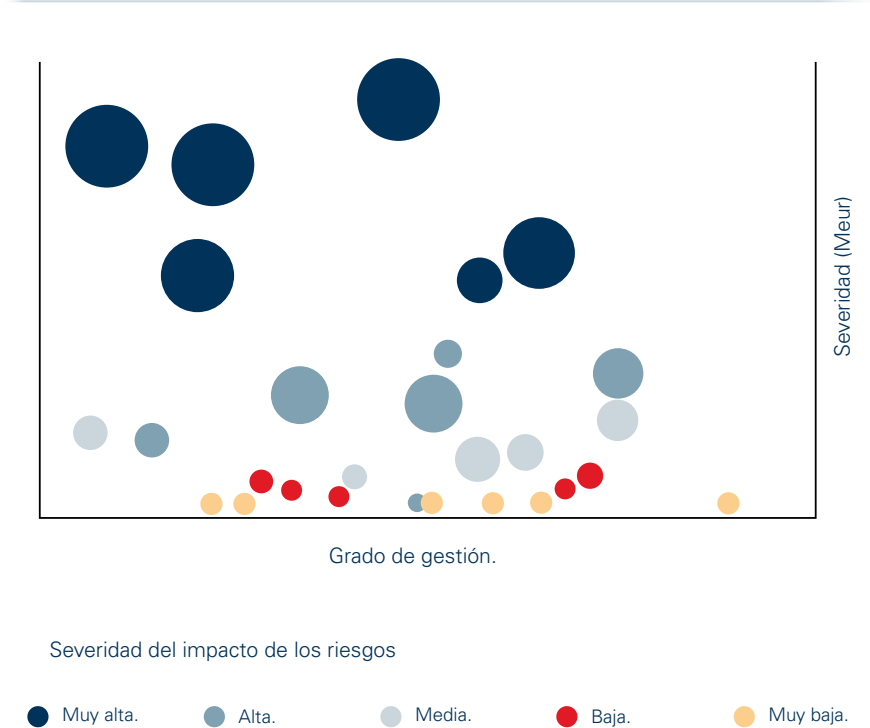
eficiencia de la toma de decisiones, optimizando el binomio rentabilidad-riesgo.

Las herramientas que permiten a la compañía una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Gas Natural Fenosa 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.

El Comité de Riesgos es responsable de determinar y revisar el perfil de riesgo objetivo de la compañía, garantizando su alineamiento con la posición estratégica de la misma y velando por los intereses de terceros. Asimismo, supervisa que toda la organización comprenda y acepte su responsabilidad en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos más relevantes.

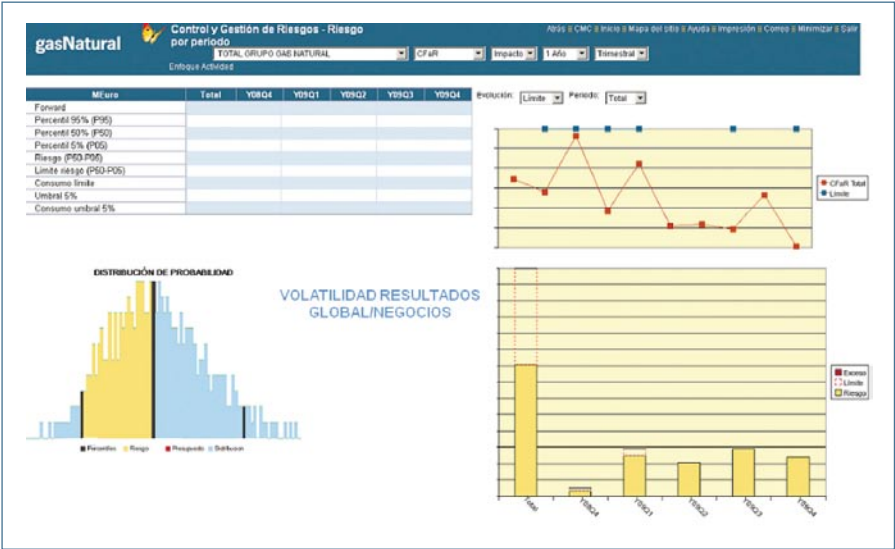
La Norma General de Riesgos define el marco de principios y pautas de comportamiento que facilitan la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de Gas Natural Fenosa. Es actualizada e implantada por el Comité de Riesgos.

Mapa de Riesgos Corporativo



El Mapa de Riesgos Corporativo es una reflexión liderada por el Comité de Riesgos, orientada a caracterizar y cuantificar los riesgos más relevantes. En la identificación y caracterización de los riesgos se tienen en cuenta las características de la posición en riesgo, las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control. Los diferentes riesgos son caracterizados en términos absolutos y relativos, generando una ilustración gráfica de los mismos. Las conclusiones son presentadas a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración. Es actualizado anualmente. Durante 2010, la compañía elaboró la primera versión completa del mapa tras la integración que dio lugar a Gas Natural Fenosa.

El Sistema de Medición de Riesgo de Crédito permite, a través de un sistema de scoring desarrollado internamente, controlar el perfil de riesgo crediticio de la cartera comercial de Gas Natural Fenosa



El Sistema de Medición de Riesgos tiene como cometido cuantificar, de forma recurrente y con base probabilística, la posición en riesgo asumida a nivel global para las diferentes categorías de riesgo. Está concebido como una herramienta de soporte a las unidades de negocio, garantizando que cuentan con un nivel de autonomía óptimo en la toma de decisiones y asegurando, a su vez, que el nivel de riesgo asumido por la compañía y por cada unidad de negocio es acorde con el perfil establecido por los órganos de gobierno. Abarca fundamentalmente tres categorías de riesgo: riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo operacional asegurable. El Sistema de Medición de Riesgo de Mercado modela, en cada uno de los negocios relevantes, la incertidumbre relacionada con la evolución de y ante factores de riesgo relacionados con los precios de materias primas energéticas, tipos de cambio y tipos de interés. Es un instrumento informativo dinámico que refleja el grado de exposición de Gas Natural Fenosa a diferentes categorías de riesgo. Adicionalmente, el sistema de medición utilizado por

la compañía permite identificar la existencia de coberturas naturales entre las diferentes unidades de negocio, garantizando la eficiencia en la toma de decisiones con un equilibrio adecuado entre riesgo y rentabilidad, salvaguardando, de este modo, los intereses de los grupos de interés concurrentes. Dicho sistema permite medir en el horizonte temporal del plan estratégico de la compañía.

El Sistema de Medición de Riesgo de Crédito permite, a través de un sistema de *scoring* desarrollado internamente, controlar el perfil de riesgo crediticio de la cartera comercial de Gas Natural Fenosa. El *scoring* permite categorizar la cartera de acuerdo a su calidad crediticia, anticipando y permitiendo controlar su pérdida esperada a través de una estructura de facultades consistente con una pérdida esperada objetivo. El sistema permite anticipar y controlar la calidad crediticia de las políticas comerciales.

urante 2010, cabe destacar los avances de la compañía en el ámbito de riesgo de crédito. En el ámbito mayorista, la compañía homogeneizó la política de

gestión del riesgo de los negocios gasista y eléctrico, definiendo una estructura de facultades única y consistente con el posicionamiento estratégico requerido.

En el ámbito minorista, Gas Natural Fenosa avanzó significativamente en la implantación de modelos de calificación crediticia. En este caso, la definición de perfil de riesgo y pérdida esperada objetivo requirió un minucioso análisis, dada la

heterogeneidad de los segmentos de clientes del negocio minorista, para proponer políticas de gestión de riesgo consistentes con las particularidades y características intrínsecas de dichos segmentos.

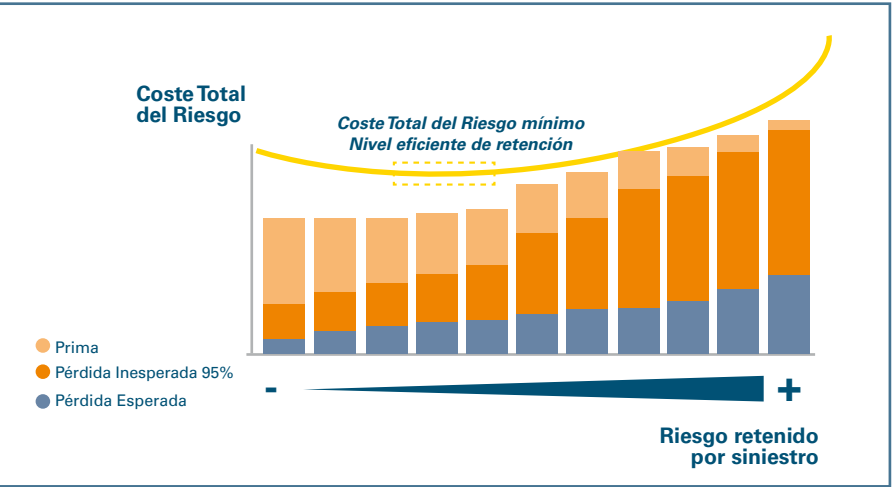
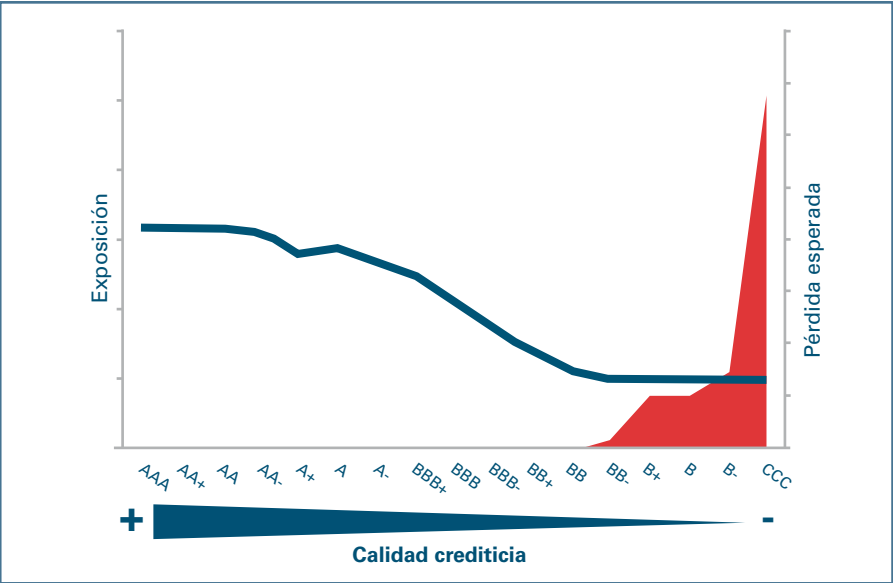
En el gráfico adjunto, se plasma de forma sintética la lógica del perfil de riesgo y pérdida esperada objetivo, limitándose la exposición en mayor medida con el empeoramiento de

la calidad crediticia. Asimismo puede observarse la distribución de la pérdida esperada, creciente con el deterioro de la calidad crediticia de los clientes.

Por último, cabe destacar el Sistema de Riesgo Operacional Asegurable. Está orientado a potenciar la eficiencia en la gestión del riesgo operacional y la eventual cobertura ante incidencias en el desempeño de activos y contratos de Gas Natural Fenosa. Para ello, la compañía cuenta con un módulo de cálculo probabilístico que funciona como apoyo en el diseño de coberturas, límites y franquicias del Programa de Seguros de Gas Natural Fenosa, garantizando la eficiencia de costes y riesgos asumidos así como la optimización de coberturas contratadas.

Para ello, la compañía definió el concepto de coste total de riesgo asociado a una determinada política de cobertura. Consiste en considerar como costes relevantes no sólo la prima asociada a un programa de seguros sino el coste esperado e inesperado asociado a los costes retenidos por la compañía para un determinado nivel de confianza.

Gas Natural Fenosa desarrolló un sistema apoyado en instrumentos de simulación que permiten calcular dicho coste total de riesgo facilitando la fijación de los niveles de retención de riesgo óptimo y coberturas deseables dadas las alternativas del mercado reasegurador en la renovación del programa de seguros.





### Auditoría interna

En Gas Natural Fenosa, la auditoría interna es una herramienta de valoración independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna reporta a su vez a la Comisión de Auditoría y Control, presidente y consejero delegado de Gas Natural Fenosa.

Su misión es la de 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 de la compañía, así como a la asistencia a la Comisión de Auditoría y Control y a la alta 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. Toma 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 por la alta dirección con objeto de evaluar los riesgos operacionales de los procesos y prevenir e identificar debilidades de control interno, incluyendo aquellas relacionadas con asuntos de orden ético como 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 establecido.

El desarrollo de la función de auditoría interna en Gas Natural Fenosa está orientada a la mejora continua en la prestación de estos servicios, mediante la aplicación de políticas basadas en la gestión y medición de su calidad y en potenciar la creación de un equipo humano cualificado, fomentando la rotación interna, la formación, la evaluación continuada y el desarrollo profesional.

Durante 2010, se desarrollaron 149 proyectos de auditoría interna, 32 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las direcciones generales de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa.

Asimismo, dado el carácter independiente y transversal de las funciones de la Dirección de Auditoría Interna, ésta lidera o participa en otros proyectos relevantes desde el punto de vista del cumplimiento de las normas internas de conducta, y preside la Comisión del Código Ético.

### Incumplimientos y multas

En 2010 y en España, la compañía fue sancionada en tres ocasiones por asuntos relacionados con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). En dos de las ocasiones, la compañía sancionada fue Gas Natural Servicios. Las sanciones recibidas por esta compañía ascendieron a 190.101,21 euros. La tercera sanción, de un importe de 60.101,21, fue impuesta a Unión Fenosa Comercial.

Por otra parte, en Moldavia, la Agencia Nacional de Regulación de Energía sancionó a ICS Red Unión Fenosa con la reducción en un 0,5% de la tarifa de distribución de energía, por el incumplimiento de un indicador de calidad del servicio de distribución y suministro de energía eléctrica. Esta reducción será calculada para todo el volumen de energía útil suministrado a los consumidores finales a lo largo del año 2009 por la empresa y será tomado en consideración en la próxima actualización de las tarifas de suministro de energía eléctrica. La sanción fue aplicada por la inculcación del plazo de solución de los problemas concernientes a la superación del desvío admisible de la tensión. El reglamento de calidad de aquel país prevé la reducción de la tarifa de distribución con 0,5 % por incumplimiento del plazo de cinco días en más de un 10% de los casos. La cuantía de la sanción es de 160.000 euros.

En Colombia, la compañía fue sancionada con el pago de una indemnización de 105.140 euros por la trágica muerte de un usuario. Asimismo, en el mismo país, la

compañía recibió 101.246 euros de sanción por causa de un accidente en la red de la ciudad de Tunja.

En Brasil, la compañía distribuidora de Gas de Río de Janeiro fue sancionada en dos ocasiones, por un importe de 65.966,32 euros cada una, derivados respectivamente de un accidente con incendio por vaciamiento de la red de media presión y por una explosión de resultados leves.

En Guatemala se produjeron tres procesos sancionadores por distintas cuestiones relacionadas con la operativa del servicio. El de mayor importe, de 515.865 euros, tuvo como causa la superación de los límites de las tolerancias establecidas para el indicador de desbalance de corriente durante el segundo semestre de 2004. La segunda, que alcanzó 171.871 euros, se produjo como consecuencia de incumplimientos en la prestación del servicio en el segundo semestre del 2006, no admitiéndose la alegación de fuerza mayor realizada por la compañía. Por último, la compañía recibió una tercera sanción, de 69.764 euros, por razón del incumplimiento a las tolerancias establecidas para desbalance de corriente en las mediciones efectuadas durante el mes de febrero de 2006.

Fuera de estos supuestos no se registraron sanciones en los ámbitos donde la compañía realiza sus actividades.

Cabe destacar que en el ámbito fiscal, durante el ejercicio 2010, Gas Natural Fenosa no fue objeto de sanciones relevantes en relación con temas tributarios. Asimismo, la compañía no registró sanciones firmes de otra naturaleza por importe superior a 60.000 euros.







RC  
2010





## Información adicional

Premios y reconocimientos	<b>180</b>
Índice de contenidos e indicadores GRI	<b>182</b>
Pacto Mundial, ODM y GRI	<b>204</b>
Declaración de nivel de aplicación GRI	<b>206</b>
Informe de revisión independiente	<b>207</b>

## Premios y reconocimientos



### Reconocimientos en los índices de inversión responsable

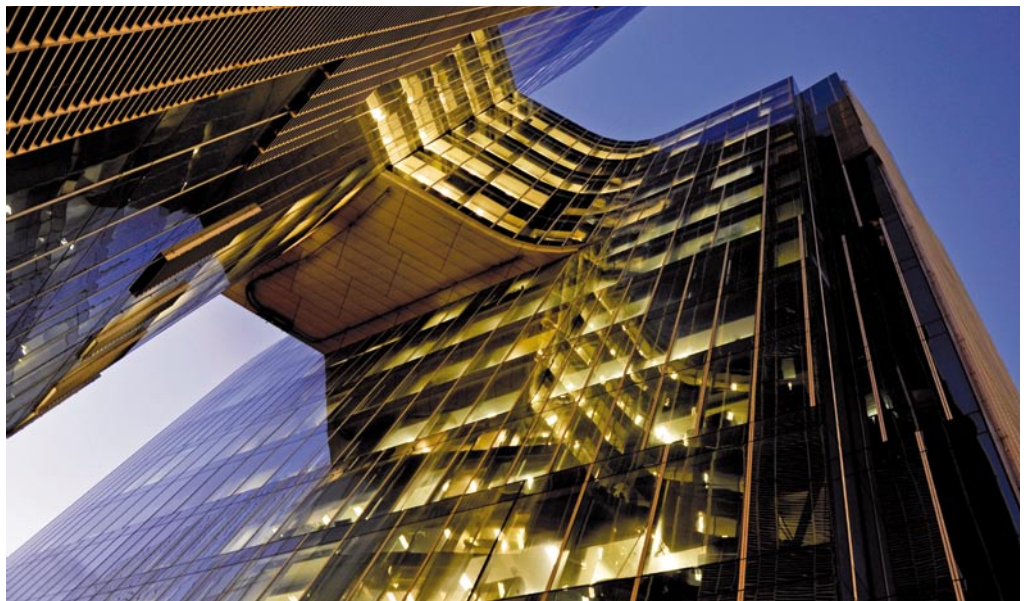
- Gas Natural Fenosa, constituyente del índice de sostenibilidad FTSE4Good, por noveno año consecutivo.
- Dow Jones Sustainability Index (DJSI) reconoció a Gas Natural Fenosa como la compañía líder mundial entre las empresas del sector *utility* (agua, gas y electricidad).
- Gas Natural Fenosa ocupó, por segundo año consecutivo, la posición de líder en el sector de distribución de gas de DJSI World.
- Gas Natural Fenosa fue incluida en el selectivo DJSI Europe, convirtiéndose en la única compañía de su sector en recibir este reconocimiento.

### Premios y reconocimientos a Gas Natural Fenosa

- CEG fue una de las empresas galardonadas en la X edición del premio ABT, en la categoría Atención al Cliente.
- Gas Natural Fenosa ha sido clasificada, por segundo año consecutivo, como la primera compañía del mundo en el sector del gas según el *ranking* Platts Top 250.
- El Aula de Integración Cultural (AUDIC) de la Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa fue galardonada en 2010 con uno de los premios a la innovación en recursos humanos, otorgados por Expansión y Empleo.
- El video Sensibilización de accidentes de trabajo, realizado por Gas Natural Fenosa recibió el premio “Positiva Zafiro 2010” otorgado por la Compañía de Seguros Positiva ARP.
- La Fundación Gas Natural Fenosa recibió un galardón de la revista argentina Prensa Económica, por su apoyo a las exportaciones del país.
- El consejero delegado de Gas Natural Fenosa, Rafael Villaseca, recibió el premio al mejor CEO del año en la edición 2010 de los Platts Global Energy Awards.

## Premios y reconocimientos a Gas Natural Fenosa

- El consejero delegado de Gas Natural Fenosa, Rafael Villaseca, recibió el Premio AED al Directivo del año 2009, en reconocimiento a su gestión al frente de la fusión de Gas Natural y Unión Fenosa.
- Gas Natural Fenosa recibió la Mención Especial del premio Hermes de Oro 2009 otorgado por Mercamadrid por la labor de la compañía en el desarrollo y modernización de la infraestructura energética de la zona sur de Madrid.
- Gas Natural Fenosa fue reconocida como la compañía de gas y electricidad con mejor reputación en España según el informe Reputation Pulse España 2010.
- Gas Natural Fenosa se situó como la novena compañía energética más admirada del mundo según el *ranking2010 World's Most admired companies* elaborado por la revista estadounidense Fortune.
- Red Unión Fenosa recibió el premio mercurio de oro en la categoría de marca comercial socialmente responsable en el ámbito energético en la VII edición del certamen Marca comercial del año, organizado por la Cámara de Comercio e Industria de Moldavia.
- Gas Natural Fenosa fue reconocida como líder mundial en su sector en sostenibilidad e incluida, por tercer año consecutivo, en la Gold Class del Anuario de Sostenibilidad 2010 elaborado por PricewaterhouseCoopers y Sustainable Asset Management (SAM).
- Gas Natural Fenosa ganó en 2010 el premio Corresponsables, en su primera edición, en la categoría de Gran Empresa, por su iniciativa de extensión de la red de gas a barrios de bajos recursos en Buenos Aires, Cuartel V.



# Índice de contenidos e indicadores GRI

## Índice de contenidos

La siguiente tabla identifica los capítulos y las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Gas Natural Fenosa donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por Global Reporting Initiative (G3, Guía 2006).

1. Estrategia y análisis	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
1.1 Declaración del presidente.	Completo				4-5
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo				20 -21, 172 - 175
2. Perfil de la organización	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Perfil de la Organización					
2.1 Nombre de la organización.	Completo				13
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo				13, 54 - 56
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ).	Completo				12, 13, 17
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Completo				Contraportada
2.5 Localización y nombre de los países en los que se desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Completo				6, 12
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo				13
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo				6, 12, 47

<b>2. Perfil de la organización</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
2.8 Dimensiones de la organización informante (incluyendo número de empleados, ventas o ingresos netos, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado).	Completo				13-16, 28-29, 67, 111
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo				4-5, 13
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Completo				180 - 181
<b>3. Parámetros del informe</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
<b>Perfil del informe</b>					
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el informe.	Completo				9
3.2 Fecha del informe anterior más reciente.	Completo				9
3.3 Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	Completo				9
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido.	Completo				9
<b>Alcance y cobertura del informe</b>					
3.5 Proceso de definición del contenido del informe.	Completo				8-9
3.6 Cobertura del informe.	Completo				6-7
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe.	Completo				6-7
3.8 Información sobre negocios compartidos ( <i>joint ventures</i> ), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo				6-7

3. Parámetros del informe	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del informe.	Completo				6-9
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	Completo				6-7
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados al informe.	Completo				6-7
Índice del contenido del GRI					
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos del informe.	Completo				182-203
Verificación					
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe.	Completo				4-5, 9, 206-207
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Gobierno					
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	Completo				164 - 166
4.2 Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo.	Completo				165 - 166
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo				165 - 166
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno.	Completo				35, 70, 71, 164
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Completo				IGC 15 - 17



<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo				IGC 43 - 45
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo				IGC 61,62
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación.	Completo				30 - 31, 167-168
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos los riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo				35
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo				IGC 61,62
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>					
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo				30-31, 172-176
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra organización suscriba o apruebe.	Completo				92, 151
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Completo				159

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Participación de los grupos de interés					
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo				8
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo				37-39
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo				8, 37-39
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del informe.	Completo				8, 37-39

Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño económico						
Enfoque de gestión					20, 30-33, 66-67	
Aspecto: desempeño económico						
Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EC1 (P)	Valor directo generado y distribuido.	Completo				23
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completo				20, 172-175
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo				120-121
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo				IA 144

**Aspecto: presencia en el mercado**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial y estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo				119
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Parcial	Porcentaje del presupuesto de compras adjudicado a proveedores locales.	No disponible	Debido a la fusión, la integración de los sistemas de información que gestionan la actividad de compras se están adaptando. Los cambios necesarios para disponer de esta información no estaban planificados para 2010. Está previsto disponer de esta información en 2013.	62-63
EC7 (P)	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo				112, 115

**Aspecto: impactos económicos indirectos**

EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Completo				149-150
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de lo impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo				23-25, 99-101, 160 - 161

Indicadores de desempeño ambiental

Enfoque de gestión 30-33, 74-75

Aspecto: materiales

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo				90
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No aplica			Debido a la naturaleza de las actividades de Gas Natural Fenosa no se emplean materiales valorizados.	

Aspecto: energía

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN3 (P)	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	Completo				89
EN4 (P)	Consumo indirecto de energías desglosado por fuentes primarias.	Completo				89
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo				89,94
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completo				104-107
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completo				104-107

Aspecto: agua

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	Completo				87-88
EN9 (A)	Fuentes de agua y afectados de manera significativa por la captación de agua.	Completo				87-88
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Completo				88

**Aspecto: biodiversidad**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de los terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Completo				100-101
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Completo				100-101
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	Completo				100-101
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo				100-101
EN15 (A)	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Completo				102

Aspecto: emisión, vertidos y residuos

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo				75, 96, 97
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo				97
EN18 (P)	Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	Completo				94
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Completo				81, (Nota 1)
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Completo				81
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Completo				88
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completo				84-86
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completo				78
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica			Gas Natural Fenosa administra sus residuos peligrosos generados por las actividades del grupo a través de gestores autorizados, de acuerdo con la normativa vigente en cada país, por lo que no realiza transporte por cuenta propia.	
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y <i>hábitat</i> relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua escorrentía de la organización informante.	Completo				87



**Aspecto: productos y servicios**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo				104-108
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Completo				83-85

**Aspecto: cumplimiento normativo**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo				79

**Aspecto: transporte**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	Parcial	Impactos ambientales significativos derivados de la logística y/o el transporte de empleados	No disponible	Gas Natural Fenosa mide a través de su herramienta Huella de Carbono las emisiones globales de la compañía para los alcances 1, 2 y 3. Para la medición del impacto por el transporte de empleados en desplazamientos a su lugar de trabajo la compañía está desarrollando una metodología que permitirá cuantificarlo en un futuro. La compañía tiene previsto aportar esta información entorno a 2013.	97

Aspecto: cumplimiento normativo

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN30 (A)	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	Completo				79-80

Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

Enfoque de gestión	30-33, 110-111, 134-135
--------------------	-------------------------

Aspecto: empleo

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completo				113-116
LA2 (P)	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	Completo				113-116, 123
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completo				120-121

Aspecto: relaciones empresa/trabajadores

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo				118
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	Completo				117

**Aspecto: salud y seguridad en el trabajo**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
LA6 (A)	Porcentajes del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo				144
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Completo				142
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completo				139-140
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo				144

**Aspecto: formación y educación**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
LA10 (P)	Promedio de horas de formación, desglosado por categoría de empleado.	Parcial	Número total de horas por categoría y número de horas por empleado y por categoría.	No disponible	Debido a la fusión, la integración de los sistemas de información que gestionan la actividad de formación se están adaptando. Los cambios necesarios para disponer de esta información no estaban planificados para 2010. Está previsto disponer de esta información en 2012.	127
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo				126-127
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completo				122

**Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo				115, 165-166, Nota 7
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo				116

**Indicadores de desempeño social: derechos humanos****Enfoque de gestión**30-33,  
162-163,  
170-171**Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Completo				167-169
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Parcial	Porcentaje de principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No disponible	Gas Natural Fenosa evalúa a sus proveedores en aspectos relacionados con la seguridad y salud y se asegura del cumplimiento de la legislación vigente por parte de los mismos. En febrero de 2011, la compañía ha aprobado su política de Derechos Humanos y a lo largo de este año está previsto incluir criterios relacionados con los Derechos Humanos en la evaluación y selección de proveedores. La compañía prevé poder ofrecer esta información en torno a 2012.	167-169
HR3 (A)	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Parcial	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos.	No disponible	Gas Natural Fenosa ha aprobado en febrero de 2011 su política de Derechos Humanos y durante este año está previsto realizar un plan de formación específico para dar a conocer la política y su cumplimiento a toda la plantilla. La compañía prevé poder ofrecer esta información en torno a 2012.	171

**Aspecto: no discriminación**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo				168

**Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
HR5 (P)	Actividades de la compañía en las que el derecho a asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo				117-118

**Aspecto: explotación infantil**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo				168

**Aspecto: trabajos forzados**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo				168

**Aspecto: prácticas de seguridad**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Completo				140

Aspecto: derechos de los indígenas

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR9 (A)	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo				168

Indicadores de desempeño social: sociedad

Enfoque de gestión	30-33, 149-150, 162-163
--------------------	-------------------------

Aspecto: comunidad

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO1 (P)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Completo				20-25, 151

Aspecto: corrupción

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo				176
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo				167-169
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo				168

Aspecto: política pública

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	Completo				(Nota 2)
SO6 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo				(Nota 3)

**Aspecto: comportamiento de competencia desleal**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO7 (A)	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo				177

**Aspecto: cumplimiento normativo**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo				177

**Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto**
**Enfoque de gestión**
**Aspecto: salud y seguridad del cliente**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categoría de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Completo				48, 49, 56, 57, (Nota 4)
PR2 (A)	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Completo				177



Aspecto: etiquetado de productos y servicios

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo				(Nota 5)
PR4 (A)	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo				(Nota 6)
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo				28, 45, 46, 48, 52, 53

Aspecto: comunicaciones de marketing

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Completo				59
PR7 (A)	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función de tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo				177

Aspecto: privacidad del cliente

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente.	Completo				177

**Aspecto: cumplimiento normativo**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo				177

**Indicadores del sector eléctrico**
**Enfoque de gestión**

30-33, 44-45, 74-75, 110-111, 134-135

**Aspecto: perfil de la organización**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.	Completo				15
EU2	Energía neta producida, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.	Completo				15
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Completo				47
EU4	Longitud de líneas de transmisión y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio.	Completo				16
EU5	Asignación de derechos de emisión de CO <sub>2</sub> o equivalente, desglosado por mercado de carbono.	Completo				98-99

Aspecto: información sobre el enfoque de gestión económica

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU6	Enfoque de gestión para asegurar la fiabilidad y disponibilidad de electricidad a corto y largo plazo.	Completo				64-65
EU7	Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales.	Completo				54-55
EU8	Actividades de I+D e inversión destinada a proveer la fiabilidad del sistema eléctrico y a promover el desarrollo sostenible.	Completo				21-22
EU9	Provisiones para el desmantelamiento de centrales nucleares.	Completo				80
EU10	Capacidad proyectada para satisfacer el incremento de la demanda de electricidad prevista a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	Parcial	Capacidad en MW que se está construyendo	No disponible	Gas Natural Fenosa en su Plan Estratégico 2010-2014 define la potencia instalada prevista para 2012, después de las desinversiones comprometidas con las autoridades en el marco del proceso de fusión. Asimismo, para el periodo 2013-2014, el Plan Estratégico ha definido las líneas estratégicas en potencia instalada tanto en generación convencional como renovables. La compañía tiene previsto aportar esta información en torno a 2012.	64-65
EU11	Eficiencia de generación media en plantas térmicas, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	Completo				16
EU12	Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución sobre el total de energía.	Completo				16

**Aspecto: medio ambiente**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
EU13	Biodiversidad de los hábitats de áreas circundantes a aquellas áreas que se han visto afectadas por actividades de la compañía.	Completo				99-101

**Aspecto: enfoque de gestión sobre prácticas y estándares laborales**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
EU14	Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de mano de obra cualificada.	Completo				129
EU15	Porcentaje de empleados que se acogerán a planes de jubilación en los próximos cinco y diez años, desglosado por categoría y región.	Completo				124-125
EU16	Políticas y otros requerimientos relacionados con seguridad y salud para empleados, tanto propios como de contratistas y subcontratistas.	Completo				136-137

**Aspecto: indicadores de desempeño laboral**

<b>Código GRI</b>	<b>Descripción GRI</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
EU17	Número de días trabajados por empleados de contratistas y subcontratistas que se hayan visto involucrados en actividades de construcción, operación o mantenimiento.	Completo				143
EU18	Porcentaje de empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación relevante en seguridad y salud.	Completo				139

Aspecto: enfoque de gestión con las comunidades

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU19	Participación de los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones respecto de la planificación y desarrollo de infraestructuras energéticas.	Completo				23-25
EU20	Enfoque de gestión de los impactos por desplazamientos.	Completo				23-25
EU21	Planes de contingencia, planes y programas de emergencias, planes de restauración/recuperación.	Completo				23-25

Aspecto: indicador de desempeño social

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU22	Número de personas física o económicamente desplazadas y compensación recibida, desglosada por tipo de proyecto.	Completo				25

Aspecto: enfoque de gestión sobre la responsabilidad de producto

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU23	Programas, incluyendo aquellos desarrollados en colaboración con gobiernos, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios prestados al cliente.	Completo				158-159
EU24	Prácticas para afrontar barreras lingüísticas, culturales, de alfabetización o de discapacidad para hacer accesible y seguro el uso de la energía y los servicios de atención al cliente.	Completo				56-59

**Aspecto: indicadores de responsabilidad de producto**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU25	Número de heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compañía, incluyendo resoluciones jurídicas, compensaciones y casos legales derivados de enfermedades.	Completo				147
EU26	Porcentaje de población sin servicio en áreas cuya licencia de distribución o servicio ha sido concedida a la compañía.	Completo				23
EU27	Número de desconexiones a clientes residenciales por impagos, desglosado por duración de las desconexiones y por régimen regulatorio.	Completo				50
EU28	Frecuencia de cortes de energía eléctrica.	Completo				49
EU29	Duración media de cortes de energía.	Completo				49
EU30	Disponibilidad media de las centrales, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	Completo				16

(1) Los sistemas de refrigeración y equipos de extinción de incendios Gas Natural Fenosa cumplen con la legislación ambiental vigente por lo que se refiere a la no utilización de sustancias clorofluorcarbonadas. Adicionalmente la utilización de sistemas de refrigeración por absorción con gas natural facilita la adopción de medidas de supresión de CFC's, usados en los ciclos de refrigeración por compresión. La absorción emplea refrigerantes con un ODP (Ozone Depletion Potential) nulo sobre la capa de ozono. Los ciclos de refrigeración de absorción por gas (utilizando mezclas amoníaco-agua o bromuro de litio-agua) contribuyen a la política internacional de supresión del uso de los CFC's.

(2) Gas Natural Fenosa no defiende posiciones distintas a las manifestadas en su Política de Responsabilidad Corporativa.

(3) Gas Natural Fenosa a través de su Código Ético se declara contrario a las compensaciones impropias y el tráfico de influencias.

(4) El gas natural y la electricidad, productos vendidos por Gas Natural Fenosa, no están sujetos a procedimientos de evaluación de fases del ciclo de vida.

(5) En las cláusulas de las condiciones generales de contratación de los servicios prestados por Gas Natural Fenosa se le facilita al cliente la información adecuada sobre sus derechos y obligaciones así como las características de los servicios que se presta-gas y electricidad- no habiendo constancia de incumplimientos de acuerdo con las obligaciones legales exigidas en cada uno de los países en los que la compañía está presente sobre esta materia.

(6) No se han producido incumplimientos significativos de esta naturaleza.

(7) En la actualidad es nulo el número de consejeras en el Consejo, si bien históricamente Gas Natural SDG, S.A. había tenido consejeras en el mismo. La compañía en ningún caso ha limitado, vetado o restringido el posible nombramiento de un consejero por razón de su sexo, circunstancia que de por sí jamás ha sido tenido en cuenta.

IA: Informe Anual 2010.

IGC: Informe de Gobierno Corporativo 2010.

# Pacto Mundial, ODM y GRI

Principios	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Objetivos de Desarrollo del Milenio
Derechos humanos			
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4, LA13, LA14; SO1 EU16, EU18, EU20, EU24, EU26	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil Objetivo 5: Mejorar la salud materna Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8	EU16, EU18, EU20, EU26	
Derechos humanos			
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4,LA5		
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1-3	Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3	
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4; LA2, LA13,LA14	HR1-2; EC5, EC7; LA3	
Medio ambiente			
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2 EU9	
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	Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
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		



Principios	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Objetivos de Desarrollo del Milenio
<b>Lucha contra la corrupción</b>			
<b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	SO5-6	

Nota: Los indicadores GRI subrayados corresponden a los incluidos en el Suplemento Sectorial para el sector de *Utilities*.

## Declaración de nivel de aplicación GRI



### Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Gas Natural SDG, S.A.** ha presentado su memoria “Informe de Responsabilidad Corporativa 2010” a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

14 de marzo 2011, Amsterdam

Nelmar Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo “+” al Nivel de Aplicación porque Gas Natural SDG, S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 25 de febrero 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

# Informe de revisión independiente



## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2010

Al Comité de Dirección de Gas Natural SDG, S.A.

### Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 (en adelante IRC 2010) de Gas Natural SDG, S.A. y su Grupo de Sociedades (en adelante Gas Natural Fenosa) para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010:

- La adaptación de los contenidos del IRC 2010 a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) (en adelante, Guía GRI-G3), así como la validación de los indicadores de desempeño principales y adicionales propuestos en dicha Guía y en el Suplemento del Sector Electric Utilities de GRI (referenciados en las páginas 186-205 del IRC 2010).
- La adecuación de los contenidos del IRC 2010 a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 emitida por AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability (en adelante, AA1000APS (2008)).
- La información proporcionada acerca de las acciones realizadas en el ejercicio 2010 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa, especificada en las páginas 45, 68, 75, 111, 135, 150 y 163 del IRC 2010.
- Los indicadores correspondientes al ejercicio 2010, incluidos en el apartado “Indicadores clave de responsabilidad corporativa” en las páginas 28-29 del IRC 2010.

La preparación del IRC 2010 y el contenido del mismo son responsabilidad de la Dirección de Gas Natural Fenosa, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

La presente revisión se ha realizado con los siguientes alcances:

- Aseguramiento razonable para los indicadores clave de “Compromiso con los resultados” e “Integridad” correspondientes al ejercicio 2010, incluidos en el apartado “Indicadores clave de responsabilidad corporativa” del IRC 2010.
- Aseguramiento limitado para:
  - los indicadores GRI-G3 correspondientes al ejercicio 2010 incluidos en el “Índice de contenidos e indicadores GRI” del IRC 2010 y el resto de indicadores incluidos en el apartado “Indicadores clave de responsabilidad corporativa”.
  - las acciones realizadas durante el ejercicio 2010 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa.

### Criterios y procedimientos aplicados para realizar la revisión

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avinguda Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España  
T: +34 34 932 532 700, F: +934 059 032, [www.pwc.com/es](http://www.pwc.com/es)

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



Accountants (IFAC). Esta norma establece dos niveles de revisión; un nivel de aseguramiento menor o limitado ("Limited Assurance Engagement") y otro más avanzado, el nivel de aseguramiento razonable ("Reasonable Assurance Engagement"). En ambos casos, se requiere la obtención de evidencias suficientes que soporten la información presentada. En el caso de nivel de aseguramiento razonable, se llevan a cabo procesos de revisión de mayor alcance con el objeto de reducir el riesgo de omisión o error en la información presentada hasta un nivel aceptablemente bajo.

Asimismo, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Gas Natural Fenosa que han participado en la elaboración del IRC 2010, y en la aplicación de ciertos procedimientos que, con carácter general, se describen a continuación para la obtención de un aseguramiento razonable o limitado, según corresponda:

a) Trabajo realizado para la información con un aseguramiento razonable:

- Reuniones con el personal de Gas Natural Fenosa para el análisis del proceso de recopilación, validación y consolidación de datos, a nivel corporativo y de país.
- Análisis y documentación de los procesos mediante flujogramas indicando los controles clave para su posterior validación.
- Evaluación de los sistemas informáticos y de control interno en relación a la elaboración de los indicadores seleccionados.
- Testeo, mediante muestreo, de los datos reportados y validación de los controles clave identificados.
- Comprobación mediante pruebas de revisión sustantivas de la consistencia y razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores y su adecuada compilación.

b) Trabajo realizado para la información con un aseguramiento limitado:

- Reuniones con el personal de Gas Natural Fenosa para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC 2010.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC 2010, a lo señalado en la Guía GRI-G3 y al suplemento del Sector Electric Utilities de GRI, así como a los principios de la Norma AA1000APS (2008).
- Análisis de la documentación y actuación realizada en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008) sobre la información incluida en el IRC 2010, en función de los requerimientos de los diferentes grupos de interés.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación mediante la ejecución de pruebas de revisión analíticas y sustantivas, en base a la selección de muestras, sobre la consistencia y razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales y de los indicadores clave de responsabilidad corporativa correspondientes al ejercicio 2010, incluidos en el IRC 2010 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Gas Natural Fenosa.
- Análisis de la información relativa a las actuaciones realizadas por Gas Natural Fenosa durante el ejercicio 2010 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa.





### **Independencia**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC). El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de informes.

### **Conclusión**

- En relación a los trabajos de aseguramiento razonable, como resultado de nuestra revisión podemos concluir que la información reportada de indicadores clave de “Compromiso con los resultados” e “Integridad” correspondientes al ejercicio 2010, incluidos en el apartado “Indicadores clave de responsabilidad corporativa” (páginas 28-29) del IRC 2010 ha sido preparada de forma adecuada y fiable, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo a los criterios de reporting de Gas Natural Fenosa.
- En relación a los trabajos de aseguramiento limitado, como resultado de nuestra revisión no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en lo que respecta a:
  - la razonabilidad y consistencia de la información reportada en el IRC 2010 referente a indicadores de desempeño, principales y adicionales y al resto de los indicadores clave.
  - la preparación del IRC 2010 de Gas Natural Fenosa, de acuerdo en todos sus aspectos significativos, con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI-G3 y con el Suplemento del Sector Electric Utilities de GRI.
  - la información de las acciones realizadas durante el ejercicio 2010 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa, especificada en las páginas 45, 68, 75, 111, 135, 150 y 163 del IRC 2010.
- Asimismo, no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en la preparación del IRC 2010 de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la Norma AA1000APS (2008). En concreto:
  - en cuanto al principio básico de inclusividad, no se ha puesto de manifiesto ninguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Gas Natural Fenosa referente al establecimiento de procesos de implicación y participación de los grupos de interés.
  - en cuanto al principio de relevancia, no se ha puesto de manifiesto ninguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Gas Natural Fenosa conforme se dispone de una comprensión equilibrada de los asuntos de sostenibilidad relevantes para la organización y sus grupos de interés.
  - en cuanto al principio de capacidad de respuesta, no se ha puesto de manifiesto ninguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Gas Natural Fenosa conforme se dispone de un proceso para desarrollar las respuestas apropiadas a los asuntos relevantes y las expectativas de los grupos de interés, o un sistema de comunicación a los grupos de interés en relación con el establecimiento, gestión y seguimiento de políticas y objetivos de sostenibilidad.



### **Recomendaciones**

Durante el proceso de verificación realizado surgen algunas observaciones y recomendaciones que se presentan a la Dirección de Gas Natural Fenosa en un documento interno. A continuación se muestra un resumen de las recomendaciones más significativas, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

### **Inclusividad**

Continuando con la información presentada en ejercicios anteriores, Gas Natural Fenosa presenta en el IRC 2010 las principales acciones de diálogo específicas por grupos de interés y algunos indicadores relativos a la evolución de dichas expectativas. Es recomendable que Gas Natural Fenosa continúe impulsando estas mejoras a través de la implantación de una sistemática global de gestión de su reputación y de sus relaciones con sus grupos de interés.

### **Relevancia**

Gas Natural Fenosa incorpora como asuntos materiales los aspectos tenidos en cuenta por los principales estándares internacionales como el GRI, índices como el DJSI y el FTSE4Good y herramientas de medición de la reputación como Reptrak. Es recomendable que Gas Natural Fenosa avance en el proceso de definición de una sistemática global de seguimiento de los asuntos que le son materiales, incluyendo los análisis internos realizados por diferentes áreas de la compañía y un contraste externo con los grupos de interés claves.

### **Capacidad de respuesta**

El Consejo de Administración aprobó una nueva política de RC a finales del ejercicio 2010 y se diseñó el marco de actuación para la aprobación de una Política de Derechos Humanos. En el IRC 2010, en línea con ejercicios anteriores, Gas Natural Fenosa presenta para cada uno de sus compromisos, las acciones propuestas en 2010, las acciones realizadas, el grado de cumplimiento y las acciones previstas para 2011. Es recomendable avanzar en la implantación de la Política de RC en todas las geografías en las que Gas Natural Fenosa está presente a través de la definición de un Plan Director de Responsabilidad Corporativa. Asimismo, se sugiere ampliar en el IRC la información sobre casos prácticos de cómo se ha dado respuesta directa a expectativas concretas de sus grupos de interés, especialmente en los asuntos controvertidos que hayan ocurrido en el año.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

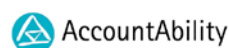
Ferrán Rodríguez

Socio

Barcelona, 24 de marzo de 2011



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-42



**Domicilio social:**

Plaça del Gas, 1  
08003 Barcelona  
Tel.: 902 199 199

**Sede de Madrid:**

Avenida de San Luis, 77  
28033 Madrid  
Tel.: 902 199 199

**Edición:**

Dirección General de Comunicación  
y Gabinete de Presidencia  
[www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)

**Diseño gráfico:**

Global Diseña S.L.  
[www.globaldis.com](http://www.globaldis.com)

**Accesibilidad pdf:**

Global Diseña S.L.





[www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)