





## índice

- 4** carta del presidente
- 6** hitos
- 8** naturgas y la sostenibilidad
  - 10** quiénes somos
  - 12** gestión responsable y sostenible
  - 13** conducta ética
  - 13** orientación a los grupos de interés
  - 14** buen gobierno
- 16** compromiso con el cliente
  - 18** garantía de competitividad y liderazgo
  - 20** actividades destacadas
  - 20** mejora continua: lean
  - 22** la satisfacción del cliente, una prioridad
- 26** compromiso con el entorno
  - 28** eficiencia energética
  - 28** contra el cambio climático
  - 29** consumo de materiales y gestión de residuos
  - 30** control del agua
  - 30** respeto a la biodiversidad
  - 31** sensibilización a los grupos de interés
- 34** compromiso con la innovación
  - 36** cooperación con la universidad
  - 36** colaboración en eventos y medios de comunicación
  - 36** proyectos de i+d e innovación
- 38** compromiso con las personas
  - 40** el equipo
  - 41** desarrollo profesional
  - 42** conciliación personal y laboral
  - 42** entorno de trabajo seguro y saludable
  - 43** comunicación interna
  - 44** respeto de los derechos humanos
- 46** compromiso con la sociedad
  - 48** apoyo a la investigación y el conocimiento
  - 48** contribución a la educación
  - 49** promoviendo el deporte
  - 50** con la cultura
  - 50** proyectos humanitarios
- 52** anexo
  - 54** sobre este informe
  - 55** guía de indicadores de global reporting initiative (GRI)





## carta del presidente

Naturgas Energía cerró el ejercicio 2010 con unos resultados satisfactorios dentro del complicado entorno en el que la compañía desarrolla su actividad, y que ha estado marcado por la crisis, la menor demanda de gas natural y la caída en el funcionamiento de las centrales de generación eléctrica a ciclo combinado, tanto por la coyuntura económica como por la fuerte presencia de la generación de origen renovable.

El ejercicio al que esta memoria se refiere estuvo marcado por dos hitos fundamentales en el devenir de la compañía. En lo relativo al accionariado de Naturgas Energía, los dos accionistas de referencia –el Ente Vasco de la Energía y HC Energía– cerraron el acuerdo para la venta de un 29,43%. En tres ejercicios consecutivos, el Gobierno vasco, a través del EVE, traspasará a HC Energía el referido porcentaje accionarial. A partir de 2012, el EVE mantendrá en la empresa un 5% de las acciones.

En lo relativo a la actividad de la empresa, es importante destacar que a lo largo de 2010, Naturgas Energía incorporó, de forma plena, la actividad comercial y las redes gasistas de las comunidades autónomas de Cantabria y Murcia. Esta operación, iniciada en 2009, permitió al grupo Edp, accionista de referencia de HC Energía, abrirse mercado en nuevos territorios y consolidarse como segundo operador de distribución y transporte del mercado de gas natural en España. La incorporación tanto de las personas como de la actividad de estas dos comunidades autónomas a la cartera de negocio de Naturgas Energía ha supuesto un importante crecimiento en las cifras de la compañía.

Me gustaría hacer, en la introducción de esta memoria, un brevísimo repaso a la intensa actividad regulatoria de 2010. En el ámbito europeo se promulgaron una amplia variedad de reglamentos –especialmente en el ámbito de la actividad de Transporte de gas natural–, entre los que cabe destacar la modificación del Reglamento 715/2009 sobre las condiciones de acceso a las redes de transporte de gas natural. Otro hito igualmente relevante en el marco del desarrollo de un mercado interior de la energía fue la celebración de una nueva Open Season, esta vez con horizonte 2015, que permitió coordinar el desarrollo de nuevas capacidades en las interconexiones con Francia. Por último, en la regulación nacional, en 2010 se inició el procedimiento para efectuar las propuestas de desarrollo de la red de transporte de gas natural, mediante la Orden ITC 734/2010.

Por su parte, la Open Season para la comercialización de capacidad con horizonte 2015 en las Conexiones Internacionales entre España y Francia supone un importante nuevo paso para avanzar en la construcción de un mercado gasista europeo. Naturgas Energía participó activamente en su definición y ejecución. Los resultados de esta Open Season garantizan la ampliación de la capacidad de la Conexión Internacional de Irún con el desarrollo del gasoducto Arcangues-Coudures en Francia, y la Estación de Compresión de Irún en territorio español.

No quisiera finalizar sin agradecer a las personas que conforman Naturgas Energía su trabajo, dedicación y esfuerzo en el pasado año, que se tradujeron de nuevo en una compañía mejor y más preparada para afrontar los retos que se le plantean. Fundamental, también, ha sido el trabajo del Ente Vasco de la Energía, HC Energía y el grupo Edp, en especial su Consejo General de Supervisión y el Consejo de Administración Ejecutivo, cuyo apoyo constante ha sido clave en el éxito durante un periodo como éste.



MANUEL MENÉNDEZ



## hitos

- 1.331 millones de euros de facturación de en 2010.
- Diseño de una herramienta de gestión integral de los sistemas de Calidad, Prevención y Medio Ambiente.
- Ampliación del espectro de análisis de aspectos ambientales, a la medición de los consumos de combustible para los centros de Vilafant, Mérida, Murcia y Cantabria.
- 397 acciones formativas con la participación de 425 empleados.
- Desarrollo de la segunda fase de 'Soy + EDP', que pretende fomentar en los colaboradores la misión y los valores fundamentales de la cultura de la compañía.
- Patrocinio del Foro Cantabria.
- Lanzamiento de la iniciativa ¡Viva Nuestra Energía!, proyecto educativo sobre energía y sostenibilidad dirigido a escolares de educación básica.
- Participación de todas las empresas del Grupo EDP en el 'Día Solidario', iniciativa cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y futuro de las personas desfavorecidas.

smart **energy** world

Un mundo inteligente y eficiente, en el que la energía de la naturaleza es nuestra energía.

Donde la sostenibilidad y la competitividad son la esencia de la autonomía y la producción energética.

Donde el liderazgo en innovación y tecnología respeta el futuro del planeta.

Éste es nuestro mundo. El mundo edp.

Un mundo inteligente, en el que la energía de la naturaleza es nuestra energía.



**naturgas  
y la  
sostenibilidad**

- 10 QUIÉNES SOMOS
- 12 GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE
- 13 CONDUCTA ÉTICA
- 13 ORIENTACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 14 BUEN GOBIERNO



## naturgas y la sostenibilidad

### QUIÉNES SOMOS

Naturgas Energía es una compañía de referencia en el sector energético español, con una importante posición en el negocio del gas natural, fundamentalmente en el regulado, como segundo operador en distribución y también en transporte. Está presente en las actividades de aprovisionamiento, transporte y distribución de gas natural, y en las de comercialización de gas y electricidad.

- 14% de los puntos de suministro
- 11,4% en número de clientes
- 6% del gas natural comercializado del mercado liberalizado
- 9.946 km construidos de infraestructura
- 535 millones de euros invertidos en los últimos tres años

En cuotas de mercado, tiene aproximadamente el 14% de los puntos de suministro y el 11,4% en número de clientes, mientras comercializa alrededor del 6% del gas natural del mercado liberalizado, lo que la sitúa como el tercer comercializador por número de clientes, y el quinto por volumen.

Con una facturación de 1.331 millones de euros en 2010, Naturgas Energía es líder destacado en gas natural en las Comunidades Autónomas de Asturias, Cantabria, Murcia y País Vasco. En 2009 dio un salto cualitativo y cuantitativo de gran magnitud al adquirir las distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia.

La compañía continuó extendiendo su red de infraestructuras en 2010, y concluyó el ejercicio muy cerca de los 10.000 kilómetros de redes de gas natural, con 9.946 km construidos. Las infraestructuras están repartidas en 9.521 kilómetros de distribución y 425 km de transporte, lo que le sitúa como el segundo operador en distribución y también en redes de transporte del sector, con una interconexión internacional con Francia por Irún (Euskadour).

Las inversiones de Naturgas Energía ascienden a 535 millones de euros en los últimos tres años, incluyendo 330 millones de la compra de las compañías distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia.

Naturgas Energía está presente gestionando redes propias en nueve Comunidades Autónomas: Asturias, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Madrid, Murcia, Navarra y País Vasco.

### naturgas en cifras

#### MAGNITUDES OPERATIVAS

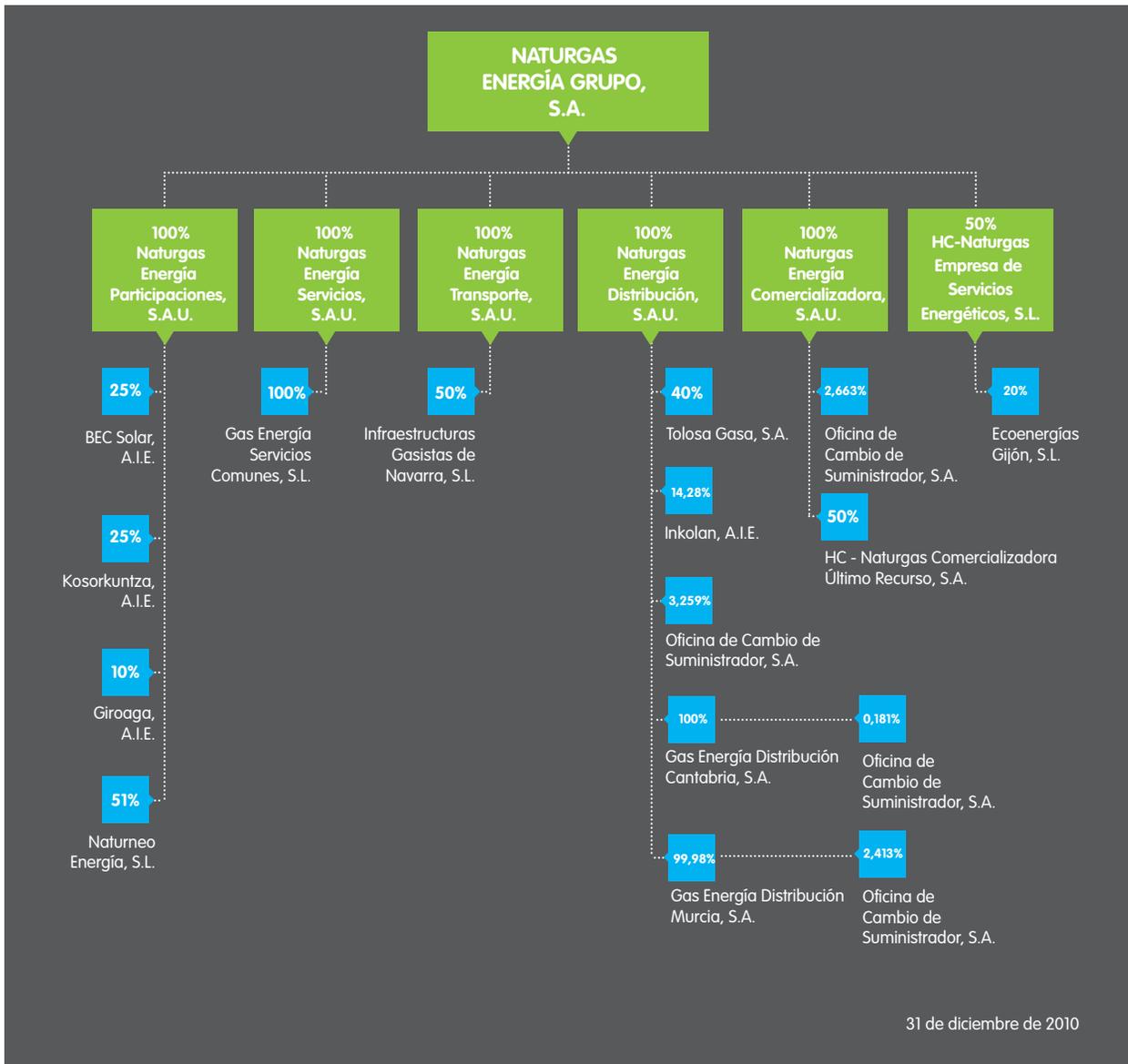
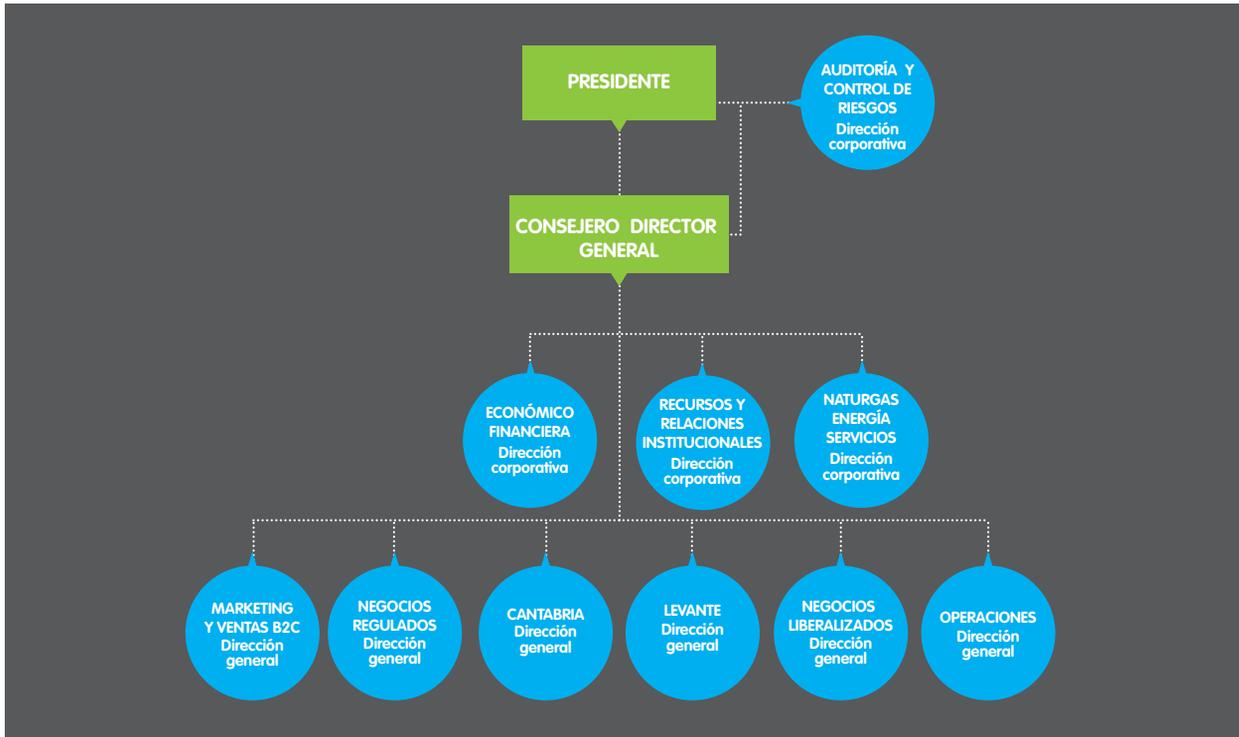
	2010	2009	variación %
Energía distribuida (GWh) (1)	45.644	18.968	141
Energía comercializada(GWh)(1)	31.843	22.872	39
Gas	29.809	21.261	40
Electricidad	2.034	1.611	26
Mercado regulado de gas (puntos de suministro)	983.873	963.837	2
Cientes en el mercado liberalizado de gas	823.792	833.449	(1)
Cientes mercado eléctrico	102.838	77.647	32
Inversiones (en miles de euros) (2)	66.369	380.739	(83)
Kilómetros de red construidos	9.946	9.090	9
Distribución	9.521	8.703	9
Transporte (3)	425	387	10
Empleados directos	415	408	2

(1) Los datos de energía distribuida y comercializada de 2009 no incluyen Murcia y Cantabria (datos no disponibles).

(2) Las inversiones de 2009 incluyen la compra de las distribuidoras de Murcia y Cantabria por 330 millones de euros.

(3) Km operativos: 417 en 2010 y 362 en 2009.

Naturgas Energía es un Grupo estructurado en una cabecera -Naturgas Energía Grupo, S.A.- de la que dependen tres unidades de negocio, dos en Negocios Regulados -Transporte y Distribución-, y una en Negocios Liberalizados -Comercializadora-, así como cinco áreas de soporte -Servicios; Recursos y Relaciones Institucionales; Económico-Financiera; Operaciones; y Auditoría Interna y Control de Riesgos-. Además de las tres unidades de negocio, -Transporte, Distribución y Comercializadora-, Naturgas Energía Participaciones concentra las inversiones del Grupo en otros negocios energéticos.



## naturgas y la sostenibilidad

### GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

Naturgas Energía, como grupo energético integral, apuesta por la Responsabilidad Social y la sostenibilidad de manera transversal, a través de todas las áreas de la organización. A través de su Política Integrada de Calidad, Prevención y Medio Ambiente establece los siguientes principios generales de actuación:

#### INTEGRIDAD

Fomentar un comportamiento transparente, honesto, digno y ético de todas las personas del grupo, para contribuir al aumento de la confianza de la sociedad en Naturgas Energía.

#### COMPROMISO CON LA OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Elaborar planes, fijar objetivos colectivos e individuales y tomar decisiones, alineados todos ellos con los siguientes objetivos:

- Ser un operador energético líder en el País Vasco.
- Ser un operador gasista líder en Asturias y relevante en el mercado español.
- Ser un operador gasista líder en Cantabria y Murcia, así como un operador energético de referencia en sendas comunidades.
- Ser considerado como un entorno excelente de trabajo para los empleados.
- Ser relevantes en Investigación, Desarrollo e Innovación.
- Ser respetuosos con el Medio Ambiente y con la Prevención de Riesgos Laborales, valorando la viabilidad técnica y económica de minimizar en nuestras actividades tanto el impacto ambiental como el riesgo de accidentes.

#### COMPROMISO CON EL CLIENTE

Conocer sus necesidades, con el fin de proporcionarle un servicio excelente superando con creces sus expectativas, para alcanzar una posición de liderazgo en su satisfacción.

#### COMPROMISO CON LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Mantener una información continua sobre el contexto económico-financiero, social y político de la empresa que pueda afectar a su rendimiento, junto a la búsqueda de las mejores prácticas, el trabajo en equipo y una gestión por procesos con una visión transversal, resultando una compañía proactiva en la exploración de nuevas oportunidades.

#### COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Crear un ambiente de trabajo respetuoso, facilitando la formación, la información, la sensibilización y el desarrollo profesional, así como el equilibrio entre la vida laboral y personal.

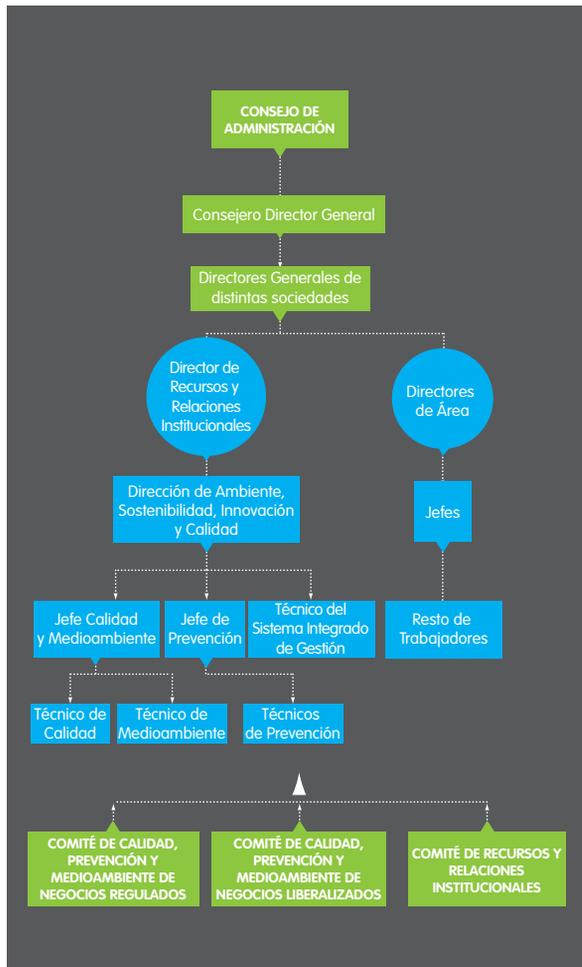
### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Aceptar nuestra Responsabilidad Social Corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidades y creatividad, dedicando parte de nuestros beneficios a la acción social, conociendo sus necesidades y procurando su satisfacción, siendo percibidos, en definitiva, como empresa referente. Además, y conforme a las pautas de su *Sistema Integrado de Gestión*, Naturgas Energía tiene estos otros compromisos:

- Practicar y promover el cumplimiento estricto de la legislación vigente, así como otros requisitos considerados adecuados por la Organización, tanto en las propias actividades como en aquellas donde pueda ejercer algún tipo de influencia.
- Incorporar en los procesos del sistema de aseguramiento de la calidad los criterios ambientales y de prevención, fomentando la mejora continua de la gestión y el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, mediante acciones de mejora surgidas como respuesta a consultas, reclamaciones, sugerencias, encuestas y autoevaluaciones.
- Fomentar la prevención de la contaminación, de los daños y del deterioro de la salud de las personas tanto en las actividades propias como en las empresas contratadas, procurando la extensión de esta actividad preventiva. Esta Política Integrada es revisada periódicamente y comunicada tanto al personal propio como a las empresas contratistas que trabajan en nuestro nombre. La compañía la utiliza como referencia para establecer y revisar los objetivos y metas del Sistema Integrado de Gestión, y está a disposición de cualquier parte interesada.

Dentro del grupo Naturgas Energía, la Dirección de Ambiente, Sostenibilidad, Innovación y Calidad tiene como principales funciones:

- Proponer y asegurar la implantación de la política integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, así como los principios de desarrollo sostenible en toda la organización cumpliendo con los objetivos estratégicos definidos.
- Proponer y garantizar la implantación de las actividades de I+D+i en las distintas áreas de negocio.
- Garantizar la adecuada implantación de los Sistemas de gestión de Calidad, de Medio Ambiente y de Prevención de Riesgos Laborales.
- Definir, proponer y garantizar la aplicación de una estrategia de mejora continua en las diferentes áreas de negocio, buscando las mejores prácticas y manteniendo un sistema de gestión por procesos con una visión transversal de la compañía.



Durante el año 2010 ya se han organizado reuniones mensuales con el Comité de Recursos y Relaciones Institucionales en el cual los departamentos de Relaciones Institucionales, Servicios Jurídicos, Desarrollo Organizativo, Servicios Generales, Recursos Humanos, I+D+i, Sostenibilidad y Calidad, Prevención y Medio Ambiente, informan del estado de las acciones que se están acometiendo, de la evolución de indicadores recogidos en el cuadro de mando así como del grado de cumplimiento del presupuesto que se ha concedido a cada uno de ellos. En el mismo y con el respaldo de la dirección del área se toman también decisiones ante problemáticas detectadas.

Así mismo a finales de año se crearon dos nuevos comités, de Negocio Regulado y Negocio Liberalizado y Soporte, cuyo objetivo principal es la existencia de una comunicación fluida entre el departamento de Calidad, Prevención y Medio Ambiente junto con Recursos Humanos y Desarrollo Organizativo, para mejorar la integración de los sistemas de gestión en el funcionamiento del resto de departamentos.

## CONDUCTA ÉTICA

Naturgas Energía dispone de un Código de Ética aprobado por el Consejo de Administración que sistematiza reglas y pautas con el fin de que la plantilla de la compañía disponga en todo momento de una norma de referencia a la que recurrir ante cualquier duda en cuestiones relativas a las relaciones de la compañía con su entorno, principalmente con sus accionistas, clientes y proveedores, además de con sus empleados.

Este Código de Ética es de aplicación a todos los colaboradores de Naturgas Energía Grupo - miembros de los órganos de administración, directivos y empleados- e incluye cualquiera de las sociedades controladas sobre las que Naturgas Energía Grupo S.A. ostenta condición de dominio.

La compañía garantiza la disponibilidad del Código de Ética a todos los colaboradores, así como la existencia de un canal de comunicación denominado Canal Ético a través del cual se pueden remitir las reclamaciones por posibles vulneraciones al Código, así como las dudas y demás cuestiones que puedan suscitarse.

El Código es público y está disponible en la [página web de Naturgas Energía](#).

## ORIENTACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Naturgas Energía entiende por grupos de interés a aquellas personas físicas o jurídicas con quien se relaciona en sus actividades empresariales, institucionales y de ciudadanía, e incluye a: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, contrapartes, socios de negocio o miembros de la comunidad con los que la compañía interactúa y con interés legítimo en la transparencia, en el diálogo y en la actitud ética del Grupo Naturgas Energía y sus colaboradores.

La compañía ha establecido distintos mecanismos de comunicación con sus grupos de interés con el objetivo de mantener un diálogo fluido y eficaz que le permita conocer sus necesidades y expectativas y darles respuesta en la medida de lo posible.

### vías de diálogo con grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE DIÁLOGO
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Ético</li> <li>Web corporativa</li> <li>Informe anual</li> </ul>
<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Ético</li> <li>Web corporativa</li> <li>Boletín trimestral</li> <li>Encuesta de satisfacción</li> <li>Informe anual</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Ético</li> <li>Web corporativa</li> <li>Encuestas de satisfacción</li> <li>Canal de sugerencias</li> <li>Servicios de atención al cliente (presencial y teléfono azul)</li> <li>Informe anual</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Ético</li> <li>Web corporativa</li> <li>Informe anual</li> </ul>
<b>Contrapartes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Ético</li> <li>Web corporativa</li> <li>Informe anual</li> </ul>
<b>Socios de negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Ético</li> <li>Web corporativa</li> <li>Informe anual</li> </ul>
<b>Miembros de la comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Ético</li> <li>Web corporativa</li> <li>Informe anual</li> </ul>
<b>Medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notas de prensa</li> <li>Web corporativa</li> <li>Informe anual</li> </ul>

## naturgas y la sostenibilidad

### BUEN GOBIERNO

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nombre	Cargo	Nombramiento
Manuel Menéndez Menéndez	Presidente	24/04/2008
Xabier Garmendia Martínez	Vicepresidente Primero	25/06/2009
Joao M. Manso Neto	Vicepresidente Segundo	24/04/2008
Jose Ignacio Hormaache Azumendi	Consejero	24/04/2008
Jose Ignacio Arrieta Heras	Consejero	24/04/2008
Massimo Adelmo Lucio Rossini	Consejero	25/09/2008
Fernando Masaveu Herrero	Consejero	2/12/2010
Carlos Manuel Sola Pereira da Mata	Consejero	24/04/2008
Jorge Cruz de Morais	Consejero	25/06/2008
Francisco Javier Sáenz de Jubera Álvarez	Consejero	2/12/2010
Fernando Bergasa Cáceres	Consejero	24/04/2008
Olatz Fernández Elejalde	Secretaria	29/07/2009

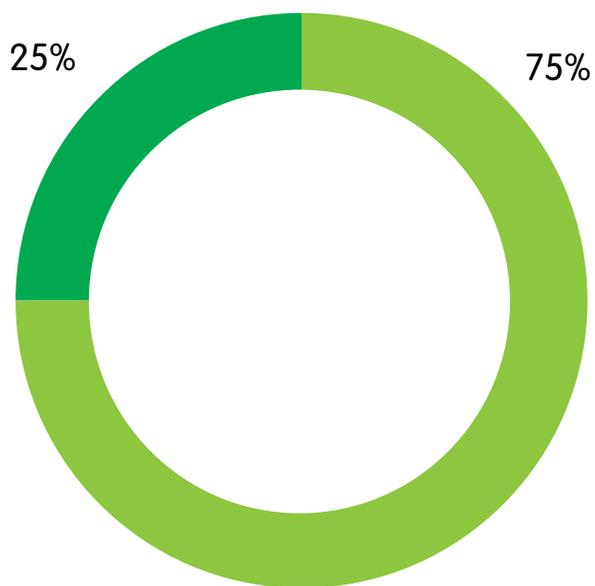
#### DIRECCIÓN EJECUTIVA

Nombre	Cargo	Nombramiento
Fernando Bergasa Cáceres	Consejero-Director General	Marzo 2007

Auditor externo	Nombramiento	Período
KPMG Auditores S.L.	29/04/2010	2010

### COMPOSICIÓN ACCIONARIAL



■ HC Energía (Grupo EDP)  
■ EVE (Ente Vasco de la Energía - Gobierno Vasco)





## Compromiso con el cliente

- 18 GARANTÍA DE COMPETITIVIDAD Y LIDERAZGO
- 20 ACTIVIDADES DESTACADAS
- 20 MEJORA CONTINUA: LEAN
- 22 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, UNA PRIORIDAD



## compromiso con el cliente

La excelencia en la gestión, un compromiso firme con la calidad del servicio y una voluntad de liderazgo han conducido a Naturgas Energía a ser el segundo operador de distribución y transporte del mercado de gas natural en España. La compañía ha trabajado durante el año con un propósito de mejora continua para continuar siendo un referente energético, por su actividad, su capacidad de respuesta a las necesidades del cliente y su apuesta por una gestión responsable y sostenible.

## GARANTÍA DE COMPETITIVIDAD Y LIDERAZGO

### Intensa actividad regulatoria de 2010. El contexto

En 2010 se han promulgado una amplia variedad de reglamentos -especialmente en el ámbito de la actividad de transporte de gas natural-, entre los que cabe destacar la modificación del Reglamento 715/2009 sobre las condiciones de acceso a las redes de transporte de gas natural.

Otro aspecto destacable ha sido la celebración de una nueva Open Season, con horizonte 2015, que ha permitido coordinar el desarrollo de nuevas capacidades en las interconexiones con Francia y que supone un importante nuevo paso para avanzar en la construcción de un mercado gasista europeo.

Por último, en la regulación nacional, en 2010 se ha iniciado el procedimiento para efectuar las propuestas de desarrollo de la red de transporte de gas natural, mediante la Orden ITC 734/2010.

Durante 2010, Naturgas Energía ha experimentado dos hitos fundamentales en el devenir de la compañía. Por un lado, los dos accionistas de referencia -el Ente Vasco de la Energía (EVE) y HC Energía- han cerrado el acuerdo para la venta de un 29,43%. En tres ejercicios consecutivos, el Gobierno vasco, a través del EVE, traspasará a HC Energía el referido porcentaje accionarial. A partir de 2012, el EVE mantendrá en la empresa un 5% de las acciones.

Por otra parte, a lo largo de 2010, Naturgas Energía ha incorporado, de forma plena, la actividad comercial y las redes gasistas de las comunidades autónomas de Cantabria y Murcia. Esta operación, iniciada en 2009, ha permitido al grupo Edp, accionista de referencia de HC Energía, abrirse mercado en nuevos territorios y consolidarse como segundo operador de distribución y transporte del mercado de gas natural en España.

### Resultados positivos

Naturgas Energía ha alcanzado en 2010 un incremento del 6% del beneficio operativo, lo que ha supuesto un récord de 196 millones de euros, y una facturación de 1.331 millones de euros, un 29% más que en el año anterior. No obstante, el beneficio neto ha descendido a 68 millones de euros (un 43%), debido al crecimiento de las amortizaciones por las importantes adquisiciones corporativas de 2009 y a las dotaciones por las provisiones realizadas para la cobertura de riesgos de mercado.

Cabe destacar la relevancia de estos resultados en un contexto muy complicado, tanto por la crisis económica, como por la coyuntura particular del sector energético, donde se registra una alta competitividad derivada de la escasa demanda energética y del excedente de gas en el sistema.

Naturgas Energía ha apostado por hacer frente a esta situación con una adecuada gestión de su cartera de clientes, tanto en el sector doméstico como el industrial, adaptándose a las necesidades de los mismos mediante ofertas más personalizadas y complejas, y respondiendo a sus expectativas.

La compañía ha mantenido además en 2010 un elevado ritmo inversor, que elevó a 535 millones de euros las inversiones acumuladas en los últimos tres años, empleados principalmente en adquisiciones y en la extensión de redes, tanto de distribución como de transporte.

### MAGNITUDES ECONÓMICO FINANCIERAS

(en millones de euros)	2010	2009	variación %
Cifra de negocios	1.331	1.031	29
Resultado operativo o EBITDA total	196	185	6
Beneficio neto	68	120	(43)

**INSPECCIONES PERIÓDICAS**

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Notificación, aviso previo	8,66
Información previa a la inspección	8,67
Identificación del inspector	8,82
Comportamiento del inspector	8,96
Puntualidad de la visita	9,03
Información clara de posibles defectos	8,83
Asesoramiento y orientación para averías	8,66
<b>Valoración general</b>	<b>8,80</b>

**INSPECCIONES DE ALTA**

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Tiempo en dispones del servicio	8,02
Notificación	8,2
Identificación del inspector	8,53
Imagen del inspector	8,74
Comportamiento del inspector	8,77
Puntualidad de la visita	8,9
Claridad información	8,44
Cantidad información	8,36
<b>Valoración general</b>	<b>8,50</b>

**SERVICIO DE REPARACIONES**

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Funcionamiento del teléfono azul	7,93
Contacto previo	7,88
El plazo de atención	7,85
Explicación del coste	7,28
Coste de las reparaciones	6,35
Trato y comportamiento del personal	8,59
Calidad de las reparaciones efectuadas	8,14
Información de lo facturado	7,93
Limpieza de servicio de reparación	8,47
<b>Valoración general</b>	<b>7,82</b>

Ítems	Inspecciones Alta	Inspecciones periódicas	Reparaciones
<b>Satisfacción Global</b>	8,41	8,77	7,77
<b>Satisfacción Global por Centros</b>	8,65 - Sondika 8,77 - Vitoria 8,64 - Lasarte 8,73 - Bergara	7,94 - Vitoria 8,85 - Sondika 8,08 - Lasarte 7,98 - Igara 7,87 - Bergara	X
<b>Dispuso de información del tiempo que tardaría en disponer de gas</b>	75,59% Sí	X	X
<b>El inspector le proporcionó información al finalizar el servicio</b>	76,02% Sí	X	X
<b>Motivo de la reparación</b>	X	X	82,27% Asociado a la caldera

## compromiso con el cliente

### ACTIVIDADES DESTACADAS

#### Inversión en la gasificación de Murcia

Naturgas Energía ha acordado con el Gobierno de Murcia el compromiso de realizar en los tres próximos años una considerable extensión de la red de gas natural de la Comunidad, lo que supondrá una inversión de 52 millones de euros. La compañía ampliará así la cobertura del suministro de gas natural en toda la Comunidad, y especialmente en la zona del Noroeste - Altiplano y Sur, alcanzará los 2.000 km de red en 2012, y llegará a 30 municipios, de los 22 actuales.

#### Puesta en gas del último tramo del gasoducto Bergara-Irún

Naturgas Energía ha invertido 28 millones de euros en el tercer y último tramo del desdoblamiento del gasoducto Bergara-Irún. La fase constructiva de este tramo finalizó en mayo de 2010, y se puso en gas en junio del mismo año. Tiene 35 kilómetros de longitud de los 90 totales del gasoducto, y su inversión final ha alcanzado los 70 millones de euros, lo que lo sitúa como la mayor obra realizada hasta la fecha por la compañía.

#### Compra de la red de gas de Monte Berriaga (La Bilbaina)

La compañía ha adquirido la red de distribución de gas de la Urbanización del Monte Berriaga, en Munguía, popularmente conocida como 'La Bilbaina', a su Junta Administrativa.

Esta red, actualmente de GLP, consta de 28 kilómetros de longitud, y da servicio a 700 puntos de suministro. Naturgas Energía realizará además inversiones adicionales en la transformación de la infraestructura a gas natural y la conexión de la misma a su red de distribución.

#### Suministrador de gas y electricidad de EITB

Naturgas Energía ha sido adjudicatario del concurso público para el suministro de gas y electricidad para los centros operativos de EITB. La compañía abastecerá a todos los centros durante un año, con un volumen anual de consumo energético de 11,5 GWh de electricidad y 1,5 GWh de gas. El acuerdo se enmarca en la estrategia comercial de Naturgas Energía, que tiene entre sus objetivos la diversificación de su cartera de clientes.

#### Suministro de gas a la zona industrial de Hernani y a Madrid

La compañía finalizó en noviembre de 2010 las obras del gasoducto a la zona industrial de Hernani, en Guipúzcoa, con una inversión de dos millones de euros, y recibió recientemente el acta de puesta en gas. La compañía satisface así la creciente demanda de gas natural en la zona.

Por otra parte, ha comenzado el suministro de gas natural en su primer municipio en la Comunidad Autónoma de Madrid, para lo que ha realizado una inversión de un millón y medio de euros. Se trata de Villarejo de Salvanés, localidad de más de 7.200 habitantes, situada a 50 kilómetros al sureste de la capital.

### MEJORA CONTINUA: LEAN

Naturgas Energía, en línea con las directrices del Plan de Negocio 2009-2012 del Grupo EDP de riesgo controlado, eficiencia superior y crecimiento orientado, adopta la metodología LEAN en su gestión, contribuyendo a la aplicación de estos principios a través de la participación de todos los colaboradores, el conocimiento e intercambio de experiencias y generando un cambio cultural y de filosofía de gestión bajo un enfoque de seguridad, respeto por el medio ambiente y entorno de trabajo.

El objetivo es alcanzar la excelencia a todos los niveles, contando con el valor más importante y pilar fundamental de la organización: las personas.

El cliente es el objetivo principal de Lean en Naturgas Energía. En consecuencia, la compañía se centra en aportar valor añadido a través de procesos competitivos y una relación flexible, fluida y efectiva con él, que garantice una rápida capacidad de respuesta a sus necesidades y expectativas.



Bajo este enfoque, Naturgas Energía ha trabajado en 2010 dentro del marco EDP Way Lean II una segunda fase del programa que promueve la consolidación y expansión de esta filosofía de trabajo a nuevas áreas geográficas y de negocio.

Así, se han desarrollado tres nuevos equipos, con lo que son ya seis los puestos en marcha desde el inicio del programa en 2008. Los objetivos de estos nuevos equipos, son:

#### Mejoras en la gestión documental

- Definir y mejorar el circuito seguido por la documentación.
- Optimizar su recorrido, grabación, inventario, digitalización y custodia.
- Obtener una definición detallada de sus procesos, clarificando funciones, competencias y responsabilidades de los distintos departamentos que generan documentación.

#### Plan de Calidad

Naturgas Energía cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos que siguen el ciclo de mejora continua, y que cuentan con una serie de procedimientos que a su vez tienen identificados unos indicadores que dan una idea de la eficacia de cada proceso.

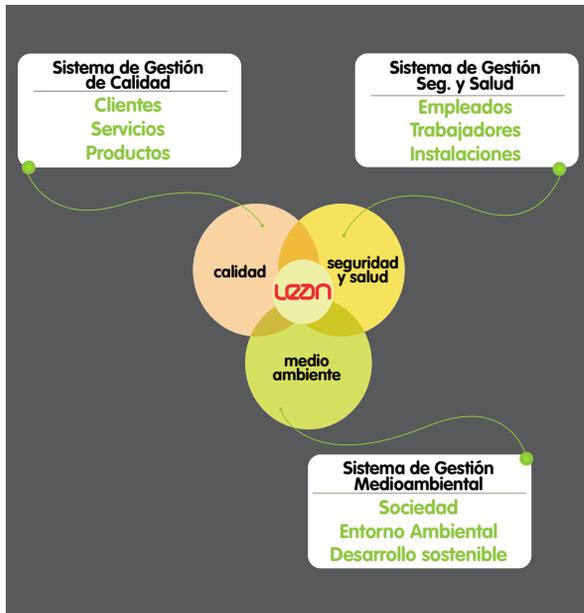
Estos indicadores constituyen lo que se denomina el Plan de Calidad. Cada indicador tiene establecida una meta anual que se revisa periódicamente a fin de verificar su logro y de comprobar si la información que proporciona el indicador es válida para medir el buen funcionamiento del proceso en cuestión. Las revisiones del Plan de Calidad permiten asimismo establecer objetivos de mejora anuales.

**Unificación del Servicio Funciona**

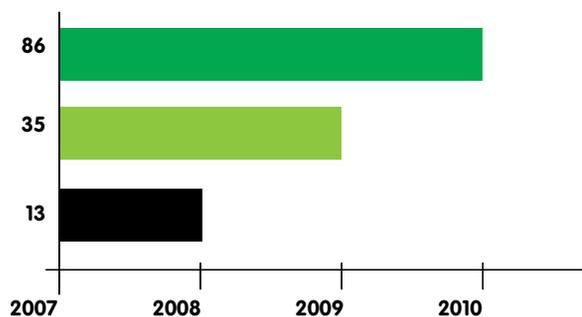
- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Optimizar la planificación de las revisiones periódicas.
- Mejorar la coordinación de los trabajos con las empresas colaboradoras.
- Maximizar la eficiencia en la gestión de avisos para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

**Mejoras en las plantas de GNL/GLP**

- Mejora de la calidad y seguridad del suministro.
- Estandarizar la operativa de las plantas de GNL y GLP.
- Unificar criterios de Prevención de Riesgos Laborales.
- Analizar los aspectos ambientales.
- Implantar el Sistema de Gestión de Accidentes Graves.
- Vigilancia del cumplimiento de los Requisitos Legales.
- Mejorar la eficiencia en la gestión de las plantas de GNL y GLP.



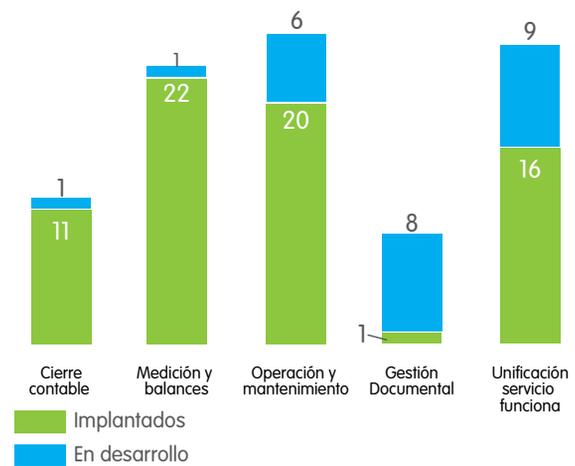
Todos los equipos trabajan uniformemente en la detección de oportunidades de mejora, identificando etapas clave, cuantificando el impacto de las iniciativas, desarrollándolas y verificando su grado eficacia respecto a los objetivos inicialmente establecidos.



La compañía asocia indicadores a todas las iniciativas, enriqueciendo el Plan de Calidad, así como especificaciones técnicas e instrucciones de trabajo que alimentan el Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental y el estándar OHSAS 18001:2007 de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La participación directa acumulada se ha incrementado en un 40% respecto a la de 2009, lo que supone una participación del 26% sobre el total de la plantilla de Naturgas Energía (sin contar GEDC y GEDM).

El acumulado total de iniciativas al cierre de 2010 es de 95, con un nivel de implantación del 75%. El resto de ellas están en desarrollo dado que necesitan de un mayor alcance en el tiempo.



Las iniciativas detectadas han mejorado aspectos como la disponibilidad del servicio, la eficiencia, el entorno de trabajo, la infraestructura, el respeto al medio ambiente, la relación con el cliente, la gestión, las relaciones con los proveedores y la seguridad, entre otros.

Para garantizar la efectividad de esta metodología, la dirección de Naturgas Energía está implicada en su filosofía de mejora continua y trabaja habitualmente para difundirla entre todos los trabajadores de la compañía a través de reuniones y de otras herramientas como una plataforma web de uso interno.

## compromiso con el cliente

### LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, UNA PRIORIDAD

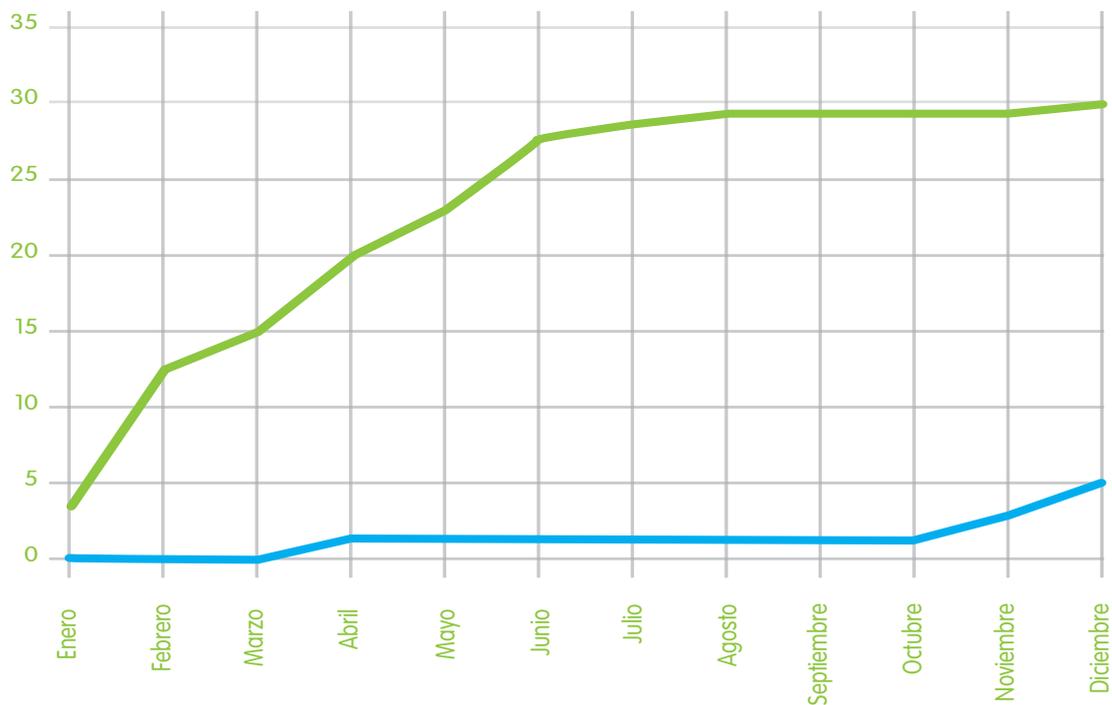
Naturgas Energía quiere proporcionar al cliente un servicio excelente que colme sus expectativas. Una de las acciones acometidas en 2010 en este sentido ha sido el diseño de una herramienta de gestión integral de los sistemas de Calidad, Prevención y Medio Ambiente. A través de ella se pretende mejorar la gestión, no sólo de aspectos como la accidentalidad y los planes de acciones correctivas, sino de otros, como el seguimiento de los objetivos de mejora e Indicadores del Plan de Calidad.

Este espíritu de mejora continua tiene su reflejo en las diversas herramientas con las que cuenta la compañía para garantizar la excelencia en la gestión y canalizar las necesidades y expectativas de los clientes:

- Naturgas Energía cuenta desde 2007 con un canal de Sugerencias, que se analiza cada año para mejorar su funcionamiento y satisfacer las necesidades de sus usuarios. En 2010, se han presentado 30 sugerencias, de las que 5 se han puesto en marcha.
- La compañía se somete a auditorías internas, con periodicidad trimestral, y a una auditoría externa anual. A través de estas auditorías, se detectan las no conformidades. Naturgas Energía trabaja para que estas desviaciones se detecten lo antes posible en el control continuo con el fin de solventarlas de manera proactiva.

### SUGERENCIAS 2010

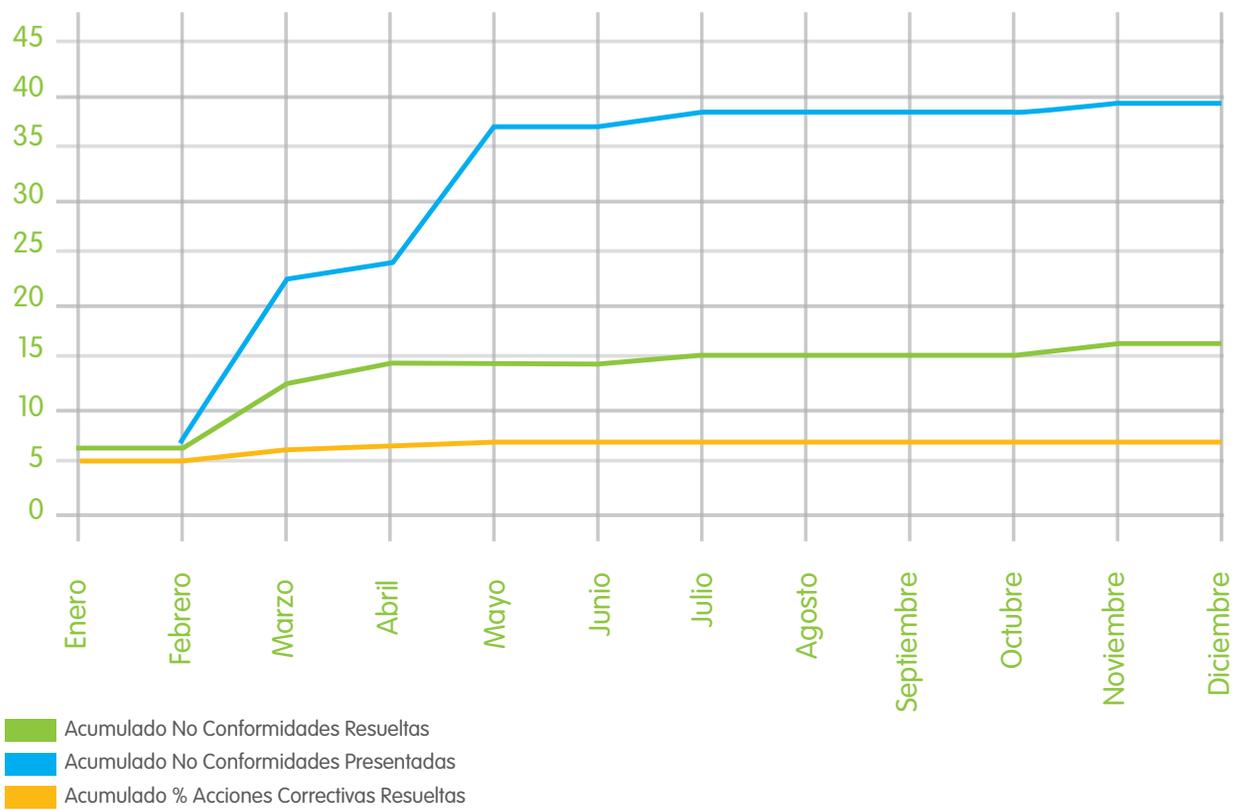
Meses	Presentadas	Rechazadas	Puesta en Marcha	Acumulado	Nº medio empleados	Sugerencia por empleado
Enero	4	0	0	0,00	409	0,01
Febrero	8	0	0	0,00	409	0,03
Marzo	3	0	0	0,00	411	0,04
Abril	5	0	2	10,00	412	0,05
Mayo	3	0	0	8,70	413	0,06
Junio	4	0	0	7,41	414	0,07
Julio	1	0	0	7,14	415	0,07
Agosto	1	0	0	6,90	415	0,07
Septiembre	0	0	0	6,90	415	0,07
Octubre	0	0	0	6,90	416	0,07
Noviembre	0	0	1	10,34	416	0,07
Diciembre	1	0	2	16,67	416	0,07
	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>16,67</b>	<b>416</b>	<b>0,07</b>



■ Acumulado Sugerencias Presentadas  
■ Acumulado Sugerencias Puestas en marcha

2010

MESES	NO CONFORMIDADES			ACCIONES CORRECTIVAS		
	Presentadas	Resueltas	% Acumulado	Cerradas	Acumulado	% Acumulado
Enero	6	6	100,00	5	5	83,33
Febrero	0	0	100,00	0	5	83,33
Marzo	16	7	59,09	1	6	27,27
Abril	1	1	60,87	0	6	26,09
Mayo	14	0	37,84	1	7	18,92
Junio	0	0	37,84	0	7	18,92
Julio	1	1	39,47	0	7	18,42
Agosto	0	0	39,47	0	7	18,42
Septiembre	0	0	39,47	0	7	18,42
Octubre	0	0	39,47	0	7	18,42
Noviembre	1	1	41,03	0	7	17,95
Diciembre	0	0	41,03	0	7	17,95
	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>41,03</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>17,95</b>



## compromiso con el cliente

Naturgas Energía controla las reclamaciones, consultas y quejas que realizan los clientes para tener conocimiento de la eficacia del servicio que se presta. Este sistema se audita anualmente tanto internamente como por medio de una entidad externa acreditadora.

### 2010

	Atenciones			Reclamaciones por cada 1.000 clientes	% Reclamaciones resueltas en 7 días	Servicio de atención al cliente
	Reclamaciones	Gestiones	Consultas			
Enero	1.382	19.064	26.608	2,76	92,11%	8,33
Febrero	2.144	22.700	27.347	4,29	90,90%	8,23
Marzo	2.151	30.499	33.258	4,32	87,96%	8,09
Abril	1.678	24.868	28.728	3,34	87,01%	8,29
Mayo	1.856	31.481	32.157	3,67	75,16%	8,53
Junio	1.885	23.846	28.727	3,72	63,87%	8,16
Julio	2.002	23.171	28.129	3,91	65,23%	8,27
Agosto	1.350	16.791	23.798	2,63	76,59%	N/A
Septiembre	1.786	20.355	30.892	3,46	71,11%	8,12
Octubre	2.329	18.308	25.338	4,50	66,94%	7,82
Noviembre	3.149	24.866	31.873	6,07	61,89%	7,73
Diciembre	4.049	27.314	30.112	7,77	57,62%	7,68
<b>TOTAL</b>	<b>25.761</b>	<b>283.263</b>	<b>346.967</b>			

La compañía mide asimismo la satisfacción del cliente y la valoración que realiza del servicio de atención.

Estos son los resultados en las diferentes comunidades en las que opera Naturgas Energía:

### PAÍS VASCO

#### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Oficina	Teléfono
Facilidad y accesibilidad	8,45	7,78
Amabilidad en la atención	8,90	8,53
Conocimiento del interlocutor	8,65	8,08
Eficacia en la resolución	8,39	7,6
Claridad en la exposición	8,43	7,7
<b>Valoración general</b>	<b>8,56</b>	<b>7,94</b>

Ítems	Atención al Cliente en Oficinas	Atención al Cliente Teléfono Azul
<b>Satisfacción Global</b>	8,45	7,77
<b>Satisfacción Global por Centros</b>	8,25 - Bilbao 8,64 - San Sebastián 8,44 - Vitoria	X
<b>Motivo de contacto</b>	46,15 - Información o consulta 41,5 - Gestión Servicio 9,5 - Reclamación 2,8 - Otros	48,05 - Información o consulta 37,14 - Gestión Servicio 7,09 - Reclamación 5,63 - Avería 1,18 - Otros
<b>Nº Intentos para contactar</b>	94,63% Uno	81,84% Uno
<b>Nº Contactos para atender la cuestión</b>	95,43% Uno	81,65% Uno
<b>Reclamaciones: han tenido el problema con anterioridad</b>	86,21% No	81,32% No
<b>El problema se ha resuelto en tiempo y forma</b>	76,24% Sí	76,02% Sí

**MURCIA**
**INSPECCIONES PERIÓDICAS**

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Notificación, aviso previo	8,15
Información previa a la inspección	8,28
Identificación del inspector	8,68
Comportamiento del inspector	8,94
Puntualidad de la visita	8,68
Información clara de posibles defectos	8,82
Asesoramiento y orientación para averías	8,60
<b>Valoración general</b>	<b>8,59</b>

**INSPECCIONES DE ALTA**

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Tiempo en disponer del servicio	6
Notificación	6,73
Identificación del inspector	7,42
Imagen del inspector	7,74
Comportamiento del inspector	7,82
Puntualidad de la visita	7,9
Claridad información	7,24
Cantidad información	7,10
<b>Valoración general</b>	<b>7,24</b>

Ítems	Inspecciones Alta	Inspecciones Periódicas
<b>Satisfacción Global</b>	6,9	8,59
<b>Dispuso de información del tiempo que tardaría en disponer del servicio</b>	74,76% Sí	X
<b>El inspector le proporcionó información al finalizar el servicio</b>	92,26% Sí	X

**CANTABRIA**
**INSPECCIONES PERIÓDICAS**

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Notificación, aviso previo	8,67
Información previa a la inspección	8,80
Identificación del inspector	8,96
Comportamiento del inspector	9,08
Puntualidad de la visita	9,02
Información clara de posibles defectos	8,95
Asesoramiento y orientación para averías	8,72
<b>Valoración general</b>	<b>9</b>

**INSPECCIONES DE ALTA**

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Tiempo en disponer del servicio	6,47
Notificación	7,53
Identificación del inspector	8,30
Imagen del inspector	8,55
Comportamiento del inspector	8,55
Puntualidad de la visita	8,69
Claridad información	7,95
Cantidad información	7,79
<b>Valoración general</b>	<b>7,98</b>

Ítems	Inspecciones Alta	Inspecciones Periódicas
<b>Satisfacción Global</b>	7,70	8,85
<b>Dispuso de información del tiempo que tardaría en disponer del servicio</b>	67,74% Sí	X
<b>El inspector le proporcionó información al finalizar el servicio</b>	88,36% Sí	X



**Compromiso  
con el  
entorno**

- 28 EFICIENCIA ENERGÉTICA
- 28 CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- 29 CONSUMO DE MATERIALES Y GESTIÓN DE RESIDUOS
- 30 CONTROL DEL AGUA
- 30 RESPETO A LA BIODIVERSIDAD
- 31 SENSIBILIZACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS



## compromiso con el entorno

### EFICIENCIA ENERGÉTICA

Los consumos de recursos naturales, sobre todo de energía, tienen un impacto directo sobre los costes operativos y sobre el entorno. Naturgas Energía mide estos consumos con objeto de analizarlos e intentar optimizarlos lo máximo posible con el objetivo de reducir su huella medioambiental.

En este sentido, en 2010, la compañía ha ampliado el espectro de análisis, ampliando la medición de los consumos de combustible para los centros de Vilafant, Mérida, Murcia y Cantabria. En cuanto a los consumos de gas, sólo se dispone de datos en el País Vasco, ya que en Cantabria se comenzaron a recopilar a partir de noviembre y en el resto de centros no se posee consumo de gas.

	2010	2009	2008
<b>GAS (KWh)</b>			
ÁLAVA	<b>3.128.682</b>	1.966.077	1.127.799
GUIPÚZCOA	<b>4.992.166</b>	5.024.143	2.367.196
VIZCAYA	<b>5.049.349</b>	5.263.770	3.489.181
<b>COMBUSTIBLE (l)</b>			
ÁLAVA	<b>32.631,49</b>	23.429,35	38.931,23
GUIPÚZCOA	<b>35.760,42</b>	11.756,35	31.727,82
VIZCAYA	<b>27.595,47</b>	26.829,98	30.309,71
VILAFANT	<b>4.581,45</b>	--	--
MÉRIDA	<b>1.355,26</b>	--	--
MURCIA	<b>23.043,44</b>	--	--
CANTABRIA	<b>21.653,89</b>	--	--

De los diferentes consumos, el eléctrico es uno de los más importantes para la compañía. En 2010, se han registrado los siguientes:

	ÁLAVA	GUIPÚZCOA	VIZCAYA	CANTABRIA	MÉRIDA
KWh	157.023	114.317	818.501	136.667	10.340

Atendiendo al consumo por tipología de fuente energética, éstos son los resultados:

	%	2010	2009	2008
<b>Fuente de Energía en KWh</b>				
Renovables	30,3	<b>333.680,07</b>	285.531,74	240.110,23
Cogeneración alta eficiencia	0,8	<b>8.898,15</b>	1.696,22	6.339,54
Cogeneración alta eficiencia	7,2	<b>80.083,36</b>	67.849,12	57.055,89
Ciclo Combinado Gas Natural	26,7	<b>296.975,82</b>	251.607,18	211.582,28
Carbón	14,1	<b>156.829,92</b>	132.871,20	111.734,46
Fuel / Gas	3	<b>33.368,07</b>	28.270,47	23.773,29
Nuclear	17,1	<b>190.197,99</b>	161.141,67	135.507,75
Otros	0,8	<b>8.898,15</b>	7.538,79	6.339,54

El incremento en el consumo energético registrado en 2010 ha estado motivado por la incorporación de los nuevos centros de Mérida y Cantabria. En el caso de Vilafant, no se ha podido obtener el dato ya que el centro se encuentra pendiente de la realización de la acometida eléctrica. En el caso de Murcia, no se proporcionan ya que se trata de un local alquilado cuyos consumos no están segregados por oficina.

Otro de los recursos cuyo consumo se controla es el del combustible. En este sentido, se monitoriza el consumo derivado de las actividades y se relaciona con los kilómetros de red que se controlan en la actividad de mantenimiento, así como con el número de clientes a los que se realizan servicios técnicos de inspección y revisión, entre otros.

Al igual que en el caso anterior la incorporación de nuevos centros ha hecho que los kilómetros de red y el número de usuarios aumenten y con ello el consumo de combustible.

	2010	2009
<b>Redes (litro/km red)</b>	<b>25,65</b>	23,52
<b>Clientes (litro/nº clientes)</b>	<b>0,19</b>	0,21

Por otro lado, se cuenta con instalaciones productoras de electricidad, consistentes en unas placas fotovoltaicas, cuya producción es vendida al mercado. Al tratarse además de un sistema de generación renovable, se estiman también las toneladas de CO<sub>2</sub> cuya emisión se evita.

	2010	2009	2008
Total KWh vendidos	<b>6.009</b>	6.503	6.308
Total horas funcionamiento	<b>4.013</b>	4.078	4.082
Tm CO <sub>2</sub> evitadas	<b>3.754</b>	4.063	3.928

### CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Las emisiones de gases de efecto invernadero son la principal causa del cambio climático, una amenaza para el medio ambiente que constituye un reto indiscutible para todas las organizaciones, especialmente para las que trabajan en el sector energético como es el caso de Naturgas Energía. La compañía asume el compromiso de controlar las emisiones, directas e indirectas, derivadas de su actividad y de definir y poner en marcha medidas para su minimización.

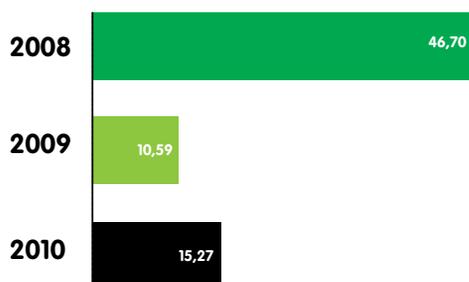
Las Estaciones de Regulación y Medida (ERM) de Transporte Naturgas Energía cuentan con unos focos de emisión catalogados dentro del grupo C, que son los menos contaminantes. El área de operaciones y mantenimiento se encarga de realizar mediciones de combustión en las calderas de estas estaciones. Además, en cumplimiento con la legislación vigente, cada cinco años se realizan análisis por parte de un organismo colaborador de la Administración (OCA).

En 2010, se ha llevado a cabo la legalización de los focos contaminantes de tipo C de las calderas de las ERM de Transporte de Zierbana y Boroa, y se han realizado los análisis de combustión de los focos de las posiciones de Legazpia, Beasain, Legutiano, Miñano y Beasteri.

Por otro lado, se ha procedido a la inscripción de la red de distribución de gas de Asturias en el Registro de Establecimientos Industriales del Principado y, como consecuencia de ello, se han obtenido las licencias de actividad de las ERM de Castrillón y Llaranes en Avilés.

Dentro de las emisiones generadas por la actividad de Naturgas Energía, se pueden distinguir aquellas derivadas de fugas que son consecuencia de alguna rotura en la red:

#### Fugas por Roturas de red (m<sup>3</sup>/km red)



Por otro lado, Naturgas Energía contabiliza las emisiones generadas por el uso de vehículos y por el consumo de electricidad:

	2010	2009	2008
<b>COMBUSTIBLE (t CO<sub>2</sub>)</b>			
ÁLAVA	<b>58,56</b>	63,26	105,11
VIZCAYA	<b>36,25</b>	31,74	81,84
GUIPÚZCOA	<b>62,67</b>	72,44	85,67
<b>CONSUMO ELECTRICIDAD (t CO<sub>2</sub>/KWh)</b>			
ÁLAVA	<b>62,8</b>	47,5	52,81
VIZCAYA	<b>327,4</b>	290	246,6
GUIPÚZCOA	<b>45,7</b>	45,1	43,06

Otro impacto considerable en el entorno, es el de los desplazamientos realizados en avión o coche por motivos laborales. Naturgas Energía contabiliza las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de ellos con el fin de tomar medidas que contribuyan a reducirlos.

MEDIO TRANSPORTE	Km recorridos	Emisiones CO <sub>2</sub>
Avión	641.857	70.604
Coche	1.700.169	187.017,87

Entre las medidas llevadas a cabo para la minimización del consumo de combustible, y la consecuente reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, destaca la asistencia a unos cursos prácticos sobre conducción responsable impartidos por el EVE y el RAC. En total, fueron 28 las personas que se formaron voluntariamente fuera de los horarios de trabajo.

Por otro lado, con el objetivo de mejorar la gestión documental con la Administración del Gobierno Vasco, se ha tramitado la obtención de un certificado corporativo privado que permite la gestión ambiental a través de una herramienta on-line implantada por el ejecutivo vasco denominada IKS-eem, que permite la gestión mediante el uso de la firma electrónica.

## CONSUMO DE MATERIALES Y GESTIÓN DE RESIDUOS

El consumo de materiales y la correcta gestión de los residuos son uno de los campos cuya buena gestión tiene un impacto de gran trascendencia en el entorno.

Naturgas Energía lleva a cabo diferentes acciones con el objetivo de reducir el consumo de materiales en origen y fomentar, dentro de lo posible, el consumo de reciclados, así como de gestionar de forma óptima los residuos que generan.

Así, lo largo de 2010, con la finalidad de reducir el consumo de papel en las oficinas, se ha trabajado en la implantación de buzones en las impresoras que funcionan además con las tarjetas de empresa. Además, todo el papel consumido se fabrica bajo un Sistema de Certificación Forestal, lo que garantiza que los bosques de los que proviene se gestionan mediante técnicas ambientales adecuadas, socialmente beneficiosas y económicamente viables y que se trata de papel libre de producción de gas clorhídrico. El papel con Sistema de Certificación Forestal garantiza que la pasta empleada en la producción de papel no está producida con madera procedente de:

- Áreas forestales donde no se respeten los derechos humanos.
- Áreas con alto valor para la conservación.
- Árboles modificados genéticamente.
- Plantaciones ilegales.
- Bosques naturales reconvertidos a plantaciones o usos no forestales.

En 2010, el papel consumido ha sido el siguiente:

<b>PAPEL PROCEDENTE DE IMPRENTA</b>	<b>133.364,4 kg</b>
<b>PAPEL PROCEDENTE DE CONSUMO INTERNA Y RECLAMACIÓN DE DEUDA</b>	<b>15.075,82 kg</b>

En cuanto a la gestión de residuos, en 2010 se ha dado salida a 6585,4 Kg de residuos (un 38% más que el año anterior). El incremento se debe a la gestión de recortes de polietileno empleados en una formación impartida por Sedigas. Cabe destacar que estos fragmentos se han enviado a los gestores autorizados para que procedan a su reciclaje y no se envíen al vertedero como había sucedido anteriormente.

En lo que respecta al resto de residuos, se han tratado según los canales establecidos. En concreto, se han realizado dos retiradas con el fin de dar cumplimiento a los plazos establecidos por la legislación vigente.

## compromiso con el entorno

RESIDUOS	TIPO	2008 (kg)	2009 (kg)	2010 (kg)	TRATAMIENTO
Envases metálicos vacíos	RP	41	1	--	Recuperación
Envases plástico vacíos	RP	2	1	5	Recuperación
Juntas Klingerit	RP	93	1	1,5	Recuperación
Restos Pintura	RP	8	--	--	Recuperación
Aceite Usado	RP	183	--	239	Recuperación
Aerosoles	RP	31	6	13	Recuperación
Radiografías	RP	127	--	--	Almacenamiento
Filtros	RP	175	105	498	Almacenamiento
Baterías Plomo	RP	166	--	115	Recuperación
Pilas Alcalinas	RP	24	96	48	Recuperación
Pilas Botón	RP	17	--		Recuperación
Pilas Litio	RP	16	--		Recuperación
Residuos Electrónicos	RP	1.683	906	1163	Reciclado
Tóner	RI	57		132,9	Reciclado
Chatarras	RI	3.030	3.647	2.090	Reciclado
Polietileno	RI	--	--	2.280	Reciclado
<b>TOTAL RESIDUOS</b>		<b>5.653</b>	<b>4.763</b>	<b>6.585,4</b>	

## CONTROL DEL AGUA

Naturgas Energía controla los consumos de agua de sus centros en Álava, Guipúzcoa, Vizcaya y Cantabria. La compañía está trabajando para poder controlar los consumos de agua de todos los centros en los que trabaja. El agua que se consume proviene de la red doméstica y se devuelve a la red de alcantarillado.

	ÁLAVA	GUIPÚZCOA	VIZCAYA	CANTABRIA
m <sup>3</sup>	516	275,15	832,1	382

## RESPETO A LA BIODIVERSIDAD

Naturgas Energía asume y aplica la política de biodiversidad del Grupo EDP en todas sus actuaciones con el objeto de potenciar la protección y conservación de la biodiversidad en todas las áreas geográficas en las que está presente. Así, la compañía identifica los riesgos asociados con la biodiversidad en el desarrollo de sus actividades, afección a terrenos u áreas de protección legal o con elevado valor para la biodiversidad con el fin de tomar medidas al respecto. Para ello, se mantiene la coordinación de la vigilancia ambiental en las obras tanto de transporte como de distribución.

A lo largo de 2010, se han finalizado los trabajos de los gasoductos de Bergara- Irún, Serinya-Figueras, así como del Sotria-Ágreda tras intensas actividades de revegetación de las zonas por las que transcurrían ambos gasoductos. También se ha procedido a la ejecución del gasoducto del Corvera-Tamón cuya finalización se prevé para inicios de 2011.

Naturgas Energía prioriza la restauración medioambiental de las áreas naturales por las que discurren los gasoductos. Tomando como ejemplo el Bergara-Irún, las principales actuaciones en este sentido han sido:

- Se han realizado revegetaciones y replantaciones de 370.000 metros cuadrados, el equivalente a más de 60 campos de fútbol (100mx60m= 6.000m<sup>2</sup>)
- Se han completado restauraciones edáficas y morfológicas del estado del suelo.
- Se han realizado restauraciones fluviales de los lechos y cauces de los ríos y paisajísticas y de las infraestructuras afectadas por las obras.
- Una de las pruebas más palpables de esta positiva recuperación es que más del 95% de las actas de restitución ya han sido firmadas entre los 900 dueños de los terrenos afectados.

## SENSIBILIZACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Naturgas Energía involucra a sus clientes, empleados y contratistas en la labor de protección del entorno.

El buen comportamiento ambiental suma cada vez más importancia en las obras de construcción, por lo que, en múltiples ocasiones, la compañía realiza labores de asesoría medioambiental con sus contratistas. Actualmente, se está colaborando en la revisión de los Planes de Gestión de Residuos de Construcción y Demolición a fin de que den total cumplimiento a los requisitos establecidos en la reglamentación sobre los residuos de construcción y demolición, teniendo en cuenta la legislación que es de aplicación en cada comunidad autónoma.

En relación con los clientes, Naturgas Energía ha puesto en marcha en 2010 una campaña para plantar más de 13.000 árboles en dos ubicaciones de Álava y Guipúzcoa, cedidas por ambas Diputaciones, con más de 7 ha en total. Esta actuación tiene su origen en el compromiso adquirido por Naturgas Energía ante sus clientes consistente en la plantación de un árbol por cada cliente que cambiara la factura del papel al soporte electrónico.

Los árboles son de especies autóctonas, y se han escogido dependiendo de su mejor adaptación a los terrenos. La mayoría son robles, pero también hay majuelos o espinos blancos, ciruelos y pinos silvestres, entre otros en Álava, y abedules y otras especies en el Parque Natural de Aiako Harria.

Como empresa del sector, el fomento de la eficiencia energética en el conjunto de sus clientes es prioritario. Por ello, se ha colaborado también con la campaña informativa sobre ahorro y eficiencia energética del Ministerio de Industria Turismo y Comercio, y el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía), a través de la factura eléctrica.

Por medio de ésta, durante el 2010, 68.000 contratos eléctricos recibieron las comunicaciones informativas del Ministerio. Se remitió a través de la factura eléctrica un folleto informativo sobre LBC (Lámparas de Bajo Consumo), un vale por cada contrato eléctrico canjeable por una lámpara de bajo consumo, y un folleto informativo de Plan Renove de Electrodomésticos. Para poder beneficiarse de estas lámparas, los clientes con facturación electrónica se descargaron los vales a través de un enlace a la página web del IDAE.

Además, existen espacios en la web de Naturgas Energía a través de los cuales se informa a los clientes de forma interactiva sobre los productos y servicios relacionados con la eficiencia energética que Naturgas ofrece. Así, por ejemplo, se puede hablar de la factura electrónica, la plantación de árboles o artículos para ahorrar del programa de puntos, además de diversos consejos relacionados con el uso eficiente de los aparatos. Esta información se encuentra disponible en:

<http://www.naturgasenergia.com/hogar/hogar-sostenible>

Ligado a estos consejos además se ha elaborado un test a través del cual los usuarios pueden evaluar su consumo. A lo largo de 2010, 13.115 usuarios pudieron analizar si su consumo era o no sostenible informándose además de unos principios básicos para evitar el derroche energético. Acceso al test:

<http://www.naturgasenergia.com/hogar/evalua-tu-consumo/preguntas/>

Otras acciones dirigidas a los clientes han sido la incorporación de medidas de eficiencia energética en las facturas con mensajes como el siguiente:

“Durante el año 2009 has adquirido 819 Garantías de Origen, lo que se traduce en que el 100% de tu suministro procede de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia.”

Por otro lado, en el marco de una campaña de concienciación sostenible, se han diseñado y repartido unas bolsas fabricadas con fécula de patata, con lo que se han dejado de usar las convencionales de plástico y las de papel.

En relación con los empleados, Naturgas Energía trabaja en la sensibilización ambiental a través de diversas charlas, formación y de medidas de ahorro como:

- Cambio de los mensajes a pie de correo con distintas medidas de eficiencia energética.
- Elaboración de un tríptico de buenas prácticas ambientales.

**Nuestro  
compromiso,  
una realidad.**



**naturgas energía**  
grupo edp  
[www.naturgasenergia.com](http://www.naturgasenergia.com)

**LLEVAS  
UNA BOLSA:**  
respetuosa con el medio ambiente  
**100% biodegradable**

**naturgas energía**  
grupo edp  
[www.naturgasenergia.com](http://www.naturgasenergia.com)





## compromiso con el entorno

### GASTO E INVERSIONES AMBIENTALES

El total de gastos ambientales de Naturgas Energía en 2010 ha sido de más de 314.000 euros que se desglosan tal y como indica la tabla siguiente:

Concepto	IMPORTE EN EUROS
Gestión de residuos	53.505
Auditorías	6.882,5
Descontaminación de suelos	175.434,3
Plantación de árboles	64.608,45
Legalización de focos	4.140
Vigilancia ambiental específica	1.386,14
Legislación ambiental	8.720
<b>Total</b>	<b>314.676,39</b>

### NUEVA SEDE SOSTENIBLE

Naturgas Energía ha realizado una apuesta clara por la incorporación de criterios de sostenibilidad en el diseño y en el futuro funcionamiento del edificio que albergará su nueva sede social en Bilbao.

La compañía ha optado por el sistema de clasificación de edificios sostenibles LEED (Líder en Eficiencia Energética y Diseño Sostenible). Se trata de un sistema de evaluación y certificación medioambiental de carácter internacional y voluntario, basado en criterios para desarrollar edificios sostenibles de alta eficiencia, teniendo en cuenta la aplicación de estos criterios tanto en la fase de proyecto de arquitectura e instalaciones técnicas como en la fase de construcción, puesta en marcha y utilización del edificio.

Los criterios LEED se aplican en seis áreas diferentes:

- Emplazamiento sostenible
- Uso eficiente del agua
- Eficiencia energética y energías renovables
- Materiales y recursos
- Calidad ambiental interior
- Innovación y diseño





## Compromiso con la innovación

- 36 COOPERACIÓN CON LA UNIVERSIDAD
- 36 COLABORACIÓN EN EVENTOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- 36 PROYECTOS DE I+D E INNOVACIÓN



## compromiso con la innovación

Naturgas Energía concentra estratégicamente sus esfuerzos de I+D+i en tres áreas temáticas principales: seguridad en el suministro de gas natural, eficiencia energética y sostenibilidad. Diversas sociedades de la compañía participan junto con otras empresas, OPIs y centros tecnológicos de investigación en el desarrollo de proyectos que obtienen ayudas públicas de Fondos FEDER.

Desde el 1 de enero de 2006, Naturgas Energía es miembro del prestigioso Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas (GERG), institución que reúne a las 23 principales empresas suministradoras de gas natural de Europa, y forma parte de todos sus Comités.

Además, durante el trienio 2009-20012, la compañía está representando al sector gasista español (SEDIGAS) en la Task Force 1: 'Building Strategic Human Capital' de la International Gas Union. En 2010 ha tenido lugar en Doha (Qatar) la 3ª Reunión del Comité de esta organización.

### COOPERACIÓN CON LA UNIVERSIDAD

Naturgas Energía y la UPV/EHU han firmado un acuerdo marco de colaboración bajo el nombre de Methane Academia Network, con una duración prorrogable de cinco años, para la realización de actividades de investigación científica y desarrollo tecnológico e innovación en el campo del gas natural, con el fin de avanzar en el desarrollo y evolución de las técnicas aplicadas.

La intención de ambas partes es que este acuerdo se materialice en proyectos concretos de investigación, colaboración educativa o prácticas, entre otros, que puedan estar abiertos a la participación de otras empresas y centros de investigación.

Asimismo, y como en años anteriores, desde el departamento de I+D+i se ha impartido docencia en el curso que sobre la Situación Actual y Desarrollo Futuro del Gas Natural y del GNL, que organiza el Club Español de la Energía en colaboración con la Fundación Repsol.

### COLABORACIÓN EN EVENTOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Naturgas Energía ha sido el anfitrión en 2010 de la reunión de trabajo de uno de los comités del GERG (the European Gas Research Group), celebrado por primera vez en Bilbao.

El objetivo de este encuentro fue poner en común las líneas de investigación de diversos proyectos de I+D+i en los que trabajan diversas compañías gasistas europeas, y buscar vías de colaboración para el posible desarrollo común de los mismos.

Asimismo, la compañía ha divulgado el proyecto europeo BIOGRID en la jornada que sobre energías alternativas en el transporte organizó el EVE en octubre de 2010 en el BEC mediante la conferencia titulada 'El Metano en Automoción'. Finalmente, con motivo del X Aniversario del Donostia International Physics Center (DIPC), del cual Naturgas Energía es patrono, se publicó un artículo de opinión el día 26 de septiembre de 2010 en el Diario Vasco de Guipúzcoa titulado Evolución, Ciencia e Innovación.

### PROYECTOS DE I+D E INNOVACIÓN

Los principales proyectos de I+D en los que Naturgas Energía ha trabajado en 2010 han sido:

- BIOGRID:** Proyecto iniciado y liderado por Naturgas Energía en 2009 que tiene como objetivo investigar nuevos sistemas de depuración de biogás (algas unicelulares + sistemas criogénicos) para convertirlo en gas natural renovable apto para su inyección en la infraestructura gasista y para su uso en vehículos de emisiones negativas de dióxido de carbono. Se va a tramitar una enmienda para incorporar a un nuevo socio holandés al proyecto.
- SPHERA:** Proyecto subvencionado por el Programa CENIT del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) perteneciente al Ministerio de Ciencia e Innovación, desarrollado entre 2007 y 2010. Se trata de una investigación sobre la posibilidad de transportar gas hidrógeno mediante sus mezclas con gas natural de red.
- MEDCAL:** Naturgas Energía ha participado en este proyecto entre 2008 y 2010, cuyo objetivo es el desarrollo de un nuevo dispositivo capaz de medir la calidad del gas natural en cualquier punto de la red mediante detectores conductividad térmica y viscosidad.
- POSTACK:** Proyecto apoyado por el Programa GAITEK del Gobierno Vasco que ha investigado entre 2008 y 2010 el desarrollo de un stack SOFC para el cogenerador doméstico.
- H2OME:** Proyecto que se inició en 2009 y continuará hasta 2011, apoyado por el Programa ETORGAI-Proyectos Integrados de Investigación Industrial del Gobierno Vasco, cuyo objetivo es el desarrollo de un cogenerador doméstico basado en hidrógeno.
- PROSAVE2:** Proyecto de investigación subvencionado por programa CENIT del Ministerio de Ciencia e Innovación para los años 2010, 2011, 2012 y 2013, sobre sistemas avanzados para un avión más ecoeficiente.
- CADIONAT:** A través de este proyecto aprobado tanto por el Programa de Investigación Industrial Concertada del CDTI y por el Programa Gaitek del Gobierno Vasco e iniciado en 2010, Naturgas Energía tiene como objetivo desarrollar mediante tecnologías micro y nanoelectroquímicas un nuevo sensor de dióxido de carbono para analizar online e in situ la concentración de CO<sub>2</sub> tras una inyección de biogás a las infraestructuras gasistas existentes.
- INYECGAS:** Proyecto aprobado por el Programa GAITEK del Gobierno Vasco que ha empezado su desarrollo este segundo semestre de 2010 y que investiga sobre módulos de purificación y control para la inyección segura del biogás en la red de gas natural.
- SAGER:** Proyecto de I+D aprobado por el programa ETORGAI del Gobierno Vasco para el año 2010, sobre sistemas de almacenamiento de energía a gran escala para la red eléctrica.

En lo que respecta a proyectos de innovación, Naturgas Energía desarrolla iniciativas con el objetivo de mejorar sus productos y procesos y aportar soluciones al mercado que colmen sus expectativas en el marco de unos estándares de calidad, eficiencia y sostenibilidad. En este sentido, se están acometiendo:

- Pruebas de campo para la demostración de un sistema global de telemetría de contadores domésticos. Durante este segundo semestre se han conseguido la colaboración de dos comunidades de vecinos para efectuar los test reales.
- Proyecto de innovación sobre eficiencia energética y energías renovables en edificios. Tiene como objetivo la aplicación en el mercado de las sinergias existentes entre el gas natural y las energías renovables. Se ha seguido el funcionamiento de la instalación de una bomba de calor de gas natural de absorción en un cliente de Naturgas Energía Comercializadora.





## Compromiso con las personas

- 40 EL EQUIPO
- 41 DESARROLLO PROFESIONAL
- 42 CONCILIACIÓN PERSONAL Y LABORAL
- 42 ENTORNO DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE
- 43 COMUNICACIÓN INTERNA
- 44 RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS



## compromiso con las personas

El motor de Naturgas Energía es un equipo compuesto por más de 400 personas que trabaja a diario con los máximos estándares de calidad para conseguir llevar a cabo su labor de manera excelente, en línea con los valores de la compañía, promoviendo la cooperación, la responsabilidad individual y aceptando la diversidad.

Naturgas Energía invierte en la perfección personal y profesional de sus colaboradores, y los incentiva a llevar una vida personal y profesional equilibrada. Asimismo, promueve la corrección, urbanidad, afabilidad y profesionalidad en las relaciones entre colaboradores, así como el respeto por los respectivos derechos, sensibilidades y diversidades, tal y como se recoge en el Código de Ética.

Finalmente, la seguridad, salud y el bienestar de los colaboradores es una prioridad de nivel máximo para Naturgas Energía, que se esfuerza por mantener un diálogo fluido con todos ellos, con el fin de hacerlos partícipes del rumbo y los retos de la compañía.

### EL EQUIPO

Naturgas Energía cuenta con un equipo de 415 personas, con una edad media de 44, 17 años y con una presencia de mujeres del 32,77%. La mayor parte de la plantilla desempeña sus funciones en las sociedades Naturgas Energía Distribución (NED) y Naturgas Energía Grupo (NEG) y trabaja en la provincia de Vizcaya.

#### PLANTILLA POR SOCIEDADES

	2010
NEG	87
NEC	39
NED	136
NES	52
NET	20
GEDC	29
GEDM	26
GESC	26
	<b>415</b>

#### PLANTILLA POR EDAD MEDIA

AÑOS	TOTAL
25-29	20
30-34	49
35-39	58
40-44	70
45-49	95
50-54	68
55-59	50
60-65	5
	<b>415</b>

#### DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR PROVINCIAS

PROVINCIAS	Diciembre
Álava	49
Asturias	29
Badajoz	4
Cantabria	44
Gerona	5
Guipúzcoa	56
Murcia	37
Vizcaya	191
	<b>415</b>

#### EDAD MEDIA

**44,17  
años**

#### PLANTILLA POR GÉNERO

	Nº	%
Hombres	279	67,2
Mujeres	136	32,8
	<b>415</b>	

## DESARROLLO PROFESIONAL

Naturgas Energía invierte en el desarrollo profesional de sus colaboradores a través de un amplio y riguroso programa de formación. Prácticamente la totalidad de los colaboradores ha realizado alguna acción formativa en 2010, siendo el volumen de formación medio por colaborador de aproximadamente 48 horas al año.

Los compromisos recogidos en la política de formación de Naturgas Energía se materializan anualmente en la elaboración y ejecución de Plan de Formación.

El Plan de Formación es fruto del trabajo conjunto de todo el Grupo, ya que cada colaborador propone y analiza conjuntamente con su responsable sus necesidades de formación.

El Plan se aprueba en sus grandes líneas por el Consejo de Administración, tras la propuesta realizada por el departamento de Desarrollo Organizativo, que realiza el control, seguimiento y evaluación del mismo, con el objeto de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales de formación.

En relación al Plan de Formación de 2010, cabe destacar los siguientes aspectos:

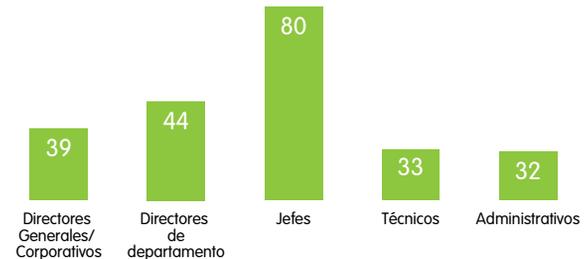
- El esfuerzo inversor ha continuado destinándose a acciones formativas relativas a la visión estratégica, liderazgo, comunicación y técnicas de negociación, entre otras.
- Se han incorporado las acciones formativas derivadas de la integración de los colaboradores de Murcia y Cantabria. Inicialmente no estaban previstas en el Plan Formación de 2010 que fue aprobado a finales de año anterior.
- El indicador de satisfacción de las acciones formativas se ha situado en 8 puntos sobre 10.

## HORAS DE FORMACIÓN

Formación por Contenidos	2010	2009
Desarrollo de Competencias	1.919	311
Formación Avanzada	1.940	1.260
Calidad y Ambiente	489	307
Redes de Distribución de Gas	809	470
Prevención y Seguridad	3.321	2.002
Sistemas de Información	2.806	1.145
Idiomas	4.300	4.476
Otros	4.430	3.399
<b>TOTAL</b>	<b>20.014*</b>	<b>13.370</b>

\*En 2010 se desarrolló una edición del programa Soy +EDP dirigida a todo el personal, y se produjo la integración del Plan de Murcia y Cantabria.

## HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL (media)



Con el objeto de potenciar y asegurar el desarrollo de las competencias corporativas, Naturgas Energía ofrece además a sus colaboradores la posibilidad de realizar cursos de formación avanzada, tales como Programas de Desarrollo Directivo (PDD) y Masters (MBA).

## PROGRAMA COACHING

Además del Plan de Formación definido, y para el desarrollo integral del potencial y de las capacidades profesionales de los colaboradores, se está desarrollando la primera edición de un programa específico denominado Coaching. Su propósito es ayudar a desarrollar las capacidades profesionales de un colaborador (coachee) con el apoyo de un directivo de Naturgas Energía o HC Energía, que actuará como coach o guía durante todo el proceso, además de fomentar un estilo de liderazgo que optimice el potencial y el desempeño de los colaboradores compartiendo conocimientos y experiencias directivas contrastadas. Este programa se está desarrollando conjuntamente con HC Energía, y en él participan 40 guías y 52 coachees.

## SOY + EDP

Tras la realización de las primeras sesiones hace dos años, en 2010 se ha desarrollado la segunda fase de 'Soy + EDP', un proyecto transversal que implica a todo el Grupo EDP, y que pretende fomentar en cada uno de los colaboradores de Naturgas Energía la misión y los valores fundamentales de la cultura de la compañía. En total, 318 colaboradores de Naturgas Energía han participado en estas sesiones, impartidas en cada uno de los 16 centros de la compañía.

## GUÍA LIDER

La Guía del Líder EDP, editada en 2010, pretende ser un manual práctico para todas las jerarquías del Grupo, en el que se recogen las principales cuestiones relativas a Recursos Humanos con las que se pueden encontrar en el ejercicio de su actividad como coordinadores de personas, orientándoles en la toma de las mejores decisiones para el desarrollo profesional de sus equipos.

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Naturgas Energía evalúa el desempeño de sus profesionales anualmente para determinar el nivel de alcance de objetivos. Así, en el primer trimestre de 2010 se fijaron a los colaboradores de la compañía los objetivos para el año, a la vez que se evaluaron los resultados de los objetivos fijados para 2009.

Este proceso pretende alinear las actuaciones individuales y de equipo con las metas globales de Naturgas Energía. Así se definen los planes de desarrollo adecuados, fomentando además la comunicación entre la jerarquía y los trabajadores. Se pretende que cada trabajador se prepare debidamente para encarar y superar los desafíos con autonomía, creatividad y responsabilidad, y genere resultados que creen valor para el Grupo.

## compromiso con las personas

### CONCILIACIÓN PERSONAL Y LABORAL

El bienestar de los trabajadores es una prioridad para Naturgas Energía. La compañía se preocupa por facilitar la conciliación de su vida personal y laboral y por adaptarse a sus circunstancias personales. Para ello, ofrece diferentes medidas de flexibilidad horaria y una serie de ventajas y beneficios sociales que se concretan en:

- Plan de Compensación Flexible (seguro médico privado, compra de ordenadores)
- Bonificación de las dietas
- Préstamo de hasta 9.000 euros a interés 0% durante 24 meses
- Plus de conducción
- Kilometraje
- Ayuda para la compra de un vehículo cuando se pone al servicio de la empresa
- Días de libranza
- Ayuda por nacimiento o adopción de hijo
- Jornada Intensiva durante tres meses de verano
- Flexibilidad horaria para todos los trabajadores salvo algunas áreas técnicas sujetas a visitas a instalaciones de clientes.
- Encuentro navideño de empresa

### ENTORNO DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

Naturgas Energía se preocupa por la mejora continua de las medidas de seguridad y salud para todos sus colaboradores. Para ello, además de trabajar en las políticas existentes, ha comenzado con la unificación de buenas prácticas de las distintas zonas y ha puesto en marcha diferentes iniciativas relativas a la prevención.

#### Actividad preventiva

Los aspectos preventivos están presentes en todas las actividades de Naturgas Energía. La compañía revisa de manera continua toda la normativa con el fin de ajustarla a nuevas operativas de trabajo o a cambios en la legislación.

El fin buscado es la disminución o eliminación de accidentes e incidentes teniendo en cuenta:

- Cumplimiento de la legislación vigente (Ley 31/1995, Ley 54/2003, RD 171/2004, Estándar OHSAS 18001:2007).
- Mejora de las condiciones de prevención de riesgos laborales de los trabajadores de la compañía y de sus empresas colaboradoras en:
  - Ejecución de proyectos
  - Trabajos de Mantenimiento
  - En los centros de trabajo
- Concienciación a las empresas colaboradoras.
- Mejora de la actuación en caso de emergencia.
- Sinergias entre los centros de trabajo de Naturgas Energía.
- Colaboración entre departamentos.
- Mejora de la eficiencia: disminución de personas y equipos.
- Evitar posibles sanciones por parte de la administración por incumplimientos en las instalaciones.

Para mejorar en estos objetivos se ha continuado con la integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos de la empresa, asumiendo cada área de negocio responsabilidades al respecto con el objetivo de conseguir que cada departamento tenga mayores conocimientos de la seguridad en sus actividades.

El Grupo EDP mantiene en relación a la seguridad y salud laboral un sistema de gestión basado en el estándar OHSAS 18001:2007, cuyas certificaciones renueva cuando corresponde y amplía a nuevos centros de trabajo.

Existen dos Comités de Seguridad y Salud separados por los diferentes negocios, en los cuales la Dirección de Naturgas trabaja conjuntamente con los Delegados de Prevención con el fin de evaluar todas las actividades de prevención que se están realizando y poner en marcha posibles mejoras.

Entre las actividades acordadas para la mejora de las condiciones de trabajo se ha creado un nuevo documento de trabajo en recintos confinados, que engloba todas las áreas de actuación de la compañía, con el fin de definir claramente los riesgos y las medidas a adoptar para cada una de las instalaciones de Naturgas Energía aportando los medios necesarios para la actividad.

Progresivamente, se están revisando todas las evaluaciones de riesgos con los responsables de las áreas y con los Delegados de Prevención, para ajustarlas lo más posible a la realidad de los trabajos. Asimismo, se realiza un seguimiento de las acciones relativas a la higiene. Por ejemplo, en 2010 se han vuelto a realizar mediciones higiénicas de ruido para los trabajadores de mantenimiento con el fin de comprobar si las condiciones son adecuadas y buscar soluciones a las deficiencias encontradas.

Además, fruto de la preocupación de Naturgas Energía por sus colaboradores (tanto propios como externos) se ha realizado, durante el mes de abril, el primer simulacro de evacuación por accidente de trabajo en la construcción de un gasoducto de transporte de gas natural, con la colaboración de Ertzantza, SOS DEIAK, Bomberos y Dirección del 112.

Otras acciones en materia de prevención que se han acometido en 2010 son:

- Análisis de las implicaciones de la LOPD en la actividad de prevención de riesgos, para asegurar la privacidad de cada colaborador.
- Seguimiento de las obras de la nueva Sede Social, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de prevención establecidos por Naturgas Energía, así como controlar todos los requisitos legales, para mejorar las condiciones de trabajo.

En relación con la Seguridad Industrial, se ha puesto en funcionamiento el nuevo Sistema de Gestión de Prevención de Accidentes Graves. Para ello, se han aprovechado las mejoras prácticas de los distintos centros que históricamente han trabajado con estas instalaciones y se ha creado un sistema único que busca disminuir los riesgos de los trabajadores y el entorno.

Se han realizado los simulacros correspondientes a las plantas de GNL, así como a la planta de GLP de Laguardia, con el fin de comprobar el buen funcionamiento de los planes de emergencia y de dar respuesta a la normativa vigente.

En cuanto a los aspectos relacionados con las instalaciones afectadas por el RD 681/2003 de atmósferas potencialmente explosivas, se ha continuado con el inventario de los equipos eléctricos que debe seguir realizándose y que incluirá las instalaciones de Murcia y Cantabria.

#### Unificando criterios

En este proceso de unificación y adopción de mejores prácticas se ha adjudicado un único Servicio de Prevención Ajeno para todas las Comunidades Autónomas, con la consiguiente reducción de costes y tiempos y mejora de la eficiencia.

Con este mismo objetivo, en colaboración con EDP y HC Energía, se ha creado un documento de características técnicas de la ropa de trabajo y de los equipos de protección individual que incluye todas las características de seguridad necesarias para los trabajos de las distintas áreas de Naturgas Energía.

En el proceso de trabajo conjunto de los departamentos de Negocio Regulado con el de Prevención de Riesgos Laborales y con la colaboración del departamento de Compras, se han adjudicado nuevos proveedores de Coordinación de Seguridad y Salud para las obras de Naturgas Energía Distribución. De esta forma se unifican criterios de seguridad en las obras y se tiene una mayor presencia en las mismas con el fin de mejorar el control de la seguridad y proponer medidas para la mejora.

Finalmente, se ha comenzado la unificación del documento de protección contra explosiones, incluyendo mejoras detectadas a lo largo de los últimos años, así como aquellas que han aparecido con la inclusión de las instalaciones de Murcia y Cantabria.

#### Formación para la salud y seguridad

Naturgas Energía imparte jornadas de formación e informativas tanto al personal interno como al externo en las que se abordan temas relativos a la salud y seguridad laboral.

Además, se mantienen diversas reuniones periódicas con departamentos directamente afectados en la actividad preventiva y se establecen reuniones de seguridad con las empresas contratistas de obra, así como con todos los inspectores de obra y coordinadores de seguridad y salud.

Del mismo modo, los departamentos de Mantenimiento, Servicios Técnicos y Prevención de Riesgos Laborales han elaborado un temario y organizado unas jornadas de formación con las distintas dotaciones de bomberos, explicando sistemas de actuación en caso de emergencias en instalaciones de gas.

#### Datos de siniestralidad

Naturgas Energía busca mejorar día a día, para lo que realiza un control de los datos de accidentalidad de las sociedades del grupo, así como de las empresas colaboradoras.

En 2010, se han registrado cuatro accidentes con baja. El índice de frecuencia se ha visto aumentado al haber habido dos accidentes más que en 2009; sin embargo, el de gravedad ha disminuido al suponer estos accidentes menos horas de baja.

	2008	2009	2010
<b>Índice de incidencia</b>	<b>16,51</b>	<b>6,27</b>	<b>5,66</b>
<b>Índice de frecuencia</b>	<b>8,87</b>	<b>3,47</b>	<b>9,62</b>
<b>Índice de gravedad</b>	<b>0,09</b>	<b>0,24</b>	<b>0,13</b>

	2008	2009	2010
<b>Nº accidentes con baja</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Total horas trabajadas</b>	<b>563.969</b>	<b>576.204</b>	<b>704.602</b>

#### GLOBAL EMPRESAS COLABORADORAS

	2009	2010
<b>Nº accidentes con baja</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>Índice de incidencia</b>	<b>19,38</b>	<b>12,71</b>
<b>Índice de frecuencia</b>	<b>13,27</b>	<b>17,28</b>
<b>Índice de gravedad</b>	<b>0,43</b>	<b>1,03</b>

#### COMUNICACIÓN INTERNA

El clima organizacional resulta de suma importancia en la satisfacción, motivación y desempeño de los colaboradores. Naturgas Energía se esfuerza en propiciar un ambiente de trabajo abierto y dialogante, a través de una comunicación interna fluida y continua.

Una de las principales herramientas con las que cuenta la compañía para tomar el pulso a la satisfacción de sus empleados sobre su situación es la encuesta de clima laboral. En la última edición, destacan los siguientes resultados:

- Continúa el crecimiento de la tasa de participación pasando de 51,9 % (año 2008) al 65,9 %.
- El indicador más valorado por los empleados es la 'estabilidad en el empleo'. Asimismo los empleados consideran importantes los beneficios sociales, el grado de comunicación interna en el Grupo EDP, los cursos de formación, y seguridad y salud laboral.
- En lo que se refiere a indicadores de satisfacción globales, pese a la disminución obtenida en la satisfacción con la empresa y con el área de trabajo, la motivación y la comparación con otras empresas han mejorado. La continuación en Naturgas Energía y la recomendación a un amigo/familiar no han sufrido alteraciones.

Posteriormente, se han mantenido reuniones con los responsables de cada área para dar a conocer y analizar los resultados de la encuesta y concretar medidas que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción interno, a través de la elaboración de un Plan de Acción.

Este Plan de Acción ha sido difundido y transmitido a los respectivos equipos, con el objeto de compartir con todos los colaboradores los resultados obtenidos, analizar las causas que motivaron los factores de satisfacción más bajos y establecer actuaciones concretas de mejora para el futuro.



## compromiso con las personas

### RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Naturgas Energía reconoce, junto a la comunidad internacional, que los derechos humanos deben ser considerados fundamentales y universales, basados en convenciones, tratados e iniciativas internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Así lo recoge en su Código de Ética en el que también manifiesta los principios con los que se compromete en relación a la igualdad de oportunidades, la libertad y la integridad moral y que son los siguientes:

- Naturgas Energía nunca empleará mano de obra infantil o forzada, y apoyará la eliminación de tales prácticas por terceros.
- La compañía está contra la detención arbitraria, tortura o ejecución y a favor de la libertad de organización y asociación pacíficas, de la libertad ideológica, de conciencia y religiosa, así como de las libertades de opinión y de expresión.
- Naturgas Energía se compromete a promover el respeto a la igualdad de oportunidades para todos sus colaboradores y potenciales colaboradores.
- Sus prácticas, políticas y procedimientos laborales están orientadas para impedir la discriminación y el trato diferenciado en función de raza, género, orientación sexual, credo, estado civil, deficiencia física, orientación política o de opiniones de otra naturaleza, origen étnica o social, lugar de nacimiento o asociación sindical.
- Naturgas Energía garantiza la salvaguarda de la integridad moral de sus colaboradores, asegurando su derecho a condiciones de trabajo que respeten su dignidad individual. La compañía procura proteger a sus colaboradores de actos de violencia psicológica y condena toda actitud o comportamiento que suponga discriminación o contraríe las convicciones de sus colaboradores – por ejemplo, insultos, amenazas, aislamiento, invasión de la privacidad o limitación profesional.
- Naturgas Energía no permite ninguna forma de coacción moral o psicológica, ni comportamientos ofensivos a la dignidad de la persona humana.





**Compromiso  
con la  
sociedad**

48 APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

48 CONTRIBUCIÓN A LA EDUCACIÓN

49 PROMOVRIENDO EL DEPORTE

50 CON LA CULTURA

50 PROYECTOS HUMANITARIOS



## compromiso con la sociedad

El compromiso de Naturgas Energía con la sociedad va más allá de la cobertura de sus necesidades energéticas. La compañía establece lazos con su entorno a través de la difusión de sus conocimientos sobre el sector gasístico, contribuyendo a la educación de los niños y niñas en el desarrollo sostenible, promoviendo el deporte y la cultura y apoyando a los colectivos más desfavorecidos a través de diferentes iniciativas de acción social. A través de este compromiso social, Naturgas Energía quiere ejercer su Responsabilidad Social, a la vez que consolidar su posición como referente del sector y garantizar un entorno sostenible y la continuación de su estrategia de negocio.

### APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y AL CONOCIMIENTO

Más allá de la contribución que Naturgas Energía hace a la I+D+i con su propia actividad y sus proyectos de innovación, la compañía apoya y colabora en eventos y acciones vinculados a la innovación que pueden suponer un avance en el entorno en el que desarrolla su actividad.

En 2010, destacó el apoyo de Naturgas Energía al Donosti International Physics Center (DIPC). Inaugurado en abril del 2000 con el objetivo de promocionar la investigación científica en el campo de la Física básica y aplicada en ámbitos de interés para la sociedad vasca y para el desarrollo científico internacional, el centro celebró en 2010 su décimo aniversario.

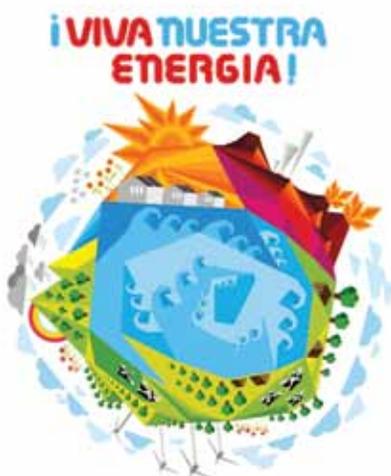
En el marco de esta celebración, Naturgas Energía patrocinó también junto a la Consejería de Educación, Universidades e Investigación un acto en el Acuario de San Sebastián en el que Sylvia Earle, una de las más relevantes oceanógrafas a nivel internacional, y Ada Yonath, Premio Nobel de Química en 2009, compartieron la jornada con estudiantes del País Vasco.

### FORO CANTABRIA

Naturgas Energía ha patrocinado en 2010 el **Foro Cantabria**, una iniciativa puesta en marcha por la Cadena SER, con la colaboración del Campus de Excelencia Internacional de la Universidad de Cantabria (UC) y la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP), con la vocación de convertirse en el foro más importante de la Comunidad de Cantabria.

En su primer año de funcionamiento, Foro Cantabria se ha estructurado como un desayuno de trabajo en el Hotel Real de Santander, con una periodicidad mensual, que ha contado con un invitado de primer nivel procedente del ámbito de la política, la economía, el mundo empresarial, o institucional.

El primero de los desayunos tuvo lugar en febrero y contó con la presencia de Javier Rojo, presidente del Senado de España.



### CONTRIBUCIÓN A LA EDUCACIÓN

#### ¡VIVA NUESTRA ENERGÍA!

Naturgas Energía ha lanzado en 2010 la iniciativa ¡Viva Nuestra Energía!, un proyecto educativo sobre energía y sostenibilidad dirigido a escolares de educación básica que busca aportar un valor añadido a la formación del alumnado en materia de energías renovables y desarrollo sostenible, tomando como base la reflexión y la práctica para llegar al compromiso en el desarrollo de hábitos cotidianos responsables.

¡Viva nuestra energía! consta de una unidad didáctica de aproximadamente una hora de duración por grupo, compuesta por una exposición multimedia dinamizada por monitores especializados y adaptada en función del ciclo escolar de Educación Primaria al que se destina (1º y 2º ciclo). Además, tanto los profesores como los alumnos participantes reciben material didáctico relacionado con la actividad para reforzar los conceptos adquiridos. El programa se desarrolla en castellano y en euskera, según las preferencias del centro.

Los objetivos de ¡Viva la energía! guardan relación con los propósitos académicos y competencias básicas que recogen las propuestas curriculares de los decretos oficiales, así como el programa de Agenda 21 Escolar y se concretan en:

- Adquirir información básica sobre la energía en general, la energía eléctrica y el gas natural en particular: qué es, para qué se utiliza y por qué es tan importante, entre otros temas.
- Conocer aspectos generales sobre diferentes maneras de obtención y producción de energía eléctrica, diferenciando entre fuentes renovables y no renovables, con el fin de entender las consecuencias que tiene nuestro consumo energético en el medio ambiente.
- Tomar conciencia sobre la necesidad de adoptar hábitos, actitudes y comportamientos respetuosos con el medio ambiente, tanto en el colegio como en el hogar, que permitan mantener un consumo sostenible de la energía.
- Conocer consejos sencillos de utilización de la energía de forma segura para evitar accidentes domésticos. Naturgas Energía y el Gobierno vasco, a través del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, tienen la voluntad de firmar un convenio de colaboración en relación con el proyecto.

Se trata de una experiencia pionera, lanzada en el País Vasco a través de Naturgas Energía y que se extenderá al Principado de Asturias de la mano de HC Energía. Naturgas Energía tiene el propósito de extender la iniciativa a todas las geografías en las que está presente.

### Una exposición multimedia para trabajar el mundo de las energías renovables en la escuela

- Mundo Solar. Nano Solano enseña a los alumnos cómo se puede utilizar la energía del sol para producir electricidad.
- Mundo Hidráulico. Vera Ribera les invita a conocer su mundo, el mundo hidráulico, donde el agua es la protagonista.
- Mundo Eólico. Con Lolo Eolo, los alumnos surcan los cielos camino del mundo más ventilado de todos, el mundo eólico, donde el viento les dará energía para seguir el viaje.
- Mundo Geotérmico. En este mundo, los estudiantes pueden conocer a Juan Volcán quien les explica cómo el calor del interior de la Tierra se puede utilizar para producir electricidad y para dar calor a sus casas.
- Mundo de la Biomasa. Tomás Biomás les enseña que prácticamente todos los residuos se pueden utilizar para conseguir electricidad en el mundo de la biomasa.



Nano Solano

Vera Ribera

Lolo Eolo



Juan Volcán

Tomás Biomás

### Colaboración con asociaciones

Además de con esta iniciativa, Naturgas Energía contribuye a la educación de jóvenes estudiantes y colectivos más desfavorecidos a través de su colaboración con asociaciones como Novia Salcedo, Fundación Gaztelueta o la Federación de Ikastolas de Euskadi, mediante becas de estudio o aportes para la mejora de los centros docentes.

### PROMOVIENDO EL DEPORTE

A través de la promoción y el apoyo a actividades deportivas, Naturgas Energía contribuye a la adquisición de hábitos de vida saludables por parte de la población e incentiva valores como el esfuerzo, la honestidad y el trabajo en equipo, asociados al deporte. La compañía colabora de forma regular en diversas actividades con las siguientes instituciones:

**BAT desafío:** Proyecto deportivo singular, liderado por Alberto Iñurrategi, que consistió en la ascensión de las tres cimas del Broad Peak, la duodécima cima más alta del planeta, abriendo una nueva vía y encadenando los tres picos sin descender al campo base. Naturgas Energía es una de las compañías miembros del Basque Team (BAT). Esta iniciativa, que agrupa a 59 deportistas de disciplinas olímpicas, no olímpicas y paralímpicas, tiene como objeto principal ayudar a los deportistas vascos de alto nivel en su preparación para los Juegos Olímpicos y otras citas deportivas de relevancia internacional.

### CICLISMO

**Fundación ciclista Euskadi:** Se trata de uno de los patrocinios deportivos más visibles de Naturgas Energía. En él predomina el trabajo con jóvenes ciclistas, dando prioridad absoluta a su formación educativa, que prima sobre el deporte. Se inculcan valores como el sacrificio, el trabajo en equipo, la disciplina y el compañerismo.

**Aula pedagógica de Derio:** Se trata de un aula a la que acuden cada año aproximadamente 2.000 niños de entre 8 y 12 años, en la que se les enseña a andar en bicicleta y se les proporcionan nociones básicas de mecánica para la solución de los pequeños problemas mecánicos que puedan surgir, como arreglar pinchazos, entre otros. También se les imparte formación sobre algo tan importante como la educación vial.

**Equipo Sub-23 amateur Naturgas Energía:** Conjunto ciclista que participa en las principales carreras de carácter aficionado que se celebran en España, y puntualmente en algunas en Portugal y Francia.

**Otros apoyos al ciclismo:** Naturgas Energía apoya también la escuela de BTT –Bicicleta Todo Terreno o Mountain Bike- de la Fundación Euskadi, y participa habitualmente cada mes de octubre en la Fiesta de la Bicicleta, en la que han tomado parte en 2010 más de 2.500 ciclistas, muchos de ellos niños con la equipación roja del equipo Naturgas Energía.

### GOLF

**Federación Vizcaína de Golf:** Naturgas Energía ha colaborado en 2010 con la primera escuela de golf adaptado del País Vasco, con el objetivo de promover este deporte.

**Open Álava Golf Empresarial 2010:** El patrocinio de la Diputación Foral de Álava y Naturgas Energía ha consolidado este evento empresarial que se celebró en junio de 2010 en Izki-Golf. Se trata de un evento que fomenta el intercambio de experiencias y las relaciones entre las empresas y con las instituciones.

### TENIS

**Torneo Tenis Memorial Luis Alberic:** Patrocinio para la promoción deportiva del tenis amateur infantil y alevín.

## compromiso con la sociedad

**XXVI Open Kiroleta de Tenis:** Naturgas Energía ha sido un año más copatrocinador de este tradicional torneo de tenis, que se celebra cada mes de julio en Bakio, Vizcaya. El Open se enmarca en el circuito de la Federación Internacional de Tenis y es válido para la ATP.

### BALONCESTO

La compañía ha sido uno de los colaboradores del Campus Internacional de Baloncesto del Baskonia para chicos de 13 a 17 años, celebrado en julio en Vitoria.

### AJEDREZ

El Sestao Naturgas Energía es una referencia en el deporte del tablero. La compañía ha patrocinado además durante el año el Campeonato de España de Clubes de División de Honor, celebrado en agosto en Sestao, en el Polideportivo La Benedicta.

### CON LA CULTURA

A través de su apoyo a la música, el arte, el cine y los eventos populares, Naturgas Energía busca estar cerca de la sociedad a la que dirige su actividad, a la vez que contribuir al desarrollo de estas disciplinas.

La compañía apoya actividades musicales, a través del patrocinio de la ABAO (Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera), el Orfeón Donostiarra, la Orquesta sinfónica de Euskadi, la Quincena Musical de San Sebastián y de la colaboración con el Gobierno de Murcia en el ciclo de Grandes Conciertos, y con la Fundación Kursaal, que mediante su programación cultural a lo largo del año fomentan el desarrollo de distintas actividades culturales.

En el ámbito del arte, Naturgas Energía pertenece a los patronatos del museo Guggenheim de Bilbao y del Artium, el Museo de Arte Contemporáneo de Vitoria.

Su apoyo al cine se concreta en la colaboración con el Festival internacional de cine de montaña y aventura. Denominado Mendi Film Festival, es por excelencia el festival internacional de cine de montaña y aventura. En 2010 completó su programación con dos exposiciones fotográficas en Vitoria, en Palacio de Villasuso y en la Catedral de Santa María, y con la performance de Teatro Vertical que tuvo como escenario el casco viejo de la ciudad.

Finalmente, Naturgas Energía se implica también en numerosos eventos populares, entre los que cabe destacar las fiestas en apoyo al euskera Kilometroak, Ibilaldia y Araba Euskaraz.

### PROYECTOS HUMANITARIOS

Naturgas Energía colabora a través de diversas iniciativas y con la complicitad de sus colaboradores en distintas acciones humanitarias que buscan mejorar la calidad de vida de los colectivos más desfavorecidos.

En 2010, y de manera destacada, todas las empresas del Grupo EDP han participado en el 'Día Solidario', una iniciativa cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y futuro de las personas desfavorecidas. Gracias a la participación de todos los empleados y del Grupo EDP, que aportó el doble de lo entregado por sus colaboradores, se facilitará energía para el funcionamiento de un dispensario de atención médica, pequeñas cirugías, farmacia y hospitalización semi-ambulatoria, de una casa de enfermería, de una casa para médicos visitantes y de una sala polivalente en el centro de salud de Bongowerou, en Benin, donde se atienden 6.400 personas al año.

La electrificación del centro se ha realizado con paneles fotovoltaicos, de manera que se garantiza un sistema fiable y de bajo coste de explotación, sin consumo de combustible y de sencillo mantenimiento. Esto contribuye a disminuir significativamente los costes de combustible, que suponen una partida de gasto muy importante en la débil economía del centro y de su población beneficiaria.

En otro ámbito, el Grupo EDP ha decidido sustituir la tradicional felicitación navideña en papel por una electrónica. El importe resultante del ahorro con esta iniciativa fue donado a varios comedores sociales.

Asimismo, el Grupo ha realizado una recolecta de juguetes usados entre sus colaboradores durante la época navideña, que fueron entregados en Cáritas, con un lote añadido de material escolar.

La compañía ha querido trasladar este espíritu solidario a los clientes poniendo en marcha la campaña de Puntos Solidarios, a través de la que pueden hacer una donación de los puntos conseguidos por el consumo del gas o la electricidad a fundaciones como Nuevo Futuro, DYA, Cáritas, Cruz Roja o Fundación Síndrome de Down. En Cantabria se ha colaborado en 2010 con la Fundación Síndrome de Down de Cantabria y con la Fundación Obra San Marfín de Valdenoja.

Finalmente, en el campo de la salud, Naturgas Energía ha continuado trabajando con ASPANOVAS, la Asociación de Padres de Niños con Cáncer.

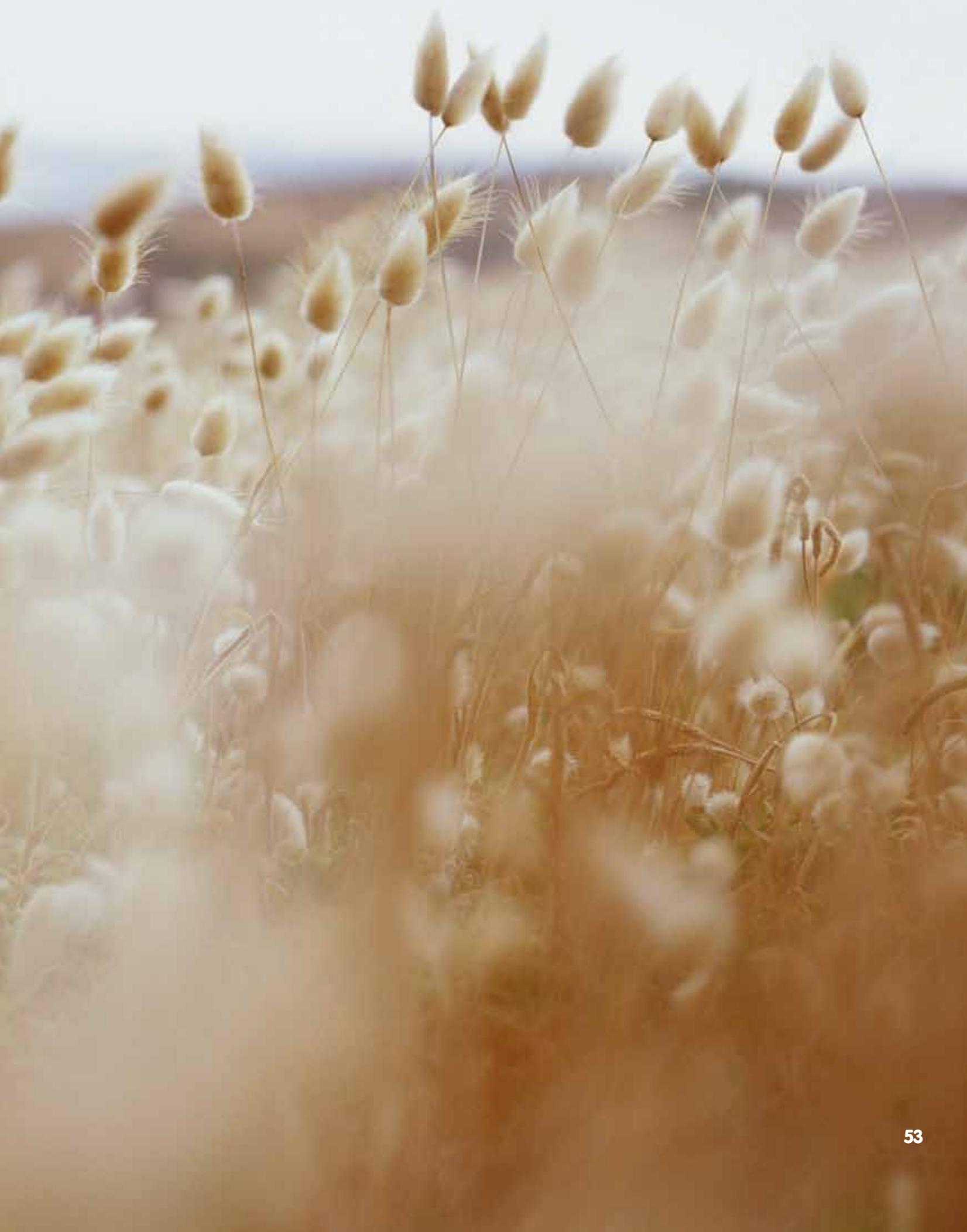




## Anexo

54 SOBRE ESTE INFORME

55 GUÍA DE INDICADORES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)





## anexo

### SOBRE ESTE INFORME

El Informe de Sostenibilidad 2010 de Naturgas Energía recoge las principales actuaciones de la organización durante el ejercicio 2010 en materia de sostenibilidad. El objetivo de la compañía con esta publicación es medir su desempeño con respecto al objetivo del desarrollo sostenible en la triple vertiente económica, ambiental y social, así como también rendir cuentas públicas sobre la materia a sus principales stakeholders o grupos de interés. El informe incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas durante el ejercicio 2010, con una referencia evolutiva a los dos años anteriores.

Con el fin de mostrar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de Naturgas Energía, este informe se ha basado en la nueva versión de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los siguientes principios en su elaboración:

#### MATERIALIDAD

La información que se facilita en esta memoria cubre y trata de responder a todos los indicadores expuestos en la guía de elaboración G3.1. La materialidad se ha determinado a partir del análisis de la actividad del grupo, de su impacto en los grupos de interés, de la interacción con el entorno y del análisis de riesgos y oportunidades de las tendencias que afectan la organización y que pueden influir en materia de sostenibilidad.

#### EXHAUSTIVIDAD

La publicación da cobertura con precisión los indicadores y aspectos materiales exigidos para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Naturgas Energía durante el año 2010.

#### COMPARABILIDAD

La información divulgada se presenta en un formato que facilita la comparación y el análisis de la evolución de la compañía con el paso del tiempo.

#### COBERTURA

No existen, en la cobertura de la memoria, negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar a la comparabilidad de la memoria.

#### PRECISIÓN Y CLARIDAD

La información que se facilita es precisa y detallada con el fin de que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de Naturgas Energía.

#### PERIODICIDAD

Este Informe de Sostenibilidad es el primero que presenta Naturgas Energía. La intención de la compañía es reportar a partir de este momento con una periodicidad anual.

#### FIABILIDAD

La información facilitada está verificada de manera independiente por DNV, organismo que no tiene ningún vínculo con Naturgas Energía, y ha sido redactada siguiendo la guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI). Este organismo ha valorado el informe con un A +, la máxima calificación que otorga en reconocimiento a este tipo de memorias.

Para cualquier información adicional o consulta, se ruega ponerse en contacto con:

NATURGAS ENERGÍA  
Plaza Pio Baroja, 3 (2ª planta). 48001 BILBAO  
Tel.: 94-403.57.00  
Persona y correo electrónico de contacto: xxxxx

## GUÍA DE INDICADORES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### CONTENIDOS BASICOS PARTE I: Perfil

<b>1. Estrategia y análisis</b>			
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Completo	5
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	"Naturgas contempla en su estrategia de negocio los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, tanto en lo que concierne a potenciales nuevas normativas como a cambios tecnológicos que puedan surgir relacionados con el cambio climático."
<b>2. Perfil de la organización</b>			
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa
2,1	Nombre de la organización	Completo	10
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	10, 11
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completo	10, 11
2,4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	54
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Completo	10
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica		Naturgas Energía es una sociedad anónima. 10, 11. Informe de Gestión 2010
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	10
2,8	Dimensiones de la organización informante	Completo	10, 14, 18, 40
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	10, 11, 18
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo		
<b>3. Parámetros de la memoria</b>			
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Completo	2010
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	El Informe de Sostenibilidad 2010 se trata del primero que elabora la compañía
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	54
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido		
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	54
3,6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completo	54
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	No existen limitaciones en este sentido.
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Completo	54
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 de la memoria	Completo	54
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No	No aplica
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	No	No aplica
3,12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	Completo	2
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	El Informe de Sostenibilidad 2010 no está verificado por ninguna compañía externa.

## anexo

<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>			
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Completo	12, 13, 14
4,2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo		
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos		
4,4	<b>Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno</b>	Completo	13
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).		
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno		
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		
4,8	<b>Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.</b>	Completo	12, 13
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.		
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.		
4,12	<b>Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.</b>	Completo	48-50
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	Completo	13
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	13
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	13
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	22-25, 43
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 de la memoria	Completo	22-25, 43

**CONTENIDOS BASICOS PARTE II: Enfoque de la dirección**

Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa
<b>Dimensión económica</b>	<b>Enfoque de la dirección Económica</b>	<b>Completo</b>	<b>18</b>
Aspecto	Desempeño económico	Completo	18
	Presencia en el mercado	Completo	10, 18
	Impacto económico indirecto	Completo	10, 18
<b>Dimensión ambiental</b>	<b>Enfoque de la dirección Ambiental</b>	<b>Completo</b>	<b>28</b>
Aspecto	Materiales	Completo	29
	Energía	Completo	28
	Agua	Completo	30
	Biodiversidad	Completo	30
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	28, 30
	Productos y servicios	Completo	10, 31
	Cumplimiento normativo	Completo	No se han registrado multas
	Transporte	Completo	No aplica
	Aspectos generales	Completo	28
<b>Dimensión social</b>	<b>Enfoque de la dirección Social</b>	<b>Completo</b>	<b>40</b>
Aspecto	Empleo	Completo	40, 43
	Relación Empresa/Trabajadores	Completo	41
	Salud y Seguridad en el trabajo	Completo	42-43
	Formación y Educación	Completo	41
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completo	40
<b>Dimensión de Derechos Humanos</b>	<b>Enfoque de la dirección de Derechos Humanos</b>	<b>Completo</b>	<b>44</b>
Aspecto	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completo	13
	No discriminación	Completo	44
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Completo	40, 44
	Abolición de la Explotación Infantil	Completo	44
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Completo	40, 44
	Prácticas de Seguridad	No	No aplica
	Derechos de los Indígenas	Completo	44
<b>Dimensión de la Sociedad</b>	<b>Enfoque de la dirección de la Sociedad</b>	<b>Completo</b>	<b>13, 48-50</b>
Aspecto	Comunidad	Completo	48-50
	Corrupción	Completo	13
	Política Pública	Completo	36
	Comportamiento de Competencia Desleal	Completo	13
	Cumplimiento normativo	Completo	13
<b>Dimensión para la Responsabilidad sobre productos</b>	<b>Enfoque de la dirección para la Responsabilidad sobre productos</b>	<b>Completo</b>	<b>18</b>
Aspecto	Salud y Seguridad del Cliente	Completo	22-25
	Etiquetado de Productos y Servicios	Completo	22-25
	Comunicaciones de Marketing	Completo	No se está adherido a ningún programa de este tipo.
	Privacidad del Cliente	Completo	No se han registrado incumplimientos.
	Cumplimiento normativo	Completo	No se han registrado incumplimientos.

## anexo

**CONTENIDOS BASICOS PARTE III: Indicadores de desempeño**

<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>			
<b>"Indicadores de desempeño"</b>	<b>Descripción</b>	<b>Informado</b>	<b>Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa</b>
<b>Desempeño económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Parcial	Informe de Gestión 2010.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	"Naturgas contempla en su estrategia de negocio los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, tanto en lo que concierne a potenciales nuevas normativas como a cambios tecnológicos que puedan surgir relacionados con el cambio climático."
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	No existen planes de jubilación especificados o procedimentados.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	Informe de Gestión 2010
<b>Presencia en el mercado</b>			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Completo	El salario mínimo identificado dentro de la tabla salarial de la compañía es de 17.304,41 euros/año
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .		"Naturgas dispone de 1355 proveedores en España y 44 extranjeros"
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Completo	La mayor parte de directivos son del territorio español.
<b>Impacto económico indirecto</b>			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Completo	20
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	20
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>			
<b>"Indicadores de desempeño"</b>	<b>Descripción</b>	<b>Informado</b>	<b>Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa</b>
<b>Materiales</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	29
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	29, 30
<b>Energía</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	28
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	28
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	28
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	28, 29, 31, 32
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	28, 29, 31, 32

Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes	Completo	30
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completo	Ninguna
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completo	30
Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Completo	30
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	Completo	30
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	30
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	30
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No	No es un indicador material para la compañía
Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	28, 29
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	28, 29
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	28, 29, 31, 32
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Completo	No se emiten sustancias de este tipo
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Completo	No se emiten sustancias de este tipo
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Completo	No se han vertido aguas residuales
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completo	29-30
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	No se han registrado derrames accidentales
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No	No aplica
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No	No aplica
Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	28, 29, 31, 32
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Completo	31, 32
Cumplimiento normativo			
EN28	"Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental."	Completo	"No se han registrado multas ni sanciones significativas. Durante 2010, se recibió una notificación de la Junta de Castilla y León relativa a la fase de inspección de la revegetación obra del Soria-Agreda. No obstante, quedó resuelta a finales de verano y se presentaron los correspondientes informes del seguimiento realizado, por la empresa inspectora, al departamento de medio ambiente de la Junta."
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completo	32

## anexo

<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>			
<b>"Indicadores de desempeño"</b>	<b>Descripción</b>	<b>Informado</b>	<b>Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa</b>
<b>Empleo</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región		
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región		
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	42
LA15	Vuelta al trabajo y tasas de retención después de bajas por maternidad y paternidad por género.	Completo	El 100% de las personas se han reincorporado a la empresa, excepto aquellas que han solicitado una excedencia.
<b>Relación Empresa/Trabajadores</b>			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	El 100% excepto el consejero director general.
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	El periodo es el establecido por la legalidad vigente.
<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo	100% de los trabajadores
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves		
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	Todos los asuntos de salud que deban tener un tratamiento específico, como consecuencia de los resultados de los reconocimientos médicos, son tratados formalmente.
<b>Formación y Educación</b>			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado y género, desglosado por categoría de empleado	Parcial	41
LA11	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	41
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional		
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Completo	14, 40
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo	No existe diferencia de salario por motivo de género. Los salarios se fijan según la categoría profesional y/o antigüedad.

<b>DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>"Indicadores de desempeño"</b>	<b>Descripción</b>	<b>Informado</b>	<b>Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa</b>
<b>Prácticas de inversión y aprovisionamientos</b>			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Completo	A todos los inversores se les hace partícipes del Código Ético de Naturgas Energía. 13
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia		A todos los distribuidores y contratistas se les hace partícipes del Código Ético de Naturgas Energía. 13
<b>No discriminación</b>			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	Ninguno
<b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>			
HR5	Actividades de la compañía y de proveedores significantes en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	No existe ninguna actividad en la compañía con este riesgo.
<b>Abolición de la Explotación Infantil</b>			
HR6	Actividades y de proveedores significantes identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	No existe ninguna actividad en la compañía con este riesgo.
<b>Prevención del trabajo forzoso y obligatorio</b>			
HR7	Operaciones y de proveedores significantes 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	No existe ninguna actividad en la compañía con este riesgo.
<b>Prácticas de Seguridad</b>			
HR8	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	No	
<b>Derechos de los Indígenas</b>			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo	Ninguno
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido analizadas con respecto al cumplimiento de los derechos humanos y/o asesoramiento sobre su impacto.	Completo	13
HR11	Número de incidentes relacionados con los derechos humanos gestionados y resueltos a través de mecanismos formales.	Completo	Ninguno

**anexo**

<b>DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD</b>			
<b>"Indicadores de desempeño"</b>	<b>Descripción</b>	<b>Informado</b>	<b>Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa</b>
<b>Comunidad</b>			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Completo	48-50
SO9	Operaciones con impactos negativos, potenciales o reales, en la comunidad local.	Completo	No existen operaciones con impactos negativos en la comunidad local.
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con un impacto, potencial o real, significativo en las comunidades locales.	Completo	No se han emprendido medidas de este tipo.
<b>Corrupción</b>			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	13 No se han registrado incidentes de corrupción.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización		
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		
<b>Política Pública</b>			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo	36
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo	No se realizan aportaciones financieras a partidos políticos.
<b>Comportamiento de Competencia Desleal</b>			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	No se han registrado causas de este tipo.
<b>Cumplimiento normativo</b>			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	No se han registrado multas de este tipo.

<b>DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
<b>"Indicadores de desempeño"</b>	<b>Descripción</b>	<b>Informado</b>	<b>Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa</b>
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Completo	22-25
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	No se han registrado incidentes de este tipo.
<b>Etiquetado de Productos y Servicios</b>			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo	22-25
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	No se ha registrado ningún incumplimiento.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	22-25
<b>Comunicaciones de Marketing</b>			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	No se está adherido a ningún programa de este tipo.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	No se han registrado incidentes en este sentido.
<b>Privacidad del Cliente</b>			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	24-25
<b>Cumplimiento normativo</b>			
PR9	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	No se han registrado multas en este sentido.



 **naturgas energía**

grupo edp