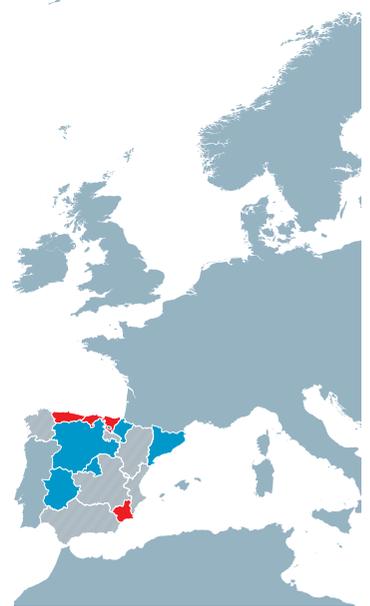
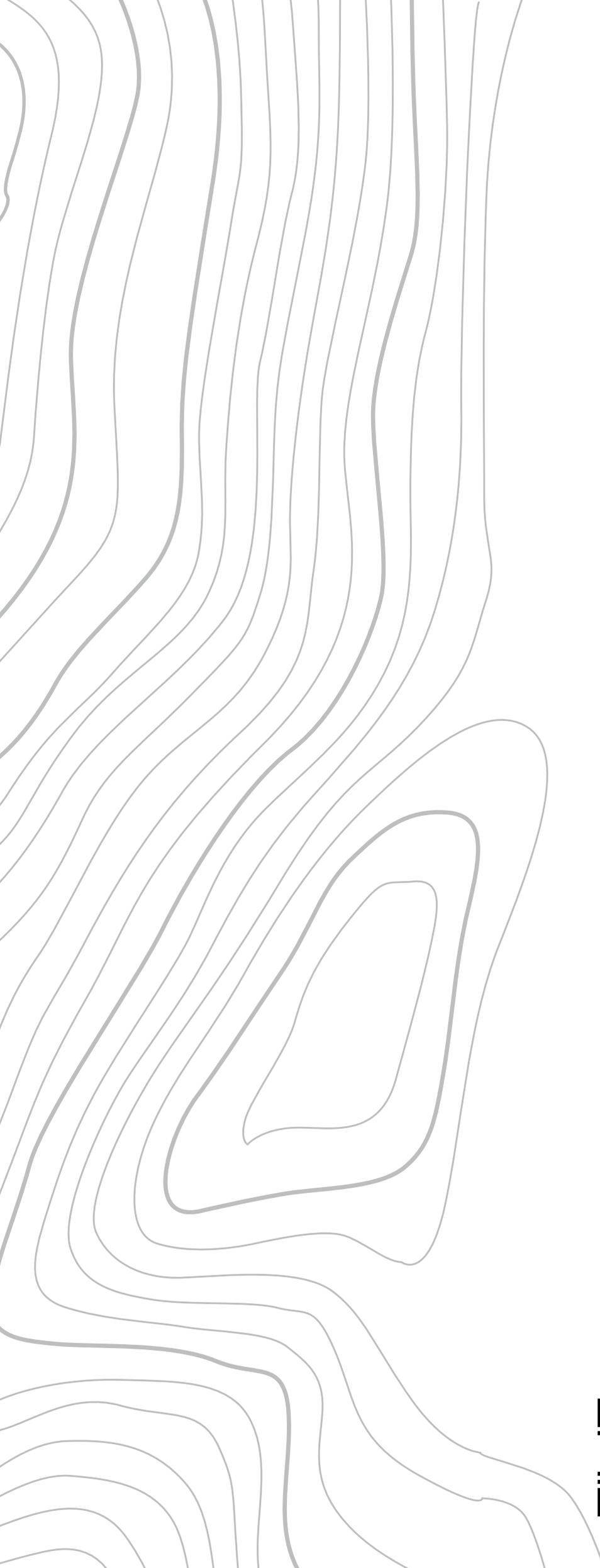




naturgas energía

# UN MUNDO LLENO DE ENERGÍA

—  
**edp**



NATURGAS ENERGÍA **2012**

BENEFICIO NETO **106 MILLONES DE EUROS**

**50 MILLONES DE EUROS**  
DE INVERSIÓN

**9.875 KM** DE REDES DE DISTRIBUCIÓN

REDES DE GAS EN **9** **1 MILLÓN**

COMUNIDADES AUTÓNOMAS DE PUNTOS DE SUMINISTRO EN EL MERCADO REGULADO

**772.322** | **105.711**  
CLIENTES EN EL MERCADO LIBERALIZADO DE GAS | CLIENTES EN EL MERCADO ELÉCTRICO

CON UNA FACTURACIÓN DE 1.700 MILLONES DE EUROS EN 2012 Y UN EQUIPO HUMANO DE 428 PERSONAS, LA COMPAÑÍA ES EL SEGUNDO OPERADOR DE DISTRIBUCIÓN GASISTA DEL MERCADO ESPAÑOL, Y ES TAMBIÉN LÍDER EN GAS EN ASTURIAS, CANTABRIA, MURCIA, ASÍ COMO EN ENERGÍA (OFERTA DUAL DE GAS Y ELECTRICIDAD) EN EL PAÍS VASCO. ADEMÁS, ESTÁ PRESENTE CON INFRAESTRUCTURAS PROPIAS EN CATALUÑA, CASTILLA Y LEÓN, MADRID, EXTREMADURA Y NAVARRA.

*edp*



# ÍNDICE

## **presentación**

carta del presidente  
carta del consejero director general  
sobre esta memoria  
magnitudes fundamentales

## **quiénes somos**

nuestra historia  
nuestra filosofía  
organización interna  
estructura societaria  
ejes estratégicos

## **actividad económica**

entorno sectorial  
nатурgas energía grupo, s. a.  
impulso a la i+d+i

## **informe social**

apuesta por las personas  
compromiso con la sociedad

## **política integrada de calidad, prevención y medio ambiente**

sostenibilidad  
respeto al medio ambiente  
reducir, reciclar y reutilizar  
protección a la biodiversidad  
creando conciencia medioambiental  
gestión ambiental  
lean, vía para la mejora continua  
nueva sede

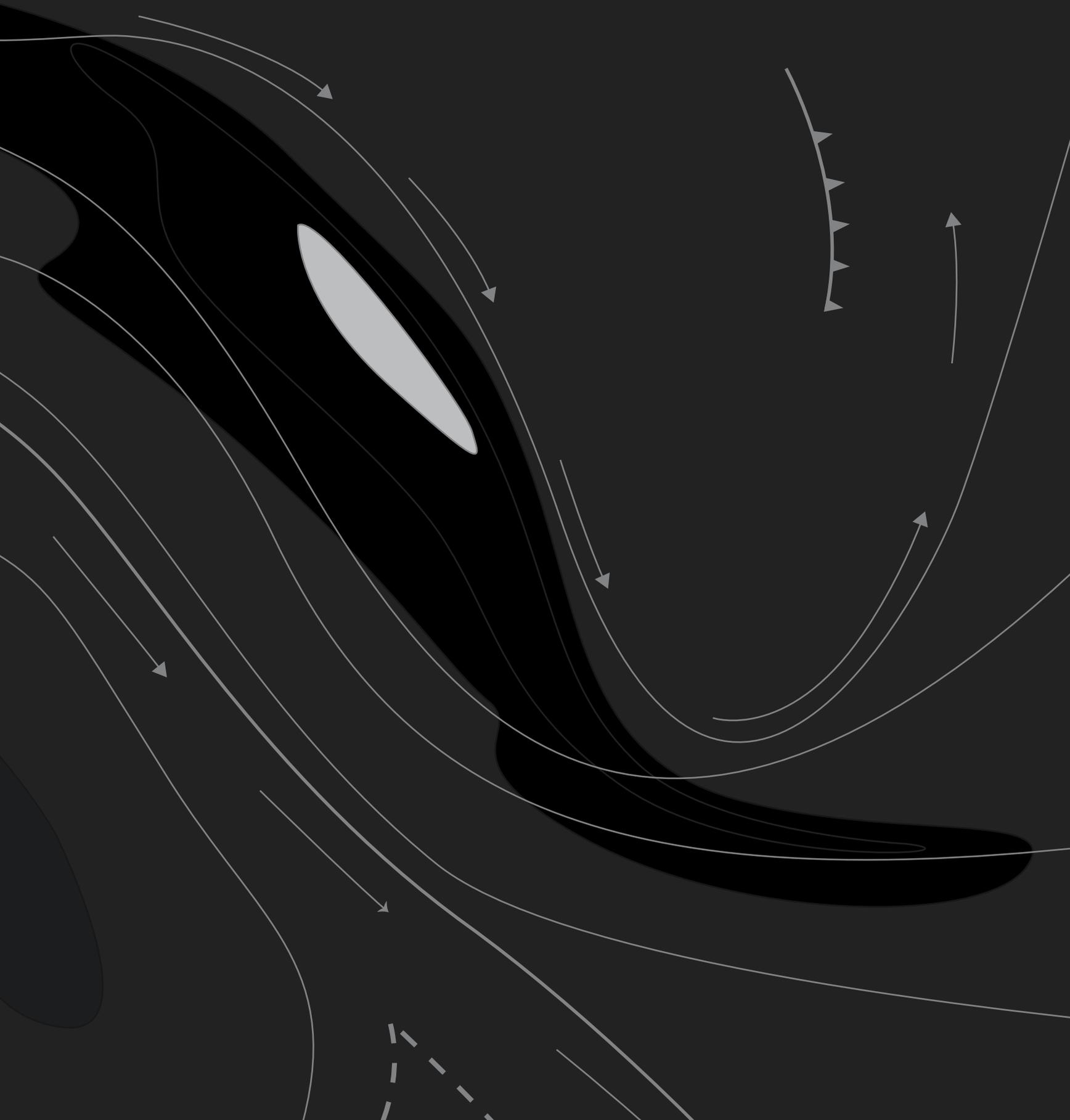
## **anexo**

informe económico-financiero  
guía de indicadores del global reporting initiative (gri)  
glosario de términos y abreviaturas



# PRESENTACIÓN

carta del presidente  
carta del consejero director general  
sobre esta memoria  
magnitudes fundamentales



## CARTA DEL PRESIDENTE

La compañía cerró el ejercicio 2012 con unos satisfactorios resultados a pesar de la disminución del beneficio. El entorno económico sigue siendo extraordinariamente complicado y la demanda energética continúa sin presentar signos claros de recuperación.

En este marco, es destacable que Naturgas Energía invirtiera el año pasado más de 50 millones de euros, con lo que el capítulo inversor ha alcanzado en el último trienio los 172 millones, una cifra considerable, y especialmente reseñable en una situación económica como la actual.

De este modo, la compañía, segundo operador de distribución gasista del mercado español, contaba al cierre de 2012 con 9.875 kilómetros de redes de distribución en ocho comunidades autónomas, con más de un millón de puntos de suministro.

Uno de los hitos más importantes del año se produjo en verano, cuando el Grupo decidió la venta del negocio de transporte de gas en España en cumplimiento con las disposiciones de la Directiva 2009/73/EC del Parlamento Europeo y del Consejo del 13 de julio de 2009, relativas a las reglas comunes para el mercado interno del gas natural por la que se establece que los operadores de distribución de gas o activos de suministro verticalmente integrados no pueden ejercer control sobre activos de transporte de gas.

En el vigésimo quinto aniversario de la primera Ley de Desarrollo del sector de combustibles gaseosos en España, la regulación se adapta al contexto económico actual que vive el país. El sistema gasista atravesó en 2012 una difícil coyuntura, caracterizada por la continuidad de la contracción en la demanda de gas, así como por el crecimiento de los costes de determinadas actividades reguladas. Por ello, con el objetivo de paliar estos desajustes, en marzo de ese año se publicó el Real Decreto Ley 13/2012 que recogía importantes medidas con impacto tanto en el lado de costes (paralización del desarrollo de nuevas infraestructuras planificadas y ajustes en la retribución de los agentes) como en el de ingresos (incremento de los peajes de acceso a las instalaciones). A su vez, este texto legislativo traspone a nuestro ordenamiento la Directiva 2009/73/EC, , mencionada anteriormente, origen de la operación de venta de los activos de transporte de gas de EDP en España.

En lo que al marco europeo se refiere, la actividad regulatoria se centró en el avance de la armonización normativa a través del desarrollo de los Códigos de Red que permitirán hacer del mercado interior de gas una realidad operativa. Por otro lado, el Parlamento Europeo aprobó en noviembre la Directiva de Eficiencia Europea que pretende reducir en un 20% la energía primaria en el horizonte 2020. Los estados miembros dispondrán hasta junio de 2014 para trasponer el contenido de la misma, siendo por lo tanto 2013 un año clave en el desarrollo concreto de los planes a implementar en nuestro país.

Por su parte, el Gobierno anunció la presentación de una nueva reforma energética para mediados de este año, que traerá indudablemente consecuencias relevantes para todos los actores del sector español de la energía.

Por lo tanto, este ejercicio viene, como no podía ser de otra manera, cargado de importantes retos, que pondrán a prueba de nuevo la capacidad de esfuerzo, trabajo y gestión de una compañía como la nuestra, que ha demostrado ya en muchas otras ocasiones que la excelencia es posible con el esfuerzo de todas las personas que la conforman en todos los niveles funcionales.

LA CAPACIDAD DE ESFUERZO, TRABAJO Y GESTIÓN DE UNA COMPAÑÍA COMO LA NUESTRA HA DEMOSTRADO YA EN MUCHAS OTRAS OCASIONES QUE LA EXCELENCIA ES POSIBLE CON EL ESFUERZO DE TODAS LAS PERSONAS QUE LA CONFORMAN



Manuel Menéndez



## CARTA DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

Naturgas Energía desarrolló sus actividades en 2012 en el marco de una estrategia guiada por los tres pilares estratégicos que sustentan la actividad del Grupo EDP y de sus sociedades participadas: riesgo controlado, desarrollo sostenido y eficiencia superior.

La prudencia en la definición de nuevas iniciativas de inversión, una cuidada gestión de la actividad comercial (imprescindible dado el difícil entorno económico) y la búsqueda permanente de la máxima eficiencia en los costes operativos han conducido a la obtención de resultados positivos que, a pesar de ser inferiores a los del año anterior, nos ha permitido cumplir los objetivos definidos para 2012.

La realidad del sector energético continuó marcada por una gran complejidad e indefinición, con una competencia cada vez más acusada, y unos niveles de demanda energética todavía en mínimos.

El año pasado fue muy importante para esta compañía, ya que la venta del negocio de Transporte de gas por motivos regulatorios nos permitió concentrar nuestros esfuerzos en la ampliación de las redes de distribución, que crecieron particularmente en el País Vasco, Cantabria, Asturias, Murcia y Castilla y León, y están cada vez más cerca de la marca de los 10.000 kilómetros de longitud.

Otro hito relevante fue sin duda el traslado a una nueva sede corporativa en propiedad en Bilbao, en una operación que requirió una inversión de más de 17 millones de euros, y simboliza el fuerte vínculo de este Grupo con la ciudad y el País Vasco. La compañía derribó el interior de un antiguo edificio en desuso en un área en plena regeneración urbana para construir un inmueble que es una auténtica referencia en diseño, sostenibilidad y eficiencia energética.

Precisamente éstas son cada día más las señas de identidad del Grupo EDP: una firme vocación de compromiso con la sociedad en la que opera, materializado en la búsqueda de la innovación y la excelencia en el negocio.

El desempeño de la compañía en el mercado liberalizado puede calificarse también de positivo, a pesar del leve descenso de los volúmenes de gas y electricidad comercializados debido a la reducción de la demanda. Nuestra oferta dual de gas y electricidad, en la que EDP fue pionero en el mercado español, continúa gozando de una gran acogida entre los clientes.

El actual ejercicio está resultando también condicionado por una gran variedad de factores, que conforman un escenario sectorial preocupante, en el cual se pueden producir incluso cambios regulatorios relevantes. Un panorama que presenta desafíos difíciles y a la vez apasionantes que afrontaremos, como siempre, poniendo al servicio de la empresa nuestra capacidad y dedicación, con la certeza de que el trabajo comenzado en 2012 nos ayudará a responder adecuadamente.

Nuestros clientes, accionistas y, en general, la sociedad para la que trabajamos esperan lo mejor de esta compañía y, con el esfuerzo, talento y compromiso de nuestros colaboradores, estoy convencido de que, como siempre, responderemos a sus expectativas.

LA PRUDENCIA EN LA DEFINICIÓN DE NUEVAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN, UNA CUIDADA GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL Y LA BÚSQUEDA PERMANENTE DE LA MÁXIMA EFICIENCIA EN LOS COSTES OPERATIVOS HAN CONDUCIDO A LA OBTENCIÓN DE RESULTADOS POSITIVOS, QUE HAN PERMITIDO A LA EMPRESA CUMPLIR LOS OBJETIVOS DEFINIDOS PARA 2012



Massimo Rossini



## SOBRE ESTA MEMORIA

Desde Naturgas Energía queremos contribuir al cada vez mayor interés público por la influencia de la actividad de una empresa en su entorno tanto económico, como social y ambiental. Por este motivo presentamos un año más este Informe, que traslada de forma clara y transparente toda la información relevante sobre nuestras actividades, productos y servicios desarrollados a lo largo del año 2012.

Consideramos que la publicación de la Memoria no sólo es un esfuerzo de transparencia sobre el pasado, sobre las acciones ya realizadas, sino que también se trata de un ejercicio de responsabilidad de cara a nuestros compromisos futuros, por lo que junto a todo lo referente al último ejercicio incluimos en ella nuestros objetivos para 2013.

Este documento se ha elaborado siguiendo las recomendaciones del Global Reporting Initiative –GRI– y su contenido fundamental se ha dividido en cinco apartados que muestran ordenadamente los aspectos más relevantes de nuestra actividad, nuestra filosofía y nuestra estructura empresarial; es decir, todo aquello cuanto nos define. Empezando por una breve presentación de nuestra empresa y sus actividades, y poco a poco desgranamos todos los puntos relevantes de nuestros resultados económicos, actuaciones sociales y comportamiento medioambiental hasta ofrecer una fotografía completa de nuestro día a día, de nuestro hoy y nuestro mañana.

Toda la información contenida en este informe tiene alcance a las sociedades gestionadas al 100% por el grupo. La estructura societaria puede consultarse en la página 16 de este documento.

## PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME

### MATERIALIDAD

La información que se facilita en este Informe trata de responder a 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.

### DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Naturgas Energía dispone de canales de comunicación que le permiten identificar las inquietudes de sus grupos de interés. Los asuntos identificados y la respuesta a los mismos se describen a lo largo de los diferentes capítulos del Informe.

### CONTEXTO SOSTENIBILIDAD

Este Informe presenta los resultados alcanzados en las dimensiones económica, ambiental y social, ofreciéndose asimismo información sobre el contexto de sostenibilidad en el que actúa la organización

### EXHAUSTIVIDAD

La publicación da cobertura con precisión a los indicadores y aspectos económicos, ambientales y sociales significativos que permiten a los grupos de interés evaluar el desempeño de Naturgas Energía durante el año 2012.

## PRINCIPIOS PARA VERIFICAR LA CALIDAD DEL INFORME

### EQUILIBRIO

El Informe incluye tanto aspectos positivos como negativos, lo que permite una valoración razonable del desempeño de Naturgas Energía.

### 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.

### PRECISIÓN Y CLARIDAD

La información que se facilita en el Informe es precisa y detallada con el fin de que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de Naturgas Energía. Se ha tratado de presentar la información de manera clara, ofreciendo explicaciones allí donde se considera más didáctico y poniendo en contexto la información ofrecida.

### PERIODICIDAD

Este Informe de Sostenibilidad es el tercero que presenta Naturgas Energía y la intención de la compañía es reportar cada año su evolución en materia de sostenibilidad.

### FIABILIDAD

La información que da respuesta a los indicadores de desempeño del GRI ha sido verificada de manera independiente por KPMG Asesores. El alcance, descripción del trabajo y conclusiones de verificación se encuentran en el Informe de revisión adjunto en la página 64 del presente Informe.

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

NATURGAS ENERGÍA

General Concha, 20 - 48010 Bilbao

Tel.: 94-403.57.00

Persona y correo electrónico de contacto: Asunción Ortiz. a.ortiz@edpenergia.es

# MAGNITUDES FUNDAMENTALES

## MAGNITUDES ECONÓMICO FINANCIERAS EN MILLONES DE EUROS <sup>(1)</sup>

	2012	2011	%
Cifra de negocio	1.702	1.561	9
Resultado operativo o EBITDA	169	203	(17)
Beneficio neto	106	136	(23)

## MAGNITUDES OPERATIVAS

	2012	2011	%
Energía distribuida (GWh)	55.786	48.447	15
Energía comercializada (GWh)	29.247	30.178	(3)
Gas	27.553	28.259	(3)
Electricidad	1.694	1.919	(12)
Mercado regulado de gas (puntos de suministro)	1.008.109	993.851	1
Clientes en el mercado liberalizado de gas	772.322	787.860	(2)
Clientes en el mercado eléctrico	105.711	106.472	(1)
Inversiones (en miles de euros) (2)	50.136	55.598	(10)
Kilómetros de red construidos	10.345	10.135	2
Distribución	9.875	9.690	2
Transporte (3)	470	445	6
Empleados directos	428	429	-

(1) Sin considerar la contribución de la actividad de Transporte de gas que, por aplicación de la normativa contable internacional, se ha clasificado como operación discontinuada.

(2) Las inversiones de 2011 incluyen la adquisición del 50% restante de Infraestructuras Gasistas de Navarra (IGN) por 4.178 miles de euros.

(3) Kilómetros operativos: 445 en 2012 y 425 en 2011.





# QUIÉNES SOMOS

nuestra historia  
nuestra filosofía  
organización interna  
estructura societaria  
ejes estratégicos

Naturgas Energía es un grupo energético integral que tiene como objetivo el suministro de gas y electricidad a empresas y particulares a precios competitivos. Para ello, distribuye gas en el mercado regulado, y comercializa gas y electricidad.

La compañía tiene dos accionistas de referencia: HC Energía (integrada en el Grupo EDP) y el Ente Vasco de la Energía (EVE), organismo dependiente del Gobierno vasco que actúa como referente de la política energética en esta comunidad autónoma.



■ HC Energía (Grupo EDP)  
■ EVE (Gobierno vasco)

HC Energía (antes Hidrocarbónico) es el cuarto operador del sector en España. Se trata de una empresa diversificada, presente no sólo en el negocio de la electricidad, sino en otras áreas del mercado energético como el gas y el segmento de las energías renovables, así como en otros negocios estratégicos como el de las telecomunicaciones.

Por su parte, el Grupo EDP (Energías de Portugal) centra sus actividades en el sector eléctrico de la Península Ibérica. EDP es la mayor empresa de electricidad de Portugal y detenta el control accionario de HC Energía.

Naturgas Energía prestaba servicio al cierre de 2012 a más de 1.008.109 puntos de suministro en el mercado regulado y a 772.322 clientes de gas en el liberalizado, así como a 105.711 usuarios de electricidad. Es el segundo distribuidor de gas natural del mercado español.

Con una facturación de 1.700 millones de euros en 2012 y un equipo humano integrado por 428 personas, la compañía es líder en gas en Asturias, Cantabria, Murcia y en energía (oferta dual de gas y electricidad) en País Vasco. Además, está presente con infraestructuras propias en Cataluña, Castilla y León, Madrid, Extremadura y Navarra. En todas ellas salvo esta última, Naturgas dispone de infraestructura dedicada tanto al transporte como a la distribución.

## NUESTRA HISTORIA

Como ya hemos indicado en el apartado anterior, la red de infraestructuras de Naturgas Energía está presente en nueve comunidades autónomas (Asturias, Cantabria, Cataluña, Castilla y León, Extremadura, Madrid, Murcia, Navarra y País Vasco), pero es esta última, en la Comunidad Autónoma Vasca, donde arranca nuestra historia.

El Gobierno vasco decide en 2003 privatizar Naturcorp, una empresa pública constituida por cuatro sociedades (Gas de Euskadi, Bilbogas, Gasnalsa y Donostigas) dedicadas a la distribución de gas natural en la comunidad autónoma. El ganador de aquel concurso fue Hidrocarbónico, que se adjudicó la privatización de la sociedad y adquirió la mayoría accionarial del grupo, que pasó a llamarse Naturgas Energía.

En 2004, el grupo portugués Energías de Portugal (EDP) sumó a la que ya tenía una importante participación adicional de Hidrocarbónico; y pasó así a controlar el 95% el grupo que desde ese momento se denominó HC Energía.

Entre 2005 y 2006, EDP culminó el proceso de adquisición de las distribuidoras municipales vascas con la compra de Gas Hernani, Gas Pasaia, Bilbogas y Gasnalsa, con una inversión total de 82 millones de euros, e integró las redes y equipos humanos de éstas en su estructura. Posteriormente, en 2008, compró también la compañía distribuidora de gas natural de Mérida, la capital de Extremadura, y, por último, formalizó en diciembre de 2009 la adquisición de las distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia.

## NUESTRA FILOSOFÍA

Naturgas Energía es un proyecto estratégico en el sector gasista español, que garantiza la realización de infraestructuras necesarias para la mejora de la calidad de vida de sus usuarios. La compañía aprovecha las sinergias entre sus sociedades para asegurar el aprovisionamiento de gas natural y electricidad a precios competitivos.

Para lograrlo no sólo cumple con la legislación vigente en todas sus actividades y promueve su respeto estricto en todas aquellas áreas donde se pueda ejercer algún tipo de influencia. Además, dirige su funcionamiento por una serie de principios generales de actuación propios que cristalizan en nuestros compromisos con la obtención de resultados, con la satisfacción de sus trabajadores y clientes, con la excelencia en la gestión y con el desarrollo sostenible de la sociedad.

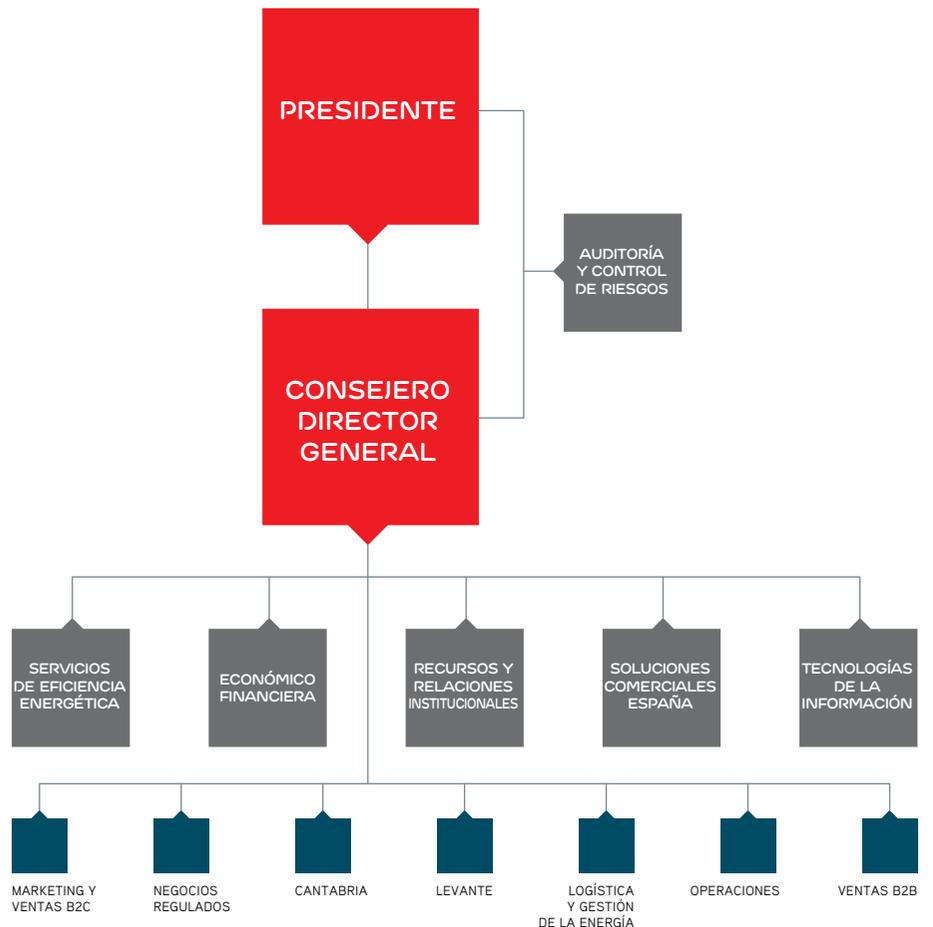
En todo momento fomentamos y exigimos un comportamiento transparente, honesto, digno y ético en todas las personas que forman parte del grupo o se relacionan con él para lograr tanto el aumento de la confianza del entorno en nuestro trabajo como el incremento de nuestra propia aportación a la sociedad. Este comportamiento está en la base de muchos de nuestros logros, entre ellos, el mayor de todos, la suma de nuestro esfuerzo diario; ser percibidos como una empresa referente en nuestro sector.

Por eso podemos mostrarnos orgullosos de ser el mayor operador energético en el País Vasco y el más importante del mercado gasista en Asturias, Cantabria y Murcia, además de ser el segundo en el resto de España; orgullosos de que nuestros empleados consideren que su entorno de trabajo es excelente; orgullosos de ser líderes en las evaluaciones de satisfacción de nuestros clientes; de ocupar una posición relevante en la inversión en I+D+i, y orgullosos de contar con numerosos reconocimientos por nuestro respeto al medio ambiente y fomento de la seguridad laboral.

A su vez, la multinacional de la que formamos parte, EDP, participa también de todos estos principios en su trabajo constaste por ofrecer soluciones energéticas de calidad a sus clientes, garantizando una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas y proporcionando a sus empleados perspectivas de desarrollo profesional con un adecuado equilibrio con la vida personal.

## ORGANIZACIÓN INTERNA

Naturgas Energía es un Grupo estructurado en una cabecera –Naturgas Energía Grupo, S.A.– de la que dependen tres unidades de negocios (dos en Negocios Regulados – Transporte y Distribución–, y una en Negocios Liberalizados –Comercializadora–), así como las áreas de soporte agrupadas en las direcciones de Auditoría y Control de Riesgos; Servicios de Eficiencia Energética; Económico Financiera; Recursos y Relaciones Institucionales; Soluciones Comerciales y Tecnologías de la Información.



A cierre del pasado ejercicio el Consejo de Administración de Naturgas Energía Grupo, S.A. estaba compuesto por las siguientes personas:

### PRESIDENTE

*D. Manuel Menéndez Menéndez*

### VICEPRESIDENTE PRIMERO

*D. Xabier Garmendia Martínez*

### VICEPRESIDENTE SEGUNDO

*D. Miguel Stilwell D' Andrade*

### CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

*D. Massimo Adelmo Lucio Rossini*

*D. Joao M. Manso Neto*

*D. José Ignacio Hormaeche Azumendi*

*D. José Ignacio Arrieta Heras*

*D. Carlos Manuel Sola Pereira da Mata*

*D. Fernando Masaveu Herrero*

*D. Francisco Javier Sáenz de Jubera Alvarez*

*D. Antonio Martins da Costa*

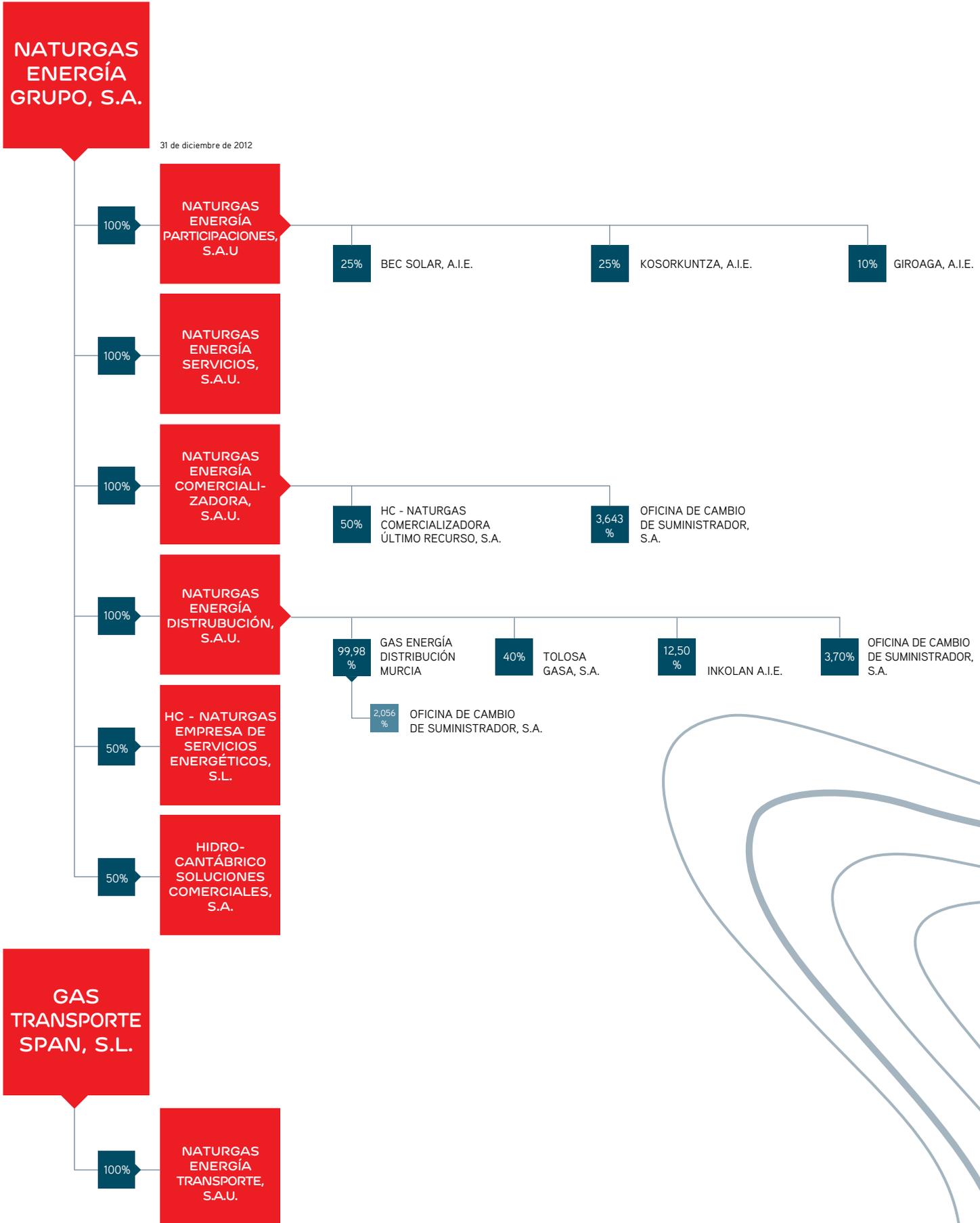
Secretaria no consejera:

*Dña. Olatz Fernández Elejalde*

# ESTRUCTURA SOCIETARIA

Además de las tres unidades de negocio –Transporte, Distribución y Comercializadora–, el Grupo posee inversiones en otros negocios energéticos que están agrupadas en Naturgas Energía Participaciones.

Todo ello se estructura en función del actual marco regulatorio, separando las actividades de almacenamiento y distribución (que tienen carácter de reguladas) de las actividades de comercialización, que se ejercen libremente.



## EJES ESTRATÉGICOS

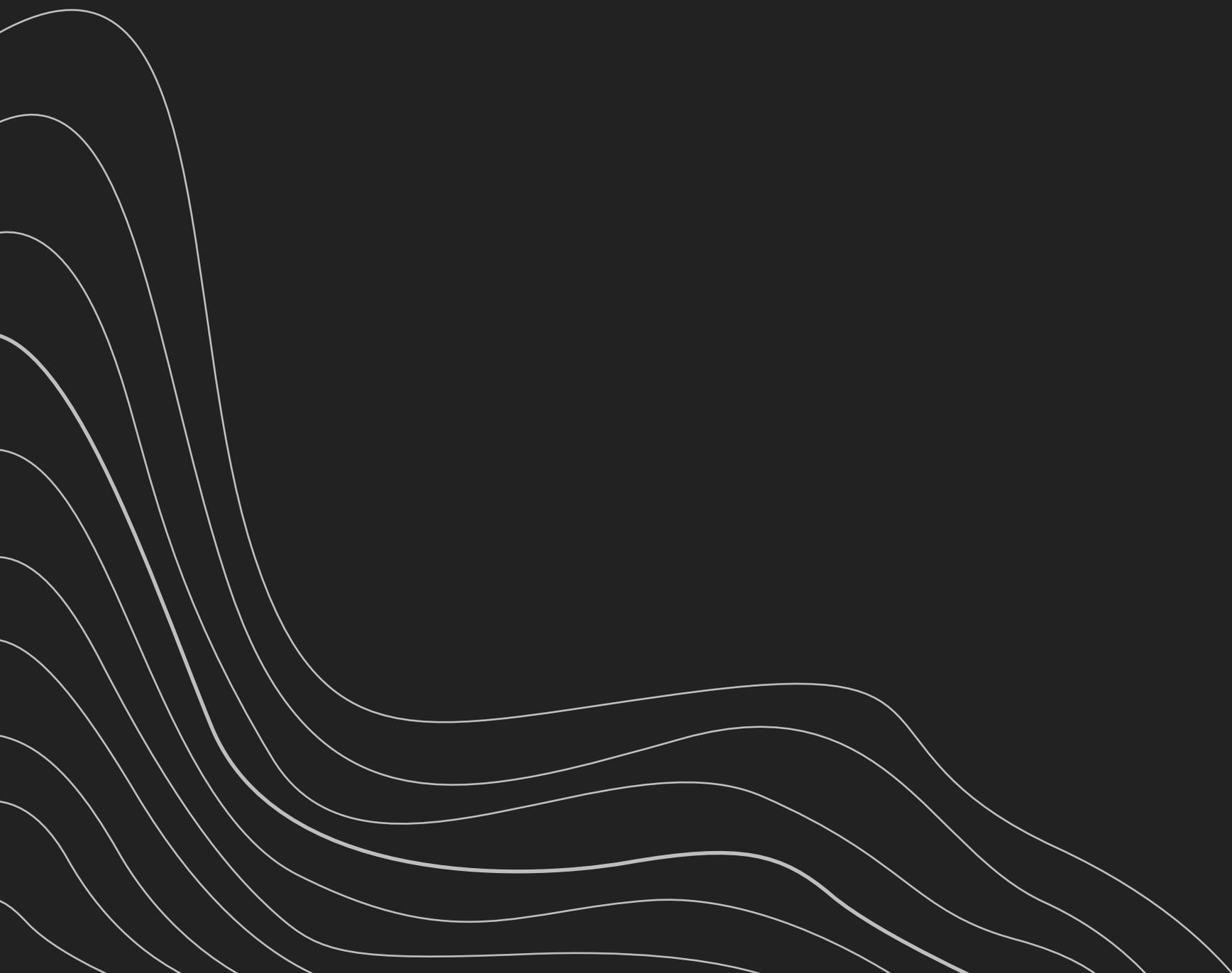
Naturgas Energía prevé concentrar su actividad de los próximos ejercicios en los siguientes aspectos clave:

- La mejora continua de la calidad y seguridad del suministro y la consolidación de un sistema de operaciones muy eficiente y de alta responsabilidad, con excelencia en la operación, inspección y mantenimiento.
- La búsqueda permanente de la eficiencia operativa de las redes de distribución y la continuación de la ejecución de proyectos de extensión de red rentables.
- El incremento de la cartera de clientes duales (gas y electricidad), buscando un alto índice de satisfacción de éstos.
- La diversificación de la cartera comercial, tanto geográficamente como por segmento.
- La anticipación de riesgos y una eficiente gestión regulatoria.



# ACTIVIDAD ECONÓMICA

entorno sectorial  
naturgas energía grupo, s. a.  
impulso a la i+d+i



Como datos económicos más relevantes podemos destacar que Naturgas Energía obtuvo en 2012 un beneficio neto de 106 millones de euros, cifra un 23% inferior a la del año anterior, debido fundamentalmente a la reducción del margen bruto.

El volumen de negocio alcanzó los 1.700 millones de euros, un 9% más, y el EBITDA (o beneficio operativo) descendió hasta los 169 millones de euros, un 17% menos. Las inversiones superaron los 50 millones de euros, un 10% menos que en 2011.

Durante el año pasado, la compañía se afianzó como segundo distribuidor de gas natural del mercado español y ya es líder en Asturias, Cantabria y Murcia. Superó el millón de puntos de suministro en sus 9.875 kilómetros de redes de distribución.

Está presente con infraestructuras propias en nueve comunidades autónomas: Asturias, Cantabria, Cataluña, Castilla y León, Extremadura, Madrid, Murcia, Navarra y País Vasco. En ésta última es líder en la comercialización dual de energía (es decir, gas y electricidad) y segundo operador de electricidad.

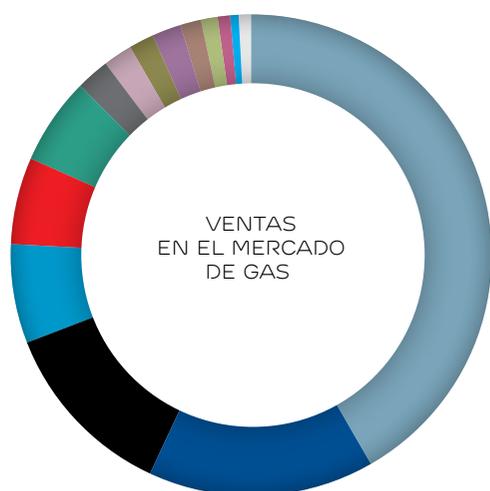
Entre los hechos destacados de la actividad de la compañía en 2012 también debemos citar la operación de venta de Naturgas Energía Transporte a Enagás y el traslado a la nueva sede corporativa en Bilbao, que ha supuesto una inversión de más de 17 millones de euros.

## ENTORNO SECTORIAL

### GAS

Los datos publicados por la Comisión Nacional de Energía (CNE) relativos a 2012 aseguran que el número de clientes aumentó en 106.701, con lo que la cifra total de usuarios de gas quedó en los 7.385.202. Sin embargo, el ejercicio se cerró con una demanda de gas de 361.697 GWh, lo que supone un descenso del consumo del 3,4% con respecto al año anterior.

Los grupos con mayores ventas en el conjunto del mercado son Gas Natural Fenosa (41,83%), Endesa (15,25%), UF Gas Comercializadora (12,13%), Cepsa (6,76%), EDP (5,96%), Iberdrola (5,67%). Otros diecinueve grupos empresariales suman en conjunto el 12,41% restante del mercado de gas en España.



En relación con el número de clientes de gas natural al final del cuarto trimestre, por grupos societarios, Gas Natural Fenosa tiene 4.223.589 consumidores (el 57,2%), seguido de Endesa con 1.252.349 (16,96%), Iberdrola con 797.211 (10,79%), EDP con 769.975 (10,43%), Galp con 301.731 (4,09%) y E.ON Energía con 38.640 (0,52%).



### ELECTRICIDAD

Según los datos de la Asociación Española de la Industria Eléctrica, Unesa, el año pasado se caracterizó por una disminución total del 1,3%, del consumo de electricidad, situándose en 249.014 millones de kWh. Esta cifra incluye una estimación del autoconsumo de los cogeneradores.

En lo relativo a la generación se produjo un incremento del 1,5% (hasta los 298.139 millones de kWh), con un saldo exportador de 11.209 millones de kWh, superior en un 84% al del año anterior.

Por segmentos, hubo una reducción de la producción hidroeléctrica en un 29,5% debido a una hidraulicidad inferior a la media histórica, con un incremento del 57% de la utilización de las centrales de bombeo, y también disminuyó la producción con gas natural en un 23%.

En cambio, aumentaron la producción con carbón (en un 23,8%), la nuclear (en un 6,4%) y la termosolar (en un 85%), gracias a la incorporación de nuevas instalaciones. En conjunto, la producción del equipo en Régimen Especial, renovables y cogeneración, se incrementó en un 10,4%.

Por otra parte, en 2012 se retiraron 1.313 MW en centrales térmicas de carbón y fuel que finalizaron su vida útil. A finales del año la potencia en Régimen Ordinario ascendía a 67.805 MW.

# NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S. A.

Como se explica en segundo capítulo de esta Memoria, Naturgas Energía Grupo cuenta con tres unidades de negocio: dos en Negocios Regulados –Transporte y Distribución–, y una en Negocios Liberalizados, la Comercializadora. Por otra parte, Naturgas Energía Servicios es la canalizadora de las soluciones comerciales.

Dentro de esta estructura, las funciones de la matriz son reunir todas las áreas corporativas que dan apoyo y soporte a las diversas unidades de negocio.

## NEGOCIOS REGULADOS

Las redes construidas de Naturgas Energía Distribución y Transporte llegaban al cierre de 2012 a los 10.345 kilómetros totales, 9.875 de Distribución y 470 de Transporte, con un crecimiento anual total del 2%.

La compañía se consolidó en 2012 como el segundo distribuidor de gas natural del mercado español. La energía distribuida por nuestras redes aumentó un 15%, y llegó a los 55.786 GWh.

En 2012 EDP Naturgas Energía optó por la desinversión de su actividad de transporte en cumplimiento con las disposiciones de la Directiva 2009/73/EC del Parlamento Europeo y del Consejo del 13 de julio de 2009, que establece que los operadores de distribución de gas o activos de suministro verticalmente integrados no pueden ejercer control sobre activos de transporte de gas. El 30 de marzo se publicó el Real Decreto Ley 13/2012, por el que se transpone esta directiva europea que obliga a la separación patrimonial de las sociedades titulares de instalaciones de la red troncal de las que desarrollan actividades de producción o suministro, o bien a la cesión a un gestor de red independiente.

Así, en 2012, el Grupo llegó a un acuerdo para la venta de sus activos del negocio, compuestos fundamentalmente por casi 450 kilómetros de red, con un valor de 262,5 millones de euros y localizados principalmente en el País Vasco. Enagás adquirió el 90%, mientras que el Gobierno vasco, a través del EVE, se hizo con la propiedad del 10% restante.

Por otra parte, las inversiones acumuladas de Naturgas Energía en los últimos tres años alcanzaron los 172,1 millones de euros, incluyendo los 50,1 del pasado ejercicio, empleados principalmente en adquisiciones y extensiones de redes, tanto de Distribución como de Transporte.

## NATURGAS ENERGÍA TRANSPORTE (NET)

### FUNCIONES

Gestión de los activos regulados de Transporte, incluyendo la promoción de nuevas infraestructuras, su desarrollo y construcción, así como los servicios de operación, mantenimiento y optimización de las mismas.

### PRINCIPALES ACTIVIDADES EN 2012

Junto a la venta ya señalada en el epígrafe anterior para cumplir con la normativa comunitaria sobre el mercado interno de gas natural, entre las actividades más importantes del año pasado hay que destacar:

- La puesta en gas del gasoducto Siero-Villaviciosa (Asturias) en abril, una vez finalizada por parte de Enagás la posición y ERM (estación de regulación y medida) de conexión, lo que permitió la desconexión en junio de la planta de gas natural licuado de Villaviciosa. Esta infraestructura permitirá el suministro a Sariego, así como el refuerzo de las redes de Distribución del municipio para atender los nuevos desarrollos industriales en construcción.
- La puesta en gas del gasoducto Corvera-Tamón (Asturias) en julio, una vez finalizada por parte de Enagás la posición de conexión, lo que posibilita el refuerzo de la red APA (red de Alta Presión) de Avilés.
- La solicitud de la puesta en servicio de la Fase I del Gasoducto de Transporte Básico Bilbao-Treto (Bilbao-Guriezo), con una longitud de 24 kilómetros y una inversión autorizada de 19,7 millones de euros.
- La resolución de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, por la que se otorga a Gas Energía Distribución Murcia autorización administrativa, aprobación del proyecto de ejecución y reconocimiento de utilidad pública para la construcción del gasoducto de transporte secundario Moratalla-Mula (Murcia), cuyas obras comenzaron en octubre. El gasoducto tiene una longitud de 64,1 kilómetros, una inversión prevista de 16,1 millones de euros y la fecha objetivo de puesta en marcha es diciembre de 2013.
- Las resoluciones por la que se incluyen en el régimen retributivo los gasoductos Bergara-Zaldibia, Zaldibia-Villabona, Serinyà-Figueres y el de la zona industrial de Hernani.
- La publicación de Orden Ministerial por la que se determinan las instalaciones de la red básica de gas natural pertenecientes a la red troncal, que en el caso de Naturgas Energía Transporte son: la Conexión Internacional de Irún; el gasoducto Bergara-Irún; el Arrigorriaga-Santurtzi; el Santurtzi-Zierbena; el Bilbao-Treto; y los desdoblamientos Bergara-Irún y Arrigorriaga-Santurtzi.
- La finalización de los trabajos de ingeniería para la separación de los elementos comunes entre Naturgas Energía Distribución y Naturgas Energía Transporte (necesarios para la venta de esta última), y el inicio de la fase de tramitación y licitación para el comienzo de la construcción.
- La realización de análisis y propuestas de armonización de los procesos de gestión de congestiones, mecanismos de asignación de capacidad en la interconexión con Portugal, así como del Plan de Inversiones Regional del South Gas Regional Initiative (SGRI) y del operador MIBGAS, además de cuestionarios de transparencia para verificar el cumplimiento por los transportistas del reglamento 715/2009.
- La participación junto con Enagás y las empresas transportistas de gas natural en Francia GRTgaz y TIGF en el Open Season Committee para revisar el avance de las infraestructuras asociadas a los proyectos de Open Season con Francia.

REDES DE TRANSPORTE (KM)	2012	2011	%
Construidos	470	445	5,3
Operativos (puestos en gas)	445	425	4,7

GASODUCTOS DE TRANSPORTE	KM	EN EJECUCIÓN	KM
<b>OPERATIVOS</b>		<b>EN PROMOCIÓN</b>	
TRANSPORTE BÁSICO	270,3	TRANSPORTE BÁSICO	54,0
PAÍS VASCO	250,3	Bilbao-Treto	54,0
Bergara-Irún		TRANSPORTE SECUNDARIO	64,0
Arrigorriaga-Santurtce		Moratalla-Mula	64,0
Lemoa-Boroa		<b>TOTAL</b>	<b>118,0</b>
Santurtce-Zierbana			
Puerto de Bilbao		<b>EN PROMOCIÓN</b>	
Conexión Internacional		TRANSPORTE BÁSICO	70,0
ASTURIAS	7	Estación de Compresión Euskadour	
Ramal a la CTCC de Soto de Ribera		Varios gasoductos en promoción	
Corvera-Tamón		TRANSPORTE SECUNDARIO	775,0
NAVARRA	13,0	Zona Industrial Veriña	4,0
Ramal a la CTCC de Castejón		Figueres-Roses	28,0
TRANSPORTE SECUNDARIO	174,7	Rasines-Ramales de la Victoria	6,0
CASTILLA Y LEÓN	129,4	Rioja Alavesa	23,0
La Robla-Guardo		Otros en promoción	714,0
Soria-Ágreda		RAMALES CTCC	39,0
CATALUÑA	22,8	CTCC Alange	8,0
Serinyà-Figueres		CTCC Barajas de Melo	18,0
PAÍS VASCO	2,5	CTCC Puerto de Gijón	4,0
Zona Industrial de Hernani		CTCC Merida Power	4,0
ASTURIAS	20	CTCC Puerto Pasajes	5,0
Siero-Villaviciosa		<b>TOTAL</b>	<b>884,0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>445,0</b>		

## NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN

### FUNCIONES

Las funciones principales son el suministro de gas a clientes en el mercado regulado y la gestión de los activos de distribución, incluyendo la promoción de nuevas infraestructuras, su desarrollo y construcción, así como los servicios de operación, mantenimiento y optimización.

En lo relativo al suministro, debe velar por la continua satisfacción del cliente, por lo que entre sus funciones se incluye la realización de pruebas previas y de inspecciones periódicas, así como la atención y resolución de urgencias y medición de consumos.

### PRINCIPALES ACTIVIDADES EN 2012

La energía distribuida en 2012 por nuestros 9.875 kilómetros de redes fue de 55.786 GWh, un 15% más que durante el ejercicio anterior.

	2012	2011	%
Energía distribuida (GWh)	55.786	48.447	15
Redes (km)	9.875	9.690	2

Entre las principales acciones puestas en marcha destacan:

- Continuación del proceso de extensión de las redes de gas natural, fundamentalmente en el País Vasco, Asturias, Cantabria, Murcia, Extremadura y Castilla y León, en las que el número de puntos de suministro aumentó en más de 14.000 y superó el millón.
- Inicio del suministro de gas natural a siete núcleos: Masustegi Fase I, en el País Vasco; Niembro y Villallana, en Asturias; Cieza, en Murcia; Puente Viesgo y Villanueva de la Peña, en Cantabria; y Ágreda, en Soria.
- Culminación de la gasificación de cuatro núcleos ya puestos en gas anteriormente: Torre Pacheco, Fuente Álamo y Calasparra, en Murcia; y Santillana del Mar, en Cantabria.
- Comienzo de las obras para el suministro de gas natural previsto para 2013 en los núcleos de Martiartu (País Vasco) y Orejo (Cantabria).
- Ejecución de la segunda fase de Masustegi y posible inicio de los trabajos en Zaramillo y Berriatúa en el País Vasco.
- Firma con la Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio del Gobierno de Cantabria del Convenio Marco de Gasificación para acometer la construcción de redes en nuevos núcleos de población, así como para promover la calidad y seguridad del suministro.
- Cobro de la retribución específica de obras ya finalizadas por importe de 1,2 millones de euros.
- Asignación de la retribución específica de la convocatoria 2009 por importe de un millón de euros.
- Adquisición de las redes de Repsol en Usurbil y Berriatua (País Vasco).
- Construcción de 185 nuevos kilómetros de redes, con un incremento del 2%.

### ÁREAS GEOGRÁFICAS DEL NEGOCIO REGULADO

Naturgas Energía está presente en nueve comunidades autónomas con infraestructuras propias: Asturias, Cataluña, Cantabria, Castilla y León, Extremadura, Madrid, Murcia, Navarra y País Vasco. Además, tiene autorizaciones administrativas previas en las Islas Baleares (en Menorca) y en la Comunidad Valenciana, concretamente en Pilar de la Horadada, Alicante.

El Grupo continuó en 2012 con el proceso de extensión de sus redes, fundamentalmente en el País Vasco, Cantabria, Asturias, Murcia, Extremadura y Castilla y León, en las que el número de puntos de suministro creció en más de 14.000, hasta superar el millón.

## NEGOCIOS LIBERALIZADOS

NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.

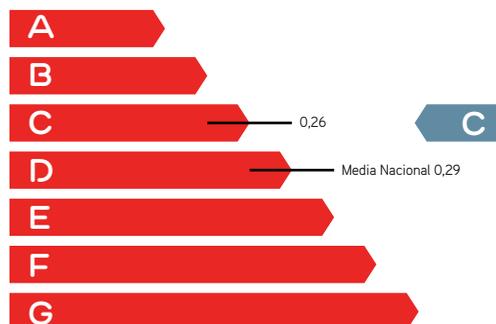
### FUNCIONES

Comercialización de gas natural y electricidad en el mercado liberalizado. Adicionalmente, ofrece a todos sus clientes una amplia gama de productos y servicios de valor añadido, como el asesoramiento en eficiencia energética y el mantenimiento, revisión e inspección de instalaciones.

	2012	2011	%
Energía comercializada (GWh)	29.247	30.178	(3)
Gas	27.553	28.259	(3)
Electricidad	1.694	1.919	(12)
Cientes de gas	772.322	787.860	(2)
Cientes de electricidad	105.711	106.472	(1)

### EMISIONES DE DIÓXIDO DE CARBONO NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA

Menos dióxido de carbono



Más dióxido de carbono

CONTENIDO DE CARBONO:  
KILOGRAMO DE DIÓXIDO DE CARBONO  
POR kWh

FUENTE DE ENERGÍA	%	UNIDAD	2012	2011	2010	2009
Renovables	39,9	kWh	575.768,47	450.596,43	333.680,07	285.531,747
Cogeneración alta eficiencia	1,4	kWh	23.341,96	17.928,24	8.898,152	1.696,2282
Cogeneración alta eficiencia	8,6	kWh	136.939,52	105.179	80.083,368	67.849,128
Ciclo Combinado Gas Natural	15,6	kWh	315.894,59	242.628,84	296.975,823	251.607,183
Carbón	13,8	kWh	124.490,48	95.617,28	156.829,929	132.871,209
Fuel/ Gas	2,2	kWh	46.683,93	35.856,48	33.368,07	28.270,47
Nuclear	17,5	kWh	303.445,45	233.067,12	190.197,999	161.141,679
Otros	1,0	kWh	18.673,57	14.342,59	8.898,152	7.538,792

La Comisión Nacional de la Energía concedió las garantías de origen transferidas a las distintas comercializadoras del grupo. Éstas se asignaron a todos los clientes B2C y a algunos de B2B. La garantía de origen es un certificado que avala que toda la energía eléctrica que consumen nuestros clientes B2C es totalmente renovable, es decir, que procede de fuentes de energías limpias y respetuosas con el medio ambiente.

En la mezcla de producción de electricidad se obtiene un porcentaje de contribución de energía renovable superior a la media nacional, al igual que ocurre con las emisiones de CO<sub>2</sub>. Esta política de redención de garantías responde a nuestro posicionamiento como empresa sostenible y comprometida con el medio ambiente y la sociedad.

### ASPECTOS DESTACABLES EN 2012

#### RESIDENCIAL

- **ACTIVIDAD COMERCIAL.** Durante el pasado ejercicio la actividad comercial se consolidó en las zonas de expansión (Madrid, Navarra, La Rioja y Castilla y León) gracias al mix de venta a clientes B2C de una oferta dual con servicio de mantenimiento (gas, luz y Funciona). La proporción de dualidad (clientes con gas y electricidad) alcanzó el 80%, y la penetración del servicio de mantenimiento Funciona llegó al 45%. En el País Vasco, el 28% de los clientes son duales, y el servicio Funciona ha sido contratado por el 31% del total.

La compañía intensificó la estrategia de protección de clientes, que dio como resultado tasas de recuperación superiores al 71% de clientes de gas.

- **PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.** El 93% de los clientes utiliza el programa de puntos, que se reafirma como el principal instrumento de fidelización al mercado libre para los clientes domésticos.
- **CONSOLIDACIÓN DE LA PÁGINA WEB COMO CANAL DE VENTA Y COMUNICACIÓN.** En 2012 se registraron más de 600.000 visitas, con un promedio de 50.000 al mes.

También se superaron los 100.000 clientes dados de alta a través de la página web, un 26% de los clientes domésticos.

- **FACTURA ELECTRÓNICA.** Más de 78.000 clientes reciben su factura en formato electrónico, un 13% de los domésticos. Naturgas Energía se incorporó en 2012 al servicio Metaposta del Gobierno vasco, que registró más de 1.000 adhesiones.

La campaña "Un contrato, un árbol", por la que con cada nueva alta en facturación electrónica se planta un árbol, nos permitió plantar unos 37.000 árboles.

## EMPRESAS Y GRANDES CLIENTES

Naturgas Energía diversificó su cartera de clientes de pymes y potenció su capacidad como suministrador dual de gas y electricidad, así como de servicios de valor añadido. La compañía optimizó también los costes logísticos del gas natural.

En el capítulo de resultados, la crisis mundial provocó la reducción de la demanda, con una caída en España del 2,8%. Si bien la demanda convencional (agregación de los sectores industrial y doméstico) creció ligeramente (un 5,7%), la eléctrica sufrió un fuerte retroceso del 23%.

En esta coyuntura, la estrategia de la compañía se centra en la venta de todo el gas adquirido en compromisos de largo plazo para evitar las fuertes penalizaciones en este tipo de contratos. Esta situación conlleva, ineludiblemente, la obtención de bajos márgenes que la compañía consiguió mejorar activamente a través de las siguientes medidas de actuación:

- Diversificación de la cartera de clientes (pymes) y puesta en valor la capacidad de la compañía como suministradora dual (gas y electricidad).
- Operaciones de trading de gas adquirido en el mercado spot (de compra-venta de materias primas).
- Potenciación de la venta cruzada de servicios de valor añadido a nuestra cartera de clientes.
- Operaciones intragrupo entre España y Portugal .
- Optimización de los costes logísticos del gas natural, mediante una gestión activa de los contratos de uso de instalaciones gasistas, tanto en España como en Portugal con EDP Gas.

## NATURGAS ENERGÍA SERVICIOS, S.A.U.

### FUNCIONES

Naturgas Energía Servicios es la canalizadora de las soluciones comerciales del Grupo por lo que quedan bajo su responsabilidad la atención al cliente, la creación de servicios de valor añadido y las mejoras de los ciclos comerciales B2C, B2B y de Distribución, así como la medición y balances y los procesos.

### ASPECTOS DESTACABLES EN 2012

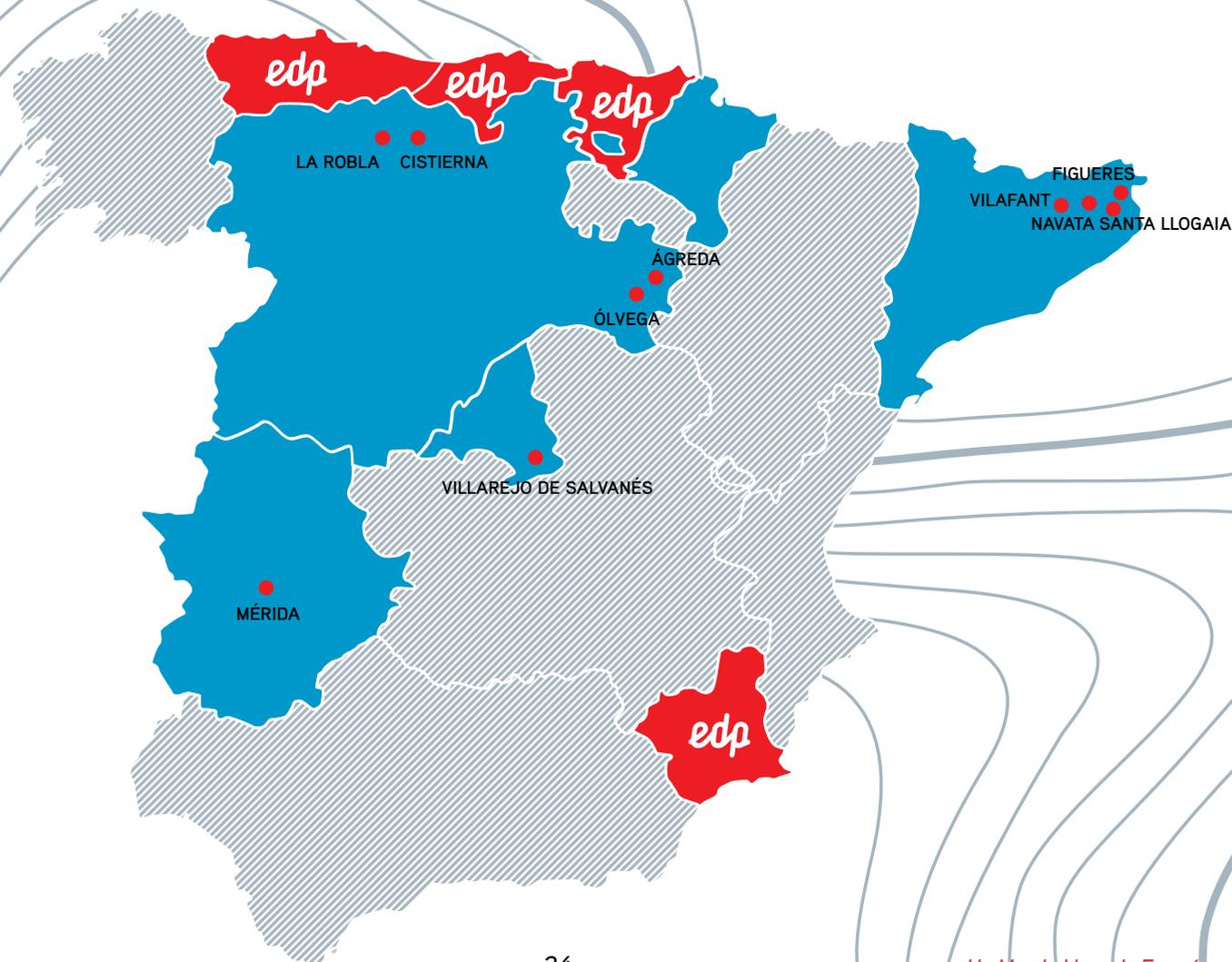
En el mercado regulado nuestra cartera de clientes llegó a los 177.405 contratos de Funciona, con un incremento de más de 10.000 respecto al año anterior.

### ATENCIÓN AL CLIENTE

- Mantenimiento de los niveles de satisfacción de los clientes por encima del 4,5 sobre 5 en todas las zonas de operación.
- Cumplimiento de los objetivos de mantenimiento correctivo en todas las áreas geográficas, con un tiempo medio de reparación inferior a las 48 horas.

### SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

La compañía es líder en comercialización dual de energía -gas y electricidad- en el segmento residencial del País Vasco. Además, al cierre del ejercicio contaba con 177.405 contratos de Funciona, el servicio de mantenimiento para revisión y cuidado de los aparatos y las instalaciones de los clientes del segmento B2C (hogares y negocios).



### CICLO COMERCIAL B2C

Mediante la continuidad en la consolidación de la externalización de actividades se obtuvo un importante ahorro de costes y se potenció la eficiencia en la gestión del ciclo comercial B2C, manteniendo unos índices de calidad superiores al 95%.

### CICLO COMERCIAL B2B

Consolidación de una nueva organización de ciclo comercial B2B en la que se desarrollaron proyectos de optimización de procesos y encuestas de satisfacción de servicio al cliente interno como mecanismo de control y mejora. Además, se implantó un cuadro de mando integral y homogéneo de los servicios prestados.

### CICLO COMERCIAL DISTRIBUCIÓN

Se incorporaron importantes mejoras en los procesos de gestión de cortes y de baja. Además, se implantó con éxito la facturación electrónica para los peajes de gas, lo que supuso unos ahorros relevantes en el proceso de facturación.

Además, se realizó un importante esfuerzo para la adaptación de los sistemas a los cambios regulatorios y legales. Por ejemplo, se adaptaron los sistemas para la facturación del cambio del tipo de IVA, o para la aplicación del término fijo y coeficientes de facturación de gas natural licuado.

Por otra parte, en junio de 2012 finalizó la campaña para la recuperación de deuda antigua en el mercado regulado, iniciada en septiembre de 2011. Con esta acción se obtuvo el retorno del 7,5% de la deuda de clientes domésticos y un 14% de la de los institucionales. Asimismo, se logró una tasa de recuperación del 50% con el cobro de deuda de entidades locales encuadrado en el Real Decreto de financiación para el pago a proveedores de esas entidades.

### MEDICIÓN Y BALANCES

La tasa de validación de la medida de los clientes industriales el segundo día hábil de suministro fue del 99,3%.

Cumplimiento del calendario normativo y de calidad de la información para los balances diarios N+2 y los repartos definitivos: automatización total de los procesos; gestión de todos los procesos de NED y NET; mejora en la calidad de la información (traducida en la reducción en los ajustes a las comercializadoras que operan en nuestras redes); control y previsión trimestral de la liquidación de las diferencias de medición.

Adecuación al nuevo proceso de repartos N+1 con una significativa antelación respecto al plazo obligatorio por norma.

### PROCESOS

En 2012 se pusieron en marcha 61 iniciativas identificadas en el ámbito del proyecto de consultoría de optimización de procesos. De éstas, finalizaron 50.

La implantación de estas iniciativas supuso una mejora en la eficiencia de los procesos y un considerable ahorro de costes.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- **SALA TÉCNICA DE LA NUEVA SEDE**  
Con motivo del traslado a la nueva sede social, fue necesario construir una nueva Sala Técnica para albergar el sistema de Telecontrol y Telemida y una parte de los servidores corporativos.  
La Sala Técnica mide 8,4 x 5,3 x 2,4 metros, y está conformada por paneles especiales, unidos entre sí mediante los correspondientes elementos de protección ignífuga y mecánica.  
Las principales características constructivas de la sala son:
  - Elementos modulares realizados en base a un complejo sistema de capas aislantes térmicas, retardantes de los efectos del calor.
  - Robustos paneles en sándwich entre láminas de acero.
  - Puerta de alta seguridad con protección ignífuga adicional, F90, hasta WK3.
  - Sistema de sellado especial del suelo.
  - Utilización de sellados de alta resistencia a la temperatura y la humedad.
  - Uso de compuertas de aire acondicionado.
  - Estructura autoportante.Dispone de dos cuadros eléctricos generales, dos SAIs on line, y sistemas propios de iluminación, control de accesos, detección y extinción de incendios y CCTV. Está diseñada para soportar las necesidades actuales y futuras de la compañía.
- **TRASLADO DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO A LA NUEVA SEDE**  
El traslado de todo el equipamiento informático (servidores, electrónica, puestos de trabajo), incluyendo el sistema de Telecontrol y Telemida, a la nueva sede social, supuso un reto especialmente complejo. Lógicamente, hubo que prever las medidas de contingencia para cubrir cualquier posible eventualidad. Determinados servicios críticos debían tener garantizada su continuidad en todo momento. El proceso resultó un éxito en todos los aspectos, ya que las más de 230 personas trasladadas tuvieron total acceso a sus equipos y disponibilidad de la información desde el primer momento.

- **DISASTER RECOVERY PLAN PARA EL SISTEMA SAP R/3**  
Puesta en marcha del DRP para el entorno SAP R/3; se realizaron pruebas semestrales de verificación del correcto funcionamiento de los procedimientos internos y de los sistemas, ante un escenario simulado de contingencia.
- **APOYO Y SOPORTE A LA EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS**  
El departamento puso en marcha los siguientes sistemas: Portal de Entidades, Gestión del Catastro + GIS para Expansión, Sistema Logístico de Gas (Fase II), Registro de Entradas y Salidas (SaaS+BPO). Además, completó la instalación de una nueva WAN de ámbito nacional incluyendo un nuevo servicio Wifi. Otro lanzamiento relevante fue el del servicio de acceso al correo corporativo a través de dispositivos móviles.
- **POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**  
La divulgación y la aplicación efectiva de los principios recogidos en la Política de Seguridad corporativa siemprees un aspecto esencial. El nivel de conocimiento y aplicación que reconocen los usuarios, medido semestralmente, experimenta una significativa mejora y alcanza un valor del 82,2%.
- **GESTIÓN DE IDENTIDADES Y ACCESOS (IAM)**  
Sistemas implantó en 2012 una plataforma de Gestión de Identidades y Accesos, requisito obligatorio para garantizar el cumplimiento eficaz y sistemático de los diversos tipos de conformidades (SCIRF, Sox, Separación de actividades, LOPD). Esta iniciativa se enmarca dentro de las buenas prácticas de TIC asociadas a la seguridad de los sistemas de información, favoreciendo el control del riesgo asociado a su uso y alcanzando así un mayor nivel de protección del negocio. Se completó la primera fase del proyecto, que incluye una parte de los sistemas comerciales y los sistemas de Gestión de redes, Medición, Balances y Repartos, Económico-Financiero y Tesorería. Asimismo se incluyó una iniciativa de normalización de códigos de usuario y cuentas de acceso a los sistemas y otra de calidad de datos de los usuarios.
- **MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, CONTROL INTERNO Y GOBIERNO TI**  
Se continuó realizando el estudio semestral de satisfacción del servicio prestado. El grado de satisfacción de los usuarios ha aumentado ligeramente hasta alcanzar un valor de 7,3 sobre 10.  
El departamento revisó además semanalmente el servicio continuo ofrecido a los usuarios a través de la valoración efectuada por éstos en el sistema Service Now. Otras actividades destacables de 2012 fueron la auditoría anual SCIRF, la extensión de la auditoría anual de cuentas a procesos TI y la implementación de las recomendaciones de la auditoría LOPD. Por último, hay que mencionar el especial esfuerzo realizado por desarrollar acciones formativas y de sensibilización impartidas por personal propio.

## IMPULSO A LA I+D+i

Naturgas Energía concentra estratégicamente sus esfuerzos de I+D+i en tres áreas temáticas principales: seguridad y gestión en el suministro de gas natural; eficiencia energética y sostenibilidad.

Diversas sociedades de la compañía participan junto con otras empresas, organismos públicos de investigación (OPIs) y centros tecnológicos (CTs) en el desarrollo de proyectos que obtienen ayudas públicas, principalmente de Fondos FEDER.

### PRINCIPALES PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

Los principales proyectos en los que el departamento trabajó durante el año 2012 fueron los siguientes:

#### LIFE BIOGRID

*Biogas injection into natural gas grid and use as vehicle fuel by upgrading it with a novel CO<sub>2</sub> capture and storage technology.* Es un proyecto iniciado en 2009 y liderado por Naturgas energía, que tiene como objetivo investigar nuevos sistemas de depuración de biogás (algas unicelulares y sistemas criogénicos) que lo conviertan en gas natural renovable apto para inyectarlo en la infraestructura gasista y para su uso en su uso en vehículos. El resultado final serán emisiones negativas de dióxido de carbono. Aprobado por el programa LIFE de la Dirección General de Medio Ambiente, la Comisión Europea aprobó la prórroga del proyecto para 2013.

#### PROSAVE2

Proyecto de Investigación en Sistemas avanzados para un Avión más Eco-Eficiente. Proyecto de investigación subvencionado por programa CENIT del Ministerio de Ciencia e Innovación para los años 2010, 2011, 2012 y 2013. Debido a su cuantía, el proyecto tuvo que ser aprobado en Consejo de Ministros. Se ha tramitado con éxito la justificación del año 2011.

#### CADIONAT

Sensor electroquímico para la medida de la calidad de biogás y gas natural. Este proyecto tiene como objetivo desarrollar mediante tecnologías micro y nano electroquímicas 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. Se firmó la escritura de concesión de ayuda por parte del CDTI y se ha tramitado con éxito la justificación del año 2011.

#### INYEGAS3

Módulos de purificación y control para la inyección segura del biogás en la red de gas natural. Proyecto aprobado por el Programa GAITEK del Gobierno Vasco. Se ha justificado con éxito el desarrollo del año 2011 y el Gobierno Vasco aprobó la ayuda también para el año 2012.

#### EVALGAS

Desarrollo de novedosas técnicas de análisis multi-paramétrico para la evaluación de mezclas gaseosas en el ámbito doméstico-industrial. Aprobado por el programa ETORGAI del Gobierno Vasco para los años 2011, 2012 y 2013. Se ha tramitado con éxito la justificación del año 2011.

#### NANOTUBOS

Descomposición catalítica de biogás para la producción de materiales de carbono de alto valor añadido. Aprobado por el Gobierno del Principado de Asturias para los años 2011 y 2012. Se ha tramitado con éxito la Justificación del año 2011.

#### ECODIS

Desarrollo de tecnologías para la generación, distribución y gestión eficiente de los flujos de energía en entornos urbanos e industriales y su aplicación en la transformación de ciudades hacia un modelo LOW CARBON CITY. Proyecto aprobado por el programa ETORGAI del Gobierno Vasco para el año 2012.

#### CHS

Célula Hogar Sostenible. Desarrollo de tecnologías para un hogar sostenible y su integración en entornos de sostenibilidad (Smart Cities, Smart Grids, etc.). Proyecto aprobado por el programa ETORGAI del Gobierno Vasco para el año 2012.

#### TRI-REFORM

Generación limpia de hidrógeno - Procesos de tri-reformado de biogás. Proyecto de colaboración en I+D Universidad-Sociedad con la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao para 2011 y 2012.

## PROYECTOS DE INNOVACIÓN

Los proyectos de innovación surgieron de la inquietud de Naturgas Energía por mejorar sus productos y procesos dentro de su estrategia de mejora continua, y son aquellos que están más cerca del mercado.

### HIPS

Admissible hydrogen concentrations in gas systems. Proyecto GERG para años 2012 y 2013.

### TELEMEDIDA

Pruebas de campo para la demostración de un sistema global de telemetría de contadores domésticos. Se han empezado las pruebas de campo en el tercer trimestre de 2012.

### STIRLING

Proyecto de innovación sobre eficiencia energética en edificios. Tiene como objetivo la aplicación en el mercado de las nuevas tecnologías del gas natural y las energías renovables. Se ha instalado en la compañía un motor Stirling de un kW<sub>e</sub> que genera tanto agua caliente como electricidad.

### BIOGRID

Proyecto sobre gas natural renovable. Su objetivo es la inyección de gas natural renovable o biometano a las redes de gas natural y su uso en vehículos. Proyecto de I+D que tiene un alto grado de innovación energética como modelo futuro de negocio.

## LEAN CREATIVE THINKING

Proyecto no tecnológico lanzado en 2012 sobre el aprovechamiento del potencial de las personas para lograr un Lean más innovador. Junto con el departamento Lean se ha identificado un nuevo muda (despilfarro) consistente en no saber aprovechar la creatividad de los colaboradores de Naturgas en aras a introducir mejoras radicales y disruptivas que nos permitan innovar siendo más competitivos.

Hay que destacar también que en 2012 –junto con el Departamento Lean– se elaboró y aprobó el Procedimiento de Control de Calidad sobre la Gestión de la I+D+i y de aplicación a todas las empresas del Grupo Naturgas Energía.

Además, los cinco proyectos de I+D+i presentados por Naturgas Energía, en colaboración con dos centros universitarios de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao y el CEIT (Centro de Estudios e Investigaciones Técnicas de Gipuzkoa), han sido escogidos para el 4th Academic Network Event del GERG. De 32 trabajos de I+D presentados por universidades y centros de investigación europeos, han sido seleccionados por su calidad únicamente 20, por lo que la cuarta parte son de Naturgas Energía.

De ellos, cuatro son del Aula de Naturgas de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Bilbao de la UPV-EHU, que promueve la incorporación del talento universitario al sector del gas natural mediante proyectos de colaboración en investigación, y otro es del CEIT de San Sebastián.

## FORMACIÓN Y DOCENCIA

Dentro del AULA NATURGAS de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao, durante el primer semestre finalizaron las actividades que se han desarrollado en el Aula y que están contempladas en el convenio particular para el curso 2011-2012, firmado el 28 de noviembre de 2011. En el segundo semestre comenzaron las actividades programadas para el curso 2012-2013 y contempladas en el convenio particular del 22 de noviembre de 2012.

Los seis proyectos que se han empezado a realizar en 2012 en el Aula Naturgas de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao son los siguientes:

- Implementación de micro-cogeneración para 'off-the-grid homes'.  
Estudio de la implantación de una instalación independiente de la red (off-the-grid home) utilizando micro-cogeneración.
- Co-combustión de gas natural y biomasa  
Análisis de las posibilidades de co-combustión de biomasa, tanto sólida como gasificada con gas natural.
- Posicionamiento del gas natural ante las tendencias Post – 2020 (roadmaps 2030/2050).  
Análisis de las tendencias marcadas por los documentos energéticos comunitarios 2030-2050, los diferentes hitos y las situaciones asociadas.  
Búsqueda de la evolución de las diferentes posibilidades en las que no existe alternativa al gas natural, así como aquellas en las que existiendo alternativas el gas podría ocupar un espacio importante.
- Turismos híbridos e híbridos enchufables con gas natural.  
Estudio de las posibilidades que presenta el gas natural como combustible de vehículos híbrido con otros combustibles o con baterías eléctricas. Se analizará el estado actual así como las ventajas e inconvenientes que presenten las distintas alternativas.
- Purificación de biogás para la obtención de biometano a partir de algas y destilación criogénica.  
Análisis del microalgas para la eliminación del CO<sub>2</sub> del biogás por medio de la fotosíntesis y estudio de diferentes materiales de óxidos de hierro, tanto naturales como sintetizados en el laboratorio, que mediante reacciones de REDOX permitan eliminar el Oxígeno de la corriente gaseosa.
- Optimización de la gestión del consumo doméstico de gas (continuación de un proyecto del curso pasado)  
Se trata de establecer correlaciones entre el consumo de gas de clientes domésticos y comerciales y la estacionalidad de dicho consumo y de otras variables significativas.

Por otra parte, el Departamento de I+D+i participó, como en años anteriores, en el máster oficial que sobre hidrógeno y pilas de combustible que organizan cada año la Universidad Internacional Menéndez Pelayo y el CSIC; fue ponente en el Club Español de la Energía (Madrid) con una clase sobre nuevas aplicaciones del Gas; acudió al máster oficial sobre energía y competitividad organizado por la Fundación Orkestra de la Universidad de Deusto; y, por último, junto con el departamento de grandes clientes de Naturgas, impartió docencia en el máster oficial sobre ingeniería energética sostenible la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao.

## FOROS Y CONGRESOS

Desde el 1 de enero de 2006 Naturgas Energía es miembro del prestigioso Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas (GERG), institución que reúne a las 25 principales empresas suministradoras de gas natural de Europa pertenecientes a 13 países, y forma parte de todos sus comités. Actualmente ostenta la vicepresidencia del GERG.

La Compañía participó en los Comités Board & Plenary del GERG en marzo en Londres y en octubre en Helsinki.

Naturgas Energía firmó el día 30 de mayo en Bruselas, junto a otras 14 compañías fundadoras del GERG, los estatutos que lo constituyen como asociación sin ánimo de lucro conforme a la normativa belga de asociaciones.

También en Bruselas tuvo lugar en junio la cuarta edición del Congreso de I+D gasista 'GERG Academic Network Event', en el que participaron 16 universidades europeas de nueve países presentando 20 proyectos. Por parte de Naturgas Energía participaron la Escuela de Ingeniería de Bilbao con tres ponencias y Tecnum de San Sebastián con una. Esta escuela no participó a nombre de Naturgas Energía, si no que participó con proyectos patrocinados o en los que Naturgas Energía ha colaborado estrechamente.

Además, durante el trienio 2009-2012 representó al sector gasista español (Sedigas) en la Task Force 1, 'Building Strategic Human Capital' de la International Gas Union. La sexta y última reunión del comité tuvo lugar el 19 de enero de 2012 en Bilbao, en las instalaciones del Aula Naturgas Energía en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad del País Vasco.

Como culminación de su participación en la Task Force 1 de la IGU es de reseñar la ponencia impartida en el ámbito de la 25 World Gas Conference celebrada en junio en Kuala Lumpur (Malasia).

Por otra parte, Naturgas Energía fue designada para representar al sector gasista español (Sedigas) en el Programme Committee F sobre R+D & Innovation de la International Gas Union durante el trienio 2012-2015. La primera reunión del comité se celebró en octubre en Copenhague.



The background of the page is a dark, almost black, color. On the left side, there are several thin, white, wavy lines that flow from the top left towards the bottom right, creating a sense of movement and depth. These lines vary in thickness and curvature, some forming loops and others extending straight out.

# INFORME SOCIAL

apuesta por las personas  
compromiso con la sociedad

# APUESTA POR LAS PERSONAS

## CLIENTES

Junto a lo ya destacado en el apartado dedicado a Naturgas Energía Servicios, entre los indicadores más representativos de nuestra actividad en el ámbito de la atención al cliente a lo largo de 2012 hay que destacar:

- la gestión y atención de 639.680 llamadas telefónicas, lo que representa un aumento de 1,7% respecto a 2011.
- la organización de 60.644 visitas presenciales en el País Vasco, con un descenso del 20,4% respecto a 2011. En Cantabria fueron 49.570 y en Madrid, 11.408.
- La gestión de 72.297 contactos recibidos a través de diferentes medios: web, correo electrónico, fax o carta.
- la realización de 23.792 gestiones en los kioscos habilitados.
- la puesta en marcha de los kioscos en los centros comerciales Max Center (Bilbao), La Bretxa (Donosti) y Boulevard (Vitoria).
- El cumplimiento objetivo de respuesta a la Administración en ocho días.

## HACIA LA MÁXIMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

Los estudios de satisfacción realizados a los clientes que contactaron con los servicios de Naturgas Energía mostraron un alto nivel de conformidad con la calidad del servicio.

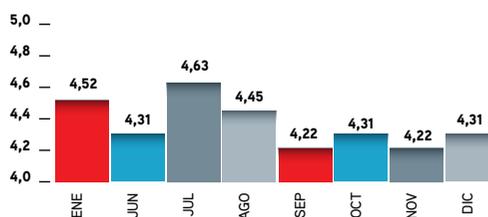
Como es práctica habitual, en 2012 Naturgas Energía realizó revisiones periódicas de las instalaciones (verificando por ejemplo que la combustión de las calderas es correcta) para garantizar su seguridad y aportó una serie de consejos para el uso eficiente de las mismas.

#### SATISFACCIÓN CON LA INSPECCIÓN PERIÓDICA



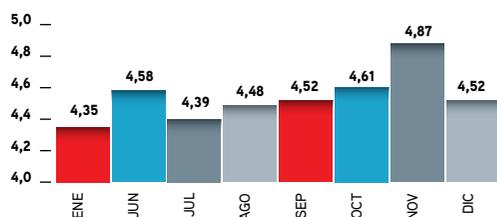
#### PAÍS VASCO

##### INSPECCIÓN PERIÓDICA



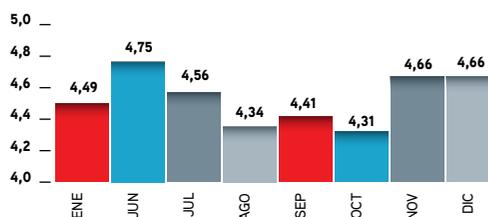
#### MURCIA

##### INSPECCIÓN PERIÓDICA



#### CANTABRIA

##### INSPECCIÓN PERIÓDICA

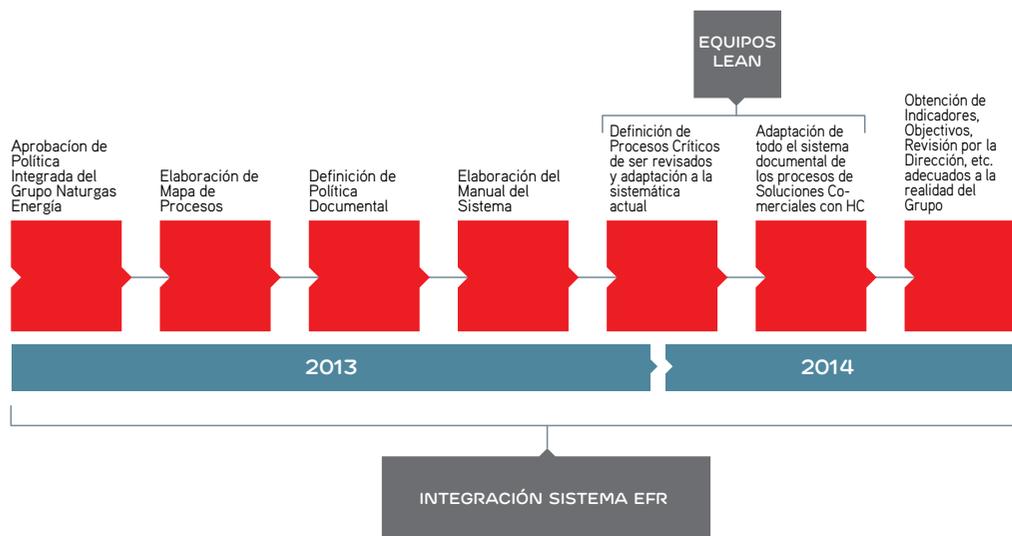


## AUDITORÍAS

Naturgas Energía continuó realizando en 2012 las auditorías, tanto de manera interna como externa. Una de las novedades en este sentido fue la obtención de una nueva certificación en los tres sistemas de gestión (Calidad, Prevención y Medio Ambiente) para Gas Energía Distribución Murcia. Asimismo, renovó sus certificados para el resto de empresas de la compañía, ampliando el alcance de Naturgas Energía Distribución con el nuevo centro de trabajo en Cantabria.

Como herramienta de gestión enfocada a obtener la satisfacción de nuestros clientes realizamos un seguimiento a las no conformidades detectadas. En total se registraron 18 no conformidades durante el proceso de auditoría interna y diez en la externa. Un elevado porcentaje de las no conformidades detectadas se debió a los cambios acometidos en la compañía en el último período, dado que no sólo se identificaron nuevos procesos, sino que algunos de los existentes pasaron a formar parte de nuevas sociedades y a coexistir con otras compañías del grupo EDP. Debido a esto se consideró la necesidad de elaborar un Programa de Estandarización, Unificación y Actualización de Procesos de Naturgas Energía.

Este programa tuvo como primer paso la definición de una nueva política, en la que se integraron además compromisos relacionados con la norma de Empresa Familiarmente Responsable, reflejados en un calendario.



La fase de actualización y redefinición de procesos de este programa se tratará a través la sistemática Lean, integrada también en la compañía como herramienta de mejora y que queda ampliamente explicada en el capítulo 5 de esta Memoria.

Todo este trabajo se ha visto afianzado con la eficaz resolución de ocho de las no conformidades. Las que quedan pendientes de cierre lo están debido al estado de la documentación del sistema, lo que evidencia la necesidad de llevar a cabo el Programa de Estandarización.

NATURGAS ENERGÍA		GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	
NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS CERRADAS	NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS CERRADAS
5	3	5	5

## SANCIONES

En el ámbito del control de las sanciones relativas a los clientes y el producto se controlan:

- Las relacionadas con la vulneración de normativa de defensa de consumidores y usuarios; en 2012 se detectaron ocho sanciones, con un importe global de 79.300 euros.
- Las relacionadas con la protección de datos; el año pasado hubo doce, cuyo monto total ascendió a 340.000 euros.

## CONSEJOS DE AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

La compañía continúa con la campaña de consejos de ahorro y eficiencia energética a todos los clientes B2C que cumplan uno o varios años dados de alta en el servicio de mantenimiento Funciona, enviándoles anualmente un folleto informativo con consejos útiles sobre ahorro de energía y protección del medio ambiente.

Además, dentro de las iniciativas para promover la eficiencia energética Naturgas Energía cuenta con un espacio en su web para informar a los clientes de forma interactiva sobre los productos y servicios relacionados con la materia y facilitarles 'ecoconsejos' sobre cómo obtener ahorros a través de un uso correcto y eficiente de todos los elementos de la vivienda.

También se puede mencionar la facturación electrónica, plantación de árboles o los artículos para ahorrar del programa de puntos. Todo ello se encuentra disponible en [www.naturgasenergia.com/hogar/hogar-sostenible](http://www.naturgasenergia.com/hogar/hogar-sostenible).

Además, en la misma página web, se pone a disposición de los usuarios un test a través del cual tienen la posibilidad de evaluar su consumo eléctrico. Gracias a este método pueden analizar si su consumo es o no sostenible e informarse de unos principios básicos para evitar el derroche energético.

[www.naturgasenergia.com/hogar/evalua-tu-consumo/preguntas/](http://www.naturgasenergia.com/hogar/evalua-tu-consumo/preguntas/)

Toda esta información ha estado disponible también durante el primer trimestre de 2013 en la web de sostenibilidad que se ha diseñado para Naturgas Energía, en la que además de consejos en materia de eficiencia energética se publicaron las acciones que se llevan a cabo en este campo

Además, Naturgas Energía ha repartido premios entre sus clientes, a través del juego 'Participa y Gana' incluido en el boletín electrónico de hogares que mensualmente enviamos a más de 72.500 clientes con correo electrónico. En este juego, nuestros clientes sólo tienen que contestar cuatro sencillas preguntas sobre los productos y servicios que ofrece la compañía, cuyas respuestas se pueden encontrar en el propio contenido del boletín. Entre todos aquellos que hayan accedido, sorteamos mensualmente un electrodoméstico eficiente.

En febrero se publicó en los periódicos de mayor difusión del País Vasco, Asturias, Cantabria y Murcia el anuncio con los nombres de todos los clientes premiados.

En 2012 se trabajó en el diseño de una página web relacionada con todas las actividades que se desarrollan desde Naturgas Energía en favor de la sostenibilidad, abarcando las principales áreas de actuación como biodiversidad, educación en colegios, calidad del aire y recursos, entre otras.



## TRABAJADORES

### ENTORNO SEGURO Y SALUDABLE

Naturgas Energía, en su afán por continuar avanzando en la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores, ha unificado los criterios de prevención de riesgos laborales de las distintas áreas de la compañía aprovechando las mejores prácticas utilizadas en cada uno de ellas. De ahí, han surgido unos estándares de seguridad comunes para todas sus actividades y zonas de influencia con un objetivo compartido: proteger el capital humano. Para conseguir esta unificación, se ha establecido un Servicio de Prevención que trabaja bajo los criterios establecidos por la dirección.

Por otro lado, Naturgas Energía realiza la evaluación de riesgos laborales en el desempeño de 28 tareas para determinar las acciones formativas necesarias para desarrollar cada puesto de trabajo. Posteriormente asigna a cada trabajador las tareas que son de su aplicación, así como los centros de trabajo e instalación a los que accede con motivo de su trabajo.

El conjunto de todas estas evaluaciones es la medición de riesgos de cada trabajador y de ella se derivan las acciones formativas necesarias para desarrollar las actividades relativas a cada puesto.

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales establece unos mínimos de formación según lo descrito en la evaluación de riesgos, así como un programa trienal de reciclaje. La formación se entiende obligatoria para que cada trabajador desarrolle las actividades de su centro.

La formación se entiende obligatoria para desarrollar las actividades de su centro de trabajo y bastar con realizarla al inicio o si tiene necesidad de reciclaje:

TIPO	FORMACIÓN
INICIAL	NIVEL BÁSICO PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
RECICLAJE	TRABAJO EN RECINTOS CONFINADOS TRABAJO EN ATMÓSFERAS POTENCIALMENTE EXPLOSIVAS PRIMEROS AUXILIOS EXTINCIÓN DE INCENDIOS MEDIDAS DE EMERGENCIA PLANES DE AUTOPROTECCIÓN DE LAS PLANTAS DE GNL/GLP RIESGOS ASOCIADOS AL PUESTO DE TRABAJO ACTUACIÓN EN CASO DE INCIDENTE ERGONOMÍA POSTURAL CONDUCCIÓN EN SITUACIONES EXTREMAS

Durante el 2012 realizamos 96 jornadas de formación e información relacionadas con la prevención de riesgos laborales que sumaron 1.919 horas. En ellas participaron 1.158 personas, tanto de Naturgas Energía, que a cierre de diciembre de 2012 contaba con 428 trabajadores, como de entidades externas.

Dado que la exigencia de formación para los empleados de las empresas

colaboradoras es la misma que para los de Naturgas Energía, se ofrecieron 32 acciones formativas-informativas relacionadas con la seguridad en los trabajos que realizan estos trabajadores, que sumaron 69 horas.

Como evidencian estas iniciativas, la prevención está integrada en todas las actividades de la empresa. De ahí que se diera continuidad en 2012 a las reuniones del Comité de Dirección de Recursos Humanos, Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, en las que se aborda el asunto tanto desde el punto de vista del trabajador interno como desde la perspectiva de los colaboradores de otras empresas.

En este sentido, en el último Comité de Dirección se propuso crear la figura de interlocutor dentro de cada unidad de negocio, de manera que éste sea el canal de entrada y salida de la información relacionada con los temas tanto de prevención como de calidad y medio ambiente. De esta manera, se logra mantener al día los conocimientos necesarios para el sistema integrado de gestión, además de agilizar la obtención de nuevas aptitudes.

Naturgas Energía cuenta con el certificado OHSAS 18001:2007 desde el mismo 2007, habiéndose certificado en el año 2006 en la OHSAS 18001:1999. Desde entonces no solo se ha trabajado en el cumplimiento de la legislación vigente y de las medidas establecidas por la compañía, sino en la integración de las áreas de la prevención en un sistema global así como en la elaboración de evaluaciones de riesgos por tareas asociadas a puestos y centros de trabajo (válidas para personal propio y contratistas) dando así cumplimiento a la normativa en vigor.

Estas evaluaciones llevan implícitas una serie de fichas con los riesgos asociados diferenciados tanto por centros de trabajo como por los riesgos que conllevan para los contratistas en función de la instalación en la que tengan que operar.

La cultura preventiva implantada en Naturgas Energía requiere también de la participación de los representantes de los trabajadores en todas las acciones que se desarrollen en la empresa. El 100% de nuestros trabajadores se encuentra representado en los Comités de Seguridad y Salud, en los que se abordan todos los temas relacionados con la prevención y desde los que se pretende sensibilizar al equipo y escuchar sus opiniones y sugerencias.

### REDUCCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD

Las actividades de distribución de gas natural implican mantener un Plan de Emergencia que poner en marcha en caso de fugas de gas en las calles. Para que el sistema funcione de la mejor manera posible, y teniendo en cuenta la preocupación de Naturgas Energía por la seguridad de las personas e infraestructuras, existe un acuerdo con los diferentes parques de bomberos para impartir periódicamente jornadas de formación en las que explicar las peculiaridades de las infraestructuras gasistas, desde la planta de regasificación hasta las viviendas, pasando por las canalizaciones. El objetivo de la formación es que los servicios de emergencias conozcan dichas infraestructuras y cómo actuar en ellas y colaborar con nosotros cuando existe una fuga de gas.

Para mejorar la actuación de todas las fuerzas de orden público en territorios donde la influencia de Naturgas Energía no es tan importante y, por tanto, éstos pueden tener mayor desconocimiento de las actuaciones en caso de emergencia en instalaciones de este sector, en 2012 realizamos en un edificio de Mérida un simulacro de fuga de gas con heridos en un cuarto de contadores, que incluyó la instalación de un puesto de emergencia avanzado.

Para ello, contactamos con la dirección del 112 de Extremadura y, a través de la misma, con la Delegación de Gobierno, Bomberos, Policía Local, Emergencias Sanitarias, etc. Previamente, convocamos a todos los agentes implicados en este simulacro a participar en varias jornadas para establecer los protocolos de coordinación y el sistema de funcionamiento, así como para explicarles cómo son las instalaciones gasistas y las actuaciones necesarias sobre las diferentes emergencias.

Gracias a esta iniciativa, detectamos algunos aspectos que mejorar y establecimos los protocolos que debe de realizar el servicio 112 para ponerse en contacto con nosotros ante una emergencia de gas.

Fruto de todos estos esfuerzos, los datos de siniestralidad de trabajadores propios en 2012 mejoraron con respecto al año anterior. Así, como ya ocurrió en 2011, cayeron los índices de accidentalidad y se registraron tan sólo dos accidentes con baja cuando en 2010 fueron cuatro de 2010. El número total de jornadas perdidas ha sido de 30.

AÑO	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD
2009	6,27	3,47	0,24
2010	5,66	9,62	0,13
2011	4,75	2,86	0,06
2012	4,64	2,79	0,04

AÑO	Nº ACCIDENTES CON BAJA	TOTAL HORAS TRABAJADAS
2009	2	576.204
2010	4	704.602
2011	2	699.803
2012	2	717.772

Además de la información establecida en el alcance de esta memoria, las tablas incluyen los datos de Tolosa Gas, que no aparecen en el resto del informe.

En cuanto a las empresas colaboradoras, los datos de accidentalidad en 2012 fueron los siguientes:

AÑO	ACCIDENTES CON BAJA	JORNADAS PERDIDAS	HORAS TRABAJADAS	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE GRAVEDAD MEDIA
2011	1	15	1091718	1,29	0,92	0,01	15
2012	13	662	973.664	18,62	13,35	0,68	50,92

La mayoría de los problemas se debieron a lesiones lumbares anteriores y que supusieron recaídas. En consecuencia, decidimos impartir formación sobre la manipulación de cargas y sobre trabajos en recintos confinados con el fin de que se realicen los trabajos de la forma más adecuada posible para evitar lesiones.

	2012	2011
Asistencia al reconocimiento médico	75,17%	75,80%

## FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

La formación es un instrumento esencial para que todos los colaboradores de Naturgas Energía desarrollen y actualicen sus conocimientos y competencias individuales, algo que no sólo influye positivamente en su propia realización profesional, sino que además nos permite ser una organización empresarial socialmente responsable que consigue el nivel deseado de excelencia en su desempeño. Por ello, la formación implica el compromiso y el esfuerzo de todas las personas que forman parte de Naturgas Energía.

Naturgas Energía dispone de una Política de Formación basada en cinco principios:

1. Desarrollo individual de todos los colaboradores.
2. Responsabilidad de la organización en la facilitación de dicha formación.
3. Alineación de la formación con las necesidades de los negocios.
4. Creación, mantenimiento y difusión del conocimiento en el seno del Grupo.
5. Participación en la sociedad mediante iniciativas de colaboración y cooperación en las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad.

Estos compromisos se materializan anualmente en la elaboración y ejecución del Plan de Formación, que recoge todas las necesidades detectadas y aprobadas por la organización en este ámbito.

Se trata de un Plan en el que toda la organización participa de forma activa, ya que cada colaborador propone y analiza conjuntamente con su responsable sus necesidades específicas de formación. Posteriormente, el departamento de Desarrollo Organizativo, que se encarga del control, seguimiento y evaluación del Plan, presenta una propuesta al Consejo de Administración, que aprueba sus líneas básicas.

El objetivo de todo este proceso es garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales relativos a la formación y alcanzar el nivel deseado de excelencia en nuestro desempeño.

En 2012 realizamos un plan de formación único para todas las sociedades que componen Naturgas Energía; se impartieron 353 acciones formativas y se alcanzó un volumen de formación por empleado de aproximadamente 31 horas al año (sin tener en cuenta el tiempo destinado a la formación en idiomas, ya que se realiza fuera de la jornada laboral). El mayor esfuerzo inversor se centró en las áreas relativas a liderazgo, comunicación, prevención de riesgos y seguridad, calidad, medio ambiente y desarrollo sostenible, sistemas de información e idiomas.

Los resultados y valoraciones obtenidos por parte de los asistentes fueron muy satisfactorios. El indicador de satisfacción de las acciones formativas fue de 8 puntos sobre 10.

HORAS DE FORMACIÓN*	2010	2011	2012
Desarrollo de competencias	1.919	2.176	2.461
Formación avanzada	1.940	2.318	1.078
Calidad, Medio Ambiente y Desarrollo sostenible	489	785	788
Redes de Distribución de Gas	809	2.316	1.486
Prevención y Seguridad	3.321	1.113	1.844
Sistemas de Información	2.806	3.130	1.942
Idiomas	4.300	11.617	7.182
Otros (gestión, comercial, finanzas)	4.430	4.064	3.887
TOTAL	20.014	27.519	20.058

\* Sin descontar faltas de asistencia.

Con el objeto de potenciar y asegurar el desarrollo de las competencias corporativas, y siguiendo la política de años anteriores, Naturgas ofreció nuevamente en 2012 a los colaboradores la posibilidad de realizar cursos de formación avanzada, como programas de desarrollo directivo y másteres.

Asimismo, desarrollamos la segunda edición del programa específico de 'coaching', cuyo objetivo era ayudar a desarrollar potencialidades y mejorar habilidades de los participantes así como fomentar un estilo de liderazgo que optimice el potencial y el desempeño de los colaboradores, compartiendo conocimientos y experiencias directivas contrastadas. Este programa se ha implementado conjuntamente con HC Energía y ha contado con la participación de 45 guías y 60 'coachees'.

## UNIVERSIDAD CORPORATIVA

La Universidad Corporativa es un proyecto desarrollado en Naturgas Energía de manera coordinada e integrada en el Programa del Grupo EDP, al que pertenece. Esta estructura tiene como objetivo dinamizar y desarrollar a las personas, para facilitar la gestión del conocimiento dentro del grupo, de modo que ofrece las competencias necesarias para garantizar la sostenibilidad de los negocios en todas las zonas geográficas donde el Grupo está presente.

Esta iniciativa busca compartir el importante 'know how' que el grupo empresarial ha acumulado a lo largo de los años, resultado de las experiencias laborales individuales y colectivas así como de las competencias propias de sus empleados.

El proyecto inició su fase de implantación en 2009 y tiene en la actualidad dos escuelas transversales: la Escuela EDP, para el desarrollo de conocimientos y habilidades no exclusivas de un área de negocio, y la Escuela para el Desarrollo de Directivos, que promueve el fomento de competencias de gestión y liderazgo así como de comportamiento.

Además, cuenta con cinco Escuelas Funcionales para el desarrollo específico de cada negocio: Producción, Distribución, Gas, Renovables y Comercial.

La Escuela Funcional de Gas tiene como objetivo crear competencias que permitan a los colaboradores que trabajan en este área de la compañía y en las áreas próximas dentro del Grupo EDP distinguirse profesionalmente por sus conocimientos, tanto internamente como en el sector, así como proporcionar una formación integrada y de importante valor añadido al mayor número posible de personas.

Dentro de la Escuela de Gas, en 2012, se celebraron sesiones formativas relativas a la cadena de valor de gas, los fundamentos de mercado y gas, la gestión de infraestructuras (I), la regulación económica, la regulación técnica y un seminario sobre European Gas Market Dynamics.

En el marco de la Escuela Comercial se realizaron las dedicadas al marketing y ventas B2C, el contexto competitivo y regulatorio, la introducción al negocio comercial, Economics del ciclo comercial y ventas y negociación B2B.

En referencia a la Escuela EDP, se impartieron dos sesiones formativas: una centrada en la introducción al negocio de la energía y otra dedicada a preparar y animar una sesión formativa.

## PROGRAMA SER LÍDER EDP

Ser Líder EDP es un programa conjunto para Naturgas Energía y HC Energía y forma parte de las acciones de mejora decididas a partir de los resultados de la última encuesta de clima laboral. Estas sesiones constituyen la primera actuación sobre el liderazgo, que se completará con un programa de desarrollo para todos los mandos (previsto en 2013) y el programa de 'coaching'.

Objetivos del programa:

- Explicar la importancia que tiene el liderazgo para la gestión de equipos y personas
- Mostrar el modelo que EDP ha desarrollado para todo el Grupo y que se está implantando en todas las empresas que lo integran

Las quince sesiones de formación y sensibilización del programa que se celebraron en junio de 2012 encuadradas en los programas de la Universidad EDP contaron con la participación de 85 colaboradores con funciones directivas y de gestión de equipos. El índice de participación se situó en el 89 %.

Esta iniciativa ha contribuido a reforzar las competencias y los comportamientos de liderazgo de los colaboradores con este perfil y, al mismo tiempo, ha dado a conocer en mayor profundidad la 'Guía del Líder'.

Cada sesión, de tres horas de duración, estuvo basada en una metodología amena e interactiva. Los participantes fueron organizados en equipos de seis personas y cada uno de ellos estuvo acompañado por uno o dos dinamizadores, cuya misión fue ayudarles a realizar un conjunto de ejercicios.

## EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS

Anualmente, Naturgas Energía realiza una evaluación de competencias estratégicas dirigida a los colaboradores que ejercen funciones de dirección y gestión de equipos.

Esta iniciativa se enmarca en el Proceso de Evaluación del Potencial, que pretende alinear las actuaciones individuales y de equipo con las metas globales de Naturgas Energía. En función de esta evaluación se definen los planes de desarrollo para fomentar la comunicación entre la jerarquía y los colaboradores. El objetivo es que cada colaborador sea capaz de prepararse debidamente para superar los desafíos con autonomía, creatividad y responsabilidad, y que genere resultados que creen valor para la organización.

## UN PASO ADELANTE EN CONCILIACIÓN

Naturgas Energía promueve el equilibrio entre la vida personal y laboral de sus colaboradores con el convencimiento de que las personas que compatibilizan ambas facetas son más creativas, enérgicas y positivas y contribuyen en mayor medida al éxito de la organización.

Para ello, la compañía ha desarrollado un programa de conciliación que se sustenta en tres pilares:

- La sensibilización permanente para un progresivo cambio cultural.
- La implantación de medidas de conciliación profesional, personal y familiar.
- El acopio e integración de las contribuciones de los trabajadores.

Las medidas que comprende el programa se desarrollan en cuatro grandes áreas: salud y bienestar, apoyo a la familia, vida personal y trabajo y ciudadanía.

La compañía se ha asociado con entidades y organismos para garantizar condiciones especiales a sus colaboradores, ya sea en el desarrollo de actividades que contribuyan a una vida saludable y a un enriquecimiento personal, como en la resolución de problemas relacionados con la gestión de su día a día.

Las medidas e incentivos a la conciliación en Naturgas Energía se desarrollan a través de:

- El convenio colectivo de Naturgas Energía. Este acuerdo ofrece garantías en situación de incapacidad temporal, paternidad y maternidad, flexibilidad horaria, celebración del nacimiento o adopción de un hijo, suministro de energía y préstamos, entre otros.
- Acciones de comunicación y sensibilización para asegurar el conocimiento y difusión de todas las políticas y medidas de conciliación.
- Planes de igualdad dedicados a implantar una política que evite comportamientos y actuaciones inapropiadas y que contribuya a la protección y fomento de los valores que permitan una igualdad efectiva de mujeres y hombres en sus relaciones laborales.
- Plan de Compensación Flexible.

Gracias al programa Conciliar, Naturgas Energía obtuvo en 2011 el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR). Otorgado por la Fundación Másfamilia, con el aval del Ministerio de Sanidad y Política Social. Este certificado reconoce la implicación de las organizaciones en la generación de una nueva cultura de trabajo, incorporando un Sistema Integral de Gestión que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral y la familiar y personal, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos. Asimismo, en octubre de 2012 Naturgas Energía superó la auditoría de seguimiento anual del certificado EFR realizada por AENOR.

Para que este programa, en el que se enmarcan las iniciativas relacionadas con la materia EFR, responda de forma creciente a las necesidades de los colaboradores es necesario hacer de él una herramienta interactiva. Con este motivo se han habilitado tres canales de comunicación disponibles para recoger sugerencias: una dirección de correo electrónico corporativa y centralizada en EDP, una dirección de correo electrónico del comité de empresa y un apartado en la intranet, que permite a los colaboradores buscar fácilmente toda la información necesaria sobre la materia así como establecer un canal de comunicación directo con la Fundación Másfamilia.

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

El clima organizacional resulta de suma importancia en la satisfacción, motivación y desempeño de los colaboradores. Por ello, encuadrado en las periodicidades definidas, en el mes de octubre de 2012, se realizó la encuesta de clima laboral a los empleados de Naturgas Energía, siendo destacables los siguientes aspectos:

- La participación en la encuesta de satisfacción de los colaboradores de Naturgas Energía en 2011 superó claramente los niveles de años anteriores.
- En general, la empresa obtiene sus mejores resultados en la encuesta de clima, entre los que destaca los valores del índice de satisfacción global, intención de continuar en la compañía y recomendación de ésta a un amigo o familiar. La satisfacción con la empresa, con el departamento o área de trabajo y motivación también registran un incremento significativo.
- Los colaboradores consideran el ambiente de trabajo como el indicador más importante para su satisfacción global y motivación. Asimismo, estiman importante la estabilidad en el empleo y la retribución por su trabajo.
- Los empleados de Naturgas Energía ven a EDP como una empresa que respeta el medio ambiente, promueve la eficiencia energética y se preocupa por la salud y seguridad de sus colaboradores.

Los resultados de la encuesta de clima fueron comunicados a todos los colaboradores de Naturgas Energía en diversas sesiones presenciales lideradas por los responsables de las distintas áreas. A lo largo de 2012 se trabajó en el Plan de Acción Común a todas ellas y en los planes específicos por áreas, cuyas acciones de mejora se implementaron durante el año pasado como continuarán implantándose en 2013. Dicho plan de acción hace especial hincapié en los siguientes 'key-drivers': relación con las jefaturas, desarrollo profesional, 'empowerment' y desempeño, estrategia y comunicación, remuneración y beneficios, y carga laboral.

Dando cumplimiento a uno de los compromisos adquiridos en su Política Integrada, Naturgas Energía analiza la satisfacción de sus clientes internos mediante encuestas.

Uno de los estudios más reseñables del 2012 fue la realización de unos Focus-Group para conocer el grado de satisfacción que tenían las distintas áreas de la compañía que mayor contacto tienen con el área de Calidad, Prevención y Medio Ambiente.

De este análisis se extrajo la necesidad de aportar mayor visibilidad a las acciones realizadas por el área. Para ello se empezó a trabajar en la creación de un espacio dentro de la intranet, en el cual volcar la información relevante relacionada por ejemplo con las jornadas formativas impartidas, simulacros realizados, etc.

Así se realizaron una serie de acciones correctivas relacionadas con:

- Accidentalidad. Mejora de la instrucción para lograr un menor esfuerzo en la redacción de los partes de accidentes.
- Coordinación de Actividades Empresariales. Con la colaboración de un equipo Lean (programa del que se habla en el capítulo quinto de esta Memoria), se propuso el lanzamiento de un grupo de trabajo para identificar qué documentación ha de aportar cada departamento, dónde depositarla, cómo y cuándo actualizarla para permitir el acceso de personal propio a instalaciones de terceros.
- Trabajo en Equipo. Realización de un check-list a través del Instituto Lean para evaluar nuestro grado de cohesión como un equipo.

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Naturgas Energía asume su compromiso con la sociedad a través de diferentes programas y colaboraciones educativas, culturales, con el tercer sector y vinculadas al mundo del ocio y el deporte.

## CON LA EDUCACIÓN

### ¡VIVA NUESTRA ENERGÍA!

Naturgas Energía reeditó en el curso escolar 2011-2012 ¡Viva Nuestra Energía!, un programa educativo (que se imparte tanto en euskera como en castellano) pionero sobre energía y sostenibilidad, que comenzó el curso escolar 2010-2011. El balance de esta segunda edición ha sido excelente. Además de la buena acogida que tuvo por parte del alumnado, el profesorado lo valoró de forma sobresaliente, y la totalidad del mismo afirmó que volvería a realizarla en posteriores cursos y lo recomendaría.

La iniciativa 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 (primer o segundo ciclo). Además, los profesores de cada grupo participante en la iniciativa reciben, tanto de forma previa como posteriormente, material relacionado con la actividad que les permite reforzar los conceptos adquiridos.



A través de la exposición multimedia, los alumnos trabajan los 'Mundos de las energías renovables', guiados por sus habitantes: Nano Solano (mundo solar), Vera Ribera (mundo hidráulico), Lolo Eolo (mundo eólico), Juan Volcán (mundo geotérmico) y Tomás Biomás (mundo de la biomasa). Frente a ellos, Carlos Caldera, introduce el mundo de las energías de origen fósil.

La iniciativa se completa con la explicación de consejos sobre eficiencia energética y con la creación por parte de cada grupo de su propio decálogo de compromisos con el medio ambiente. Para consolidar los conocimientos adquiridos, se realiza un juego de preguntas por equipos con conceptos abordados en la sesión, y se les hace entrega de diverso material didáctico de apoyo.

Esta iniciativa, que comenzó también en noviembre de 2012 en Cantabria, habrá contado con más de 60.000 alumnos desde su inicio en el curso 2010-2011 hasta la finalización del curso 2012-2013.

Sumando los datos de los estudiantes que participaron en Asturias y Madrid de la mano del Grupo EDP, el total de participantes en el programa ¡Viva Nuestra Energía! ascendió a 115.781.

## PROGRAMAS DE DIVULGACIÓN SOBRE ENERGÍAS RENOVABLES Y DESARROLLO SOSTENIBLE PARA ALUMNOS DE EDUCACIÓN BÁSICA

Naturgas Energía firmó con la Consejería de Empresa, Universidades e Investigación y la Consejería de Educación, Formación y Empleo del Gobierno Autónomo de la Región de Murcia un acuerdo similar al que ya tenía con el Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno vasco para establecer durante dos años un marco de colaboración y coordinación que posibilite el desarrollo de un plan de divulgación sobre energías renovables y desarrollo sostenible. Es un acuerdo encaminado a reforzar la adquisición de hábitos y conductas responsables entre los escolares de Educación Básica de entre seis y diez años.

Los alumnos podrán conocer cómo se produce la electricidad, se asomarán a las diferentes fuentes de energía y a los problemas ambientales derivados de la explotación y consumo abusivo de fuentes no renovables. También se les expondrán una serie de consejos para el ahorro energético y el uso seguro de la electricidad para evitar accidentes domésticos.

### PAÍS VASCO

CURSO ESCOLAR 2010- 2011	TOTAL CENTROS	C. PÚBLICOS	C.PRIVADOS	AULAS	ALUMNOS/AS
ÁLAVA	12	6	6	95	2.011
BIZKAIA	25	12	13	150	3.250
GIPUZKOA	14	7	7	110	2.154
<b>TOTALES 2010-2011</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>355</b>	<b>7.415</b>

CURSO ESCOLAR 2011- 2012	TOTAL CENTROS	C. PÚBLICOS	C.PRIVADOS	AULAS	ALUMNOS/AS
ÁLAVA	30	21	9	205	3.955
BIZKAIA	30	12	18	257	5.657
GIPUZKOA	24	13	11	167	3.017
<b>TOTALES 2011-2012</b>	<b>84</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>629</b>	<b>12.629</b>

<b>TOTALES PAÍS VASCO</b>	<b>135</b>	<b>71</b>	<b>64</b>	<b>984</b>	<b>20.044</b>
---------------------------	------------	-----------	-----------	------------	---------------

### MURCIA

CURSO ESCOLAR 2011- 2012	TOTAL CENTROS	C. PÚBLICOS	C.PRIVADOS	AULAS	ALUMNOS/AS
CARTAGENA	14	11	3	73	2.082
LOS ALCÁCERES	1	1	0	4	105
LORCA	17	17	0	106	1.593
MURCIA	29	27	2	170	3.908
TORRE PACHECO	1	1	0	9	208
<b>TOTALES 2011-2012</b>	<b>62</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>362</b>	<b>7.896</b>

<b>TOTALES MURCIA</b>	<b>62</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>362</b>	<b>7.896</b>
-----------------------	-----------	-----------	----------	------------	--------------

## EDUCACIÓN UNIVERSITARIA

Naturgas Energía continuó a lo largo de 2012 con las actividades establecidas en su convenio de colaboración científico-tecnológica con la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao, firmado en 2010. Durante el primer semestre se finalizaron las actividades desarrolladas en el Aula de Naturgas Energía y que están contempladas en el convenio particular para el curso 2011-12 y en el segundo semestre comenzaron las actividades que se van a desarrollar en el curso 2012-13.

Los seis proyectos que se han empezado a realizar en 2012 en el Aula Naturgas de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao son los siguientes:

- Implementación de micro-cogeneración para 'off-the-grid homes'. Estudio de la implantación de una instalación independiente de la red (off-the-grid home) utilizando micro-cogeneración.
- Co-combustión de gas natural y biomasa. Análisis de las posibilidades de co-combustión de biomasa, tanto sólida como gasificada con gas natural.
- Posicionamiento del gas natural ante las tendencias Post – 2020 (roadmaps 2030/2050). Análisis de las tendencias marcadas por los documentos energéticos comunitarios 2030-2050, los diferentes hitos y las situaciones asociadas.  
Búsqueda de la evolución de las diferentes posibilidades en las que no existe alternativa al gas natural, así como aquellas en las que existiendo alternativas el gas podría ocupar un espacio importante.
- Turismos híbridos e híbridos enchufables con gas natural. Estudio de las posibilidades que presenta el gas natural como combustible de vehículos híbrido con otros combustibles o con baterías eléctricas. Se analizará el estado actual así como las ventajas e inconvenientes que presenten las distintas alternativas que se estudien.
- Purificación de biogás para la obtención de biometano a partir de algas y destilación criogénica. Análisis del microalgas para la eliminación del CO<sub>2</sub> del biogás por medio de la fotosíntesis y estudio de diferentes materiales de óxidos de hierro, tanto naturales como sintetizados en el laboratorio, que mediante reacciones de REDOX permitan eliminar el O<sub>2</sub> de la corriente gaseosa.
- Optimización de la gestión del consumo doméstico de gas (continuación de un proyecto del curso pasado) Se trata de establecer correlaciones entre el consumo de gas de clientes domésticos y comerciales y la estacionalidad de dicho consumo y de otras variables significativas.

Por otra parte, el Departamento de I+D+i participó, como en años anteriores, en el máster oficial que sobre hidrógeno y pilas de combustible que organizan cada año la Universidad Internacional Menéndez Pelayo y el CSIC; fue ponente en el Club Español de la Energía (Madrid) con una clase sobre nuevas aplicaciones del Gas; acudió al máster oficial sobre energía y competitividad organizado por la Fundación Orkestra de la Universidad de Deusto; y, por último, junto con el departamento de grandes clientes de Naturgas, impartió docencia en el máster oficial sobre ingeniería energética sostenible la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao.

Además, durante los días 14 y 15 de junio se celebró en Bruselas la cuarta edición del Congreso de I+D gasista 'GERG Academic Network Event', en el que participaron 16 universidades europeas de nueve países presentando 20 trabajos.

## APOYO A LA CULTURA

Naturgas Energía promueve diversas actividades de patrocinio en las que colabora con entidades y centros culturales de prestigio.

TEATRO	MÚSICA Y DANZA	SOCIEDAD	OTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guggenheim</li> <li>• Kursaal</li> <li>• Artium</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orfeon Donostierra</li> <li>• ABAO, Asociación Bilbaina de Amigos de la Ópera</li> <li>• Quincena Musical San Sebastián</li> <li>• Opera Txiki – ABAO</li> <li>• Festival Internacional Santander</li> <li>• Ciclo Grandes Conciertos CARM, Comunidad Autónoma de la Región de Murcia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hirukide (asociación familias numerosas del país vasco)</li> <li>• Ikastolen elkartea</li> <li>• Apd (asociación para el progreso de la dirección)</li> <li>• Txikigune bilbao jaiek</li> <li>• Fiestas de vitoria-gasteiz</li> <li>• Fiestas de san sebastian</li> <li>• Fiestas y actividades vecinales y asociaciones varias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concurso cuentos / relatos para niños en la cadena ser euskadi (naturcuentos)</li> <li>• Betizu (club infantil etb)</li> </ul>

## RELACIONES CON EL TERCER SECTOR

Naturgas Energía y sus trabajadores (que orgullosamente podemos decir que se prestan a participar en numerosas actividades como voluntarios) colaboran también con diversas asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que desarrollan actividades con fines sociales.

Entre ellas, destacan:

- Aspanovas (Asociación de niños con cáncer)
- Fundación Novia Salcedo
- Cáritas
- Asociación Síndrome de Down
- Cruz Roja
- DYA
- Sociedad Aranzadi
- Fundación Gaztelueta
- Asociación Esclerosis Múltiple de Álava

De las actividades realizadas en 2012 nos gustaría destacar la jornada del voluntariado medioambiental, en la que trabajadores de Naturgas Energía y sus familias arroparon a un grupo de 21 niños pertenecientes a programas de Cáritas de Bizkaia a los que acompañaron en la plantación en la Isla de Zuatza (de Álava) de árboles de especies autóctonas cedidos por la Diputación Foral Alavesa, así como la iniciativa 'Navidades solidarias', en la que se realizaron acciones (como chocolatadas, juegos, globoflexia, hinchables) en Bilbao y Vitoria-Gasteiz destinadas a recaudar fondos para AEMAR, la Asociación de Esclerosis Múltiple de Álava y para niños en riesgo de exclusión social de Bilbao La Vieja y Otxarkoaga.

Además, desde el programa de voluntariado de Naturgas Energía se ofreció a los colaboradores la posibilidad de realizar una donación de fondos para la adquisición de alimentos de primera necesidad que posteriormente fueron donados a los bancos de alimentos de las regiones donde Naturgas Energía desarrolla su actividad empresarial. Fruto de la misma fue la recaudación de 17.000 euros que se transformaron en 14.000 kilogramos de alimentos.

## APOYO AL DEPORTE Y EL OCIO

La compañía apoya diversas actividades y eventos deportivos así como fiestas populares.

### BAT BASQUE TEAM

Naturgas Energía es, junto al Gobierno vasco y EITB, patrocinador del proyecto Bat Basque Team, que tiene por objeto apoyar a deportistas olímpicos y paralímpicos en su preparación tanto deportiva como personal y profesional. Este programa de formación integral pone a disposición de los deportistas becados instalaciones de alto rendimiento, entrenadores altamente cualificados, equipos médicos de control y seguimiento, y acuerdos con la Universidad del País Vasco - Euskal Herriko Unibertsitatea para la formación académica de los atletas acogidos al programa.

### EXPEDICIÓN NATURGAS NUPTSE

En septiembre de 2012 Alberto Iñurrategi, Juan Vallejo y Mikel Zabalza realizaron su quinta expedición conjunta, esta vez su objetivo era abrir una nueva vía de ascensión en estilo alpino al Nuptse, en la cordillera del Himalaya.

### CON EL CICLISMO

Durante el ejercicio 2012 Naturgas Energía continuó colaborando con la Fundación Ciclista Euskadi en apoyo a las jóvenes promesas de este deporte. Así, dentro de un programa integral de formación patrocina el Equipo Ciclista Amateur Sub-23, a cuyos integrantes inculca valores como el sacrificio, el trabajo en equipo, la disciplina y el compañerismo al tiempo que se vigila su evolución académica.

También colaboramos con el aula pedagógica que la Fundación Ciclista Euskadi mantiene en Derio, a la que acuden cada año aproximadamente 3.000 niños de entre 6 y 12 años a los que impartimos nociones básicas de mecánica de bicicletas y formación educación vial.

Finalmente, apoya la escuela de BTT (bicicleta todo terreno o 'mountain bike') de la Fundación Euskadi, y participa habitualmente en la Fiesta de la Bicicleta, en la que en 2012 tomaron parte más de 3.000 ciclistas, muchos de ellos niños con la equipación roja del equipo Naturgas Energía.

### FUNDACIÓN BASKONIA

Colaboramos con el Campus Juvenil Internacional de Baloncesto, en colaboración con la Fundación 5+11 del Baskonia, que celebra en Vitoria-Gasteiz

durante el mes de julio y que en la edición 2012 contó con la participación de 350 jóvenes de 17 nacionalidades diferentes.

Bajo la tutela de diferentes entrenadores internacionales en este Campus no sólo busca el perfeccionamiento de las técnicas del baloncesto, sino que se convierte en un modelo de convivencia para sus diferentes integrantes, que durante 15 días comparten ejercicios, clases de idiomas, comidas y alojamiento.

### CLUB AJEDREZ SESTAO

En el ejercicio 2012 el Club Naturgas Energía Ajedrez Sestao se proclamó campeón de España, lo que ha contribuido a un relanzamiento de sus actividades y a un incremento de las matriculaciones. En la actualidad está integrado por 300 niños y niñas.

## OTRAS ACTIVIDADES

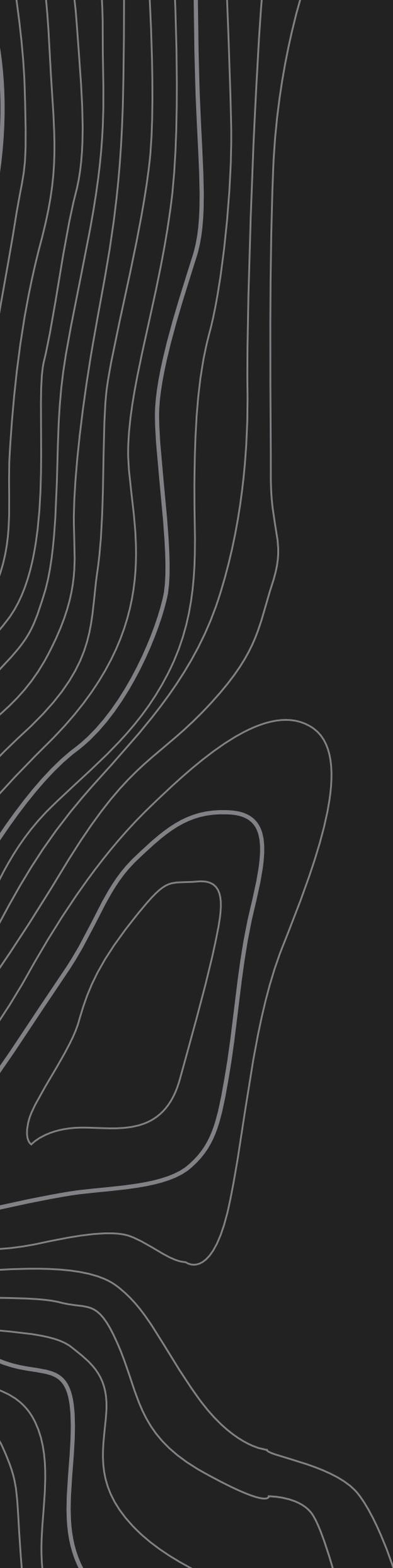
### COLABORACIÓN CON MURCIA EN LA SEMANA DE LA MOVILIDAD

Naturgas Energía estuvo presente los fines de semana de septiembre de 2011 con la caravana HC Energía en diferentes lugares de Murcia para concienciar a la sociedad sobre el ahorro energético y el cuidado del medio ambiente.

Esta acción se desarrolló en colaboración con el Ayuntamiento de Murcia en la Semana Europea de la Movilidad, celebrada bajo el lema 'Desplázate de forma eficiente: mejora tu movilidad', y que tuvo como objetivo concienciar a la sociedad sobre la movilidad urbana sostenible.

La caravana desarrolló, entre otras, actividades de globoflexia y cuentacuentos relacionados con el medio ambiente y el ahorro energético y distribuyó folletos informativos.





# POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, PREVENCIÓN Y MEDIO AMBIENTE

sostenibilidad

respeto al medio ambiente

reducir, reciclar y reutilizar

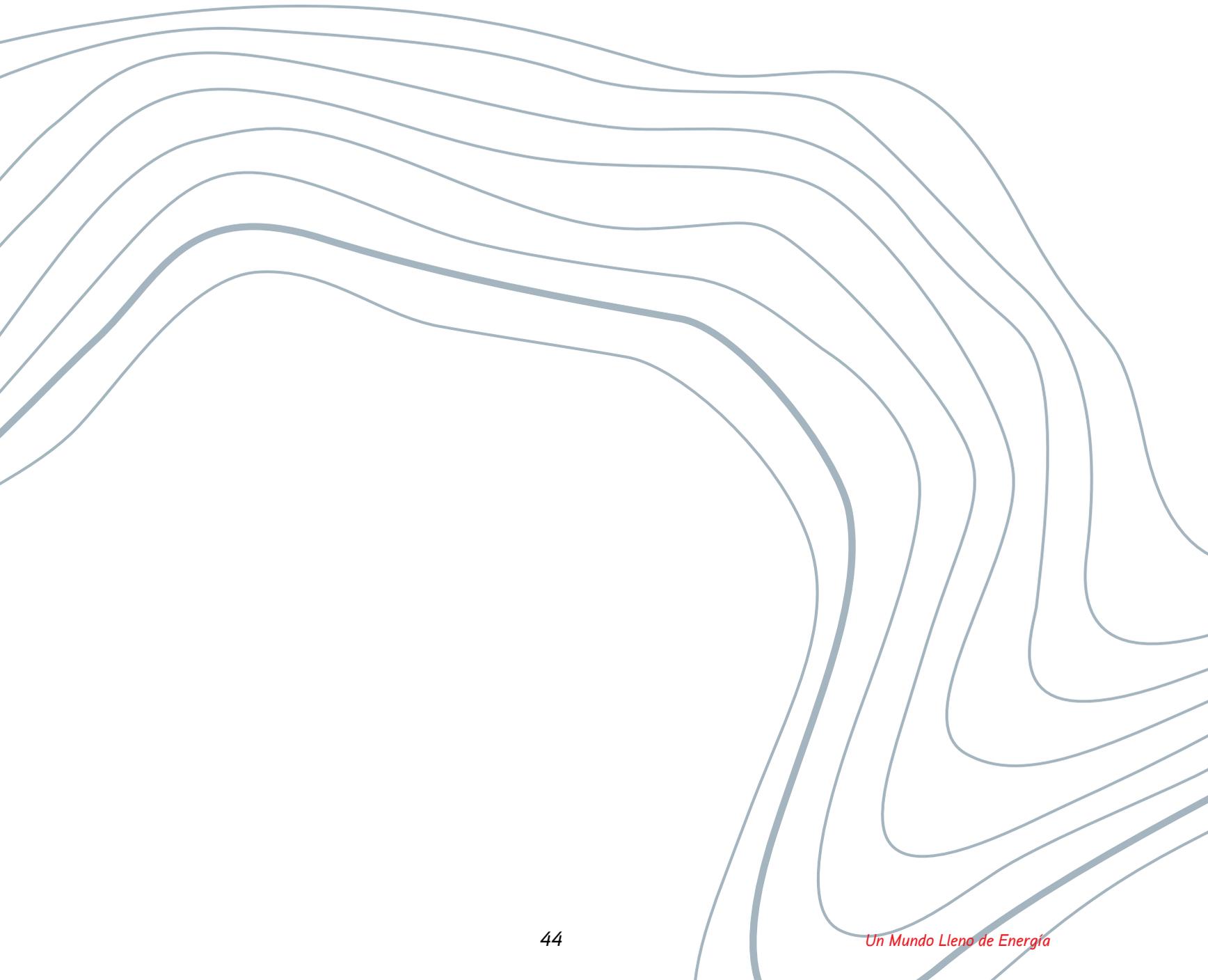
protección a la biodiversidad

creando conciencia medioambiental

gestión ambiental

lean, vía para la mejora continua

nueva sede



## SOSTENIBILIDAD

En este Informe Naturgas Energía pone en valor sus activos y aplica los principios establecidos en su Política Integrada:



Mediante este documento, que ha sido principal referente en la mejora de los procesos así como en la obtención y mantenimiento de todos sus certificados, la empresa se compromete además a:

- Cumplir 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 se pueda ejercer algún tipo de influencia, manteniendo una permanente adecuación a la normativa.
- 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 tanto en las actividades propias como en las empresas contratadas, procurando la extensión de esta actividad preventiva.

## RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE

La protección del entorno y el cuidado del medio ambiente son indisolubles de la actividad de Naturgas Energía. Como compañía del sector energético, la optimización del consumo de recursos naturales, el respeto a los enclaves y la biodiversidad que atraviesan sus gasoductos y la concienciación a sus clientes sobre la necesidad de conservar el entorno son pilares firmes sobre los que se asienta su compromiso con el medio ambiente. Prueba de ello son las certificaciones que Naturgas Energía dispone y que avalan esta actitud respetuosa con el entorno.

Naturgas Energía contempla además en su estrategia de negocio los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, tanto en lo que concierne a potenciales nuevas normativas como a los cambios tecnológicos que puedan surgir.

Para llevar un control riguroso de nuestra actividad contamos con datos de los consumos de todos sus centros desde 2011. Ello nos permite tener información suficiente para poder realizar una comparación y establecer acciones de mejora.

## CONSUMO DE GAS, ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE

Atendiendo a los datos de consumo de gas se puede observar un incremento del 2%.

GAS (kWh)*	2012	2011	2010	2009
ÁLAVA	4.173.594	3.983.068	3.128.682	1.966.077
GIPUZKOA	3.674.910	3.773.889	4.992.166	5.024.143
BIZKAIA	5.192.592	4.869.474	5.049.349	5.263.770
CANTABRIA	23.514	11.137	NA	NA
ASTURIAS	309.540	319.070	NA	NA
MURCIA	3.157.652	2.851.465	NA	NA
SORIA	706.482	984.748	NA	NA
LEON	250.962	363.563	NA	NA
<b>TOTAL</b>	<b>17.489.246</b>	<b>17.156.414</b>	<b>13.170.197</b>	<b>12.253.990</b>

\*No se incluyen los consumos de las ERM de Distribución.

COMBUSTIBLE (L)	2012	2011	2010	2009
ÁLAVA	33.205	32.245	32.631	23.429
GIPUZKOA	30.993	30.978	35.760	11.756
BIZKAIA	34.904	33.919	27.595	26.830
FIGUERES	4.168	4.127	4.581	NA
MÉRIDA	1.967	2.055	1.355	NA
MURCIA	40.427	37.861	23.043	NA
CANTABRIA	25.121	29.045	21.654	NA
ASTURIAS	27.333	29.102	NA	NA
<b>TOTAL</b>	<b>198.118</b>	<b>199.332</b>	<b>146.618</b>	<b>62.015</b>

Una de las acciones más importantes que en este ámbito se realizó en 2012 fue el estudio y posterior puesta en marcha de una gasinera en uno de los centros de mantenimiento de Naturgas Energía. A través de este proyecto piloto se sustituyen los vehículos convencionales de gasolina del área de mantenimiento y de los servicios técnicos por vehículos híbridos que funcionarán simultáneamente a gas y gasolina. Para la sustitución de dichos vehículos, Naturgas Energía aprovechará la finalización de su contrato de renting para optimizar costes. Está previsto que, a la vista de los resultados, esta sustitución se vaya realizando paulatinamente en el resto de centros de mantenimiento.

En el campo de los consumos de combustible (relativizados a los kilómetros de red y al número de clientes) derivados de las actividades de mantenimiento y servicios técnicos no se observa variación respecto de años anteriores.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE	2012	2011	2010	2009
REDES (litros/km de red validados)	22,04	22,64	25,65	23,52
CLIENTES (litros/puntos de suministro)	0,20	0,20	0,19	0,21

En la relación de consumos eléctricos se observa que centros como los de Mérida y Murcia muestran un aumento considerable respecto a 2011, que se compensa con la disminución del consumo registrada en los centros de Bizkaia. Este incremento de algunos centros se debe al aumento de consumo en las plantas de GNL y a que el dato que se tomó en 2011 hacía referencia solamente a la mitad del período, ya que se había producido el traslado de la sede antigua a la nueva. Además, en el aumento de consumo en el centro de Mérida también hay que tener en cuenta las condiciones meteorológicas.

Uno de los objetivos de mejora que se puede considerar cumplido fue la no superación de 1.200 MWh de consumo anual total, que fue finalmente rebasado en menos del 1%.

CONSUMO ELÉCTRICO 2010 - 2012	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CANTABRIA	MÉRIDA	MURCIA	FIGUERES	TOTAL
2010 (kWh)	154.180	95.799	760.393	103.897	NA	NA	NA	<b>1.236.848</b>
2011 (kWh)	154.180	95.799	760.393	103.897	8.474	74.496	NA	<b>1.197.239</b>
2012 (kWh)	155.327	100.159	704.317	101.266	16.961	114.486	16.432	<b>1.208.948</b>

Consumos facturados desde 2012.

En el ámbito de las energías renovables se sigue vendiendo la electricidad generada por la placa fotovoltaica del centro de Vitorialanda evitando así la emisión de toneladas de CO<sub>2</sub>. Además, ya se apuntaba en el informe de 2011 que un total de 124 ERM cuentan con placas fotovoltaicas que, si bien son de poca potencia, sirven para el propio abastecimiento. En el próximo informe se podrán presentar datos de las emisiones evitadas de CO<sub>2</sub> por el uso de por el uso de las placas en dichas ERM.

AÑO	2012	2011	2010	2009
Total kWh vendidos	6.830	7.457	6.009	6.503
Total horas funcionamiento	4.054	4.980	4.013	4.078
Tn CO <sub>2</sub> evitadas	4.248	4.658	3.754	4.063

Además, en el ámbito de los programas de eficiencia energética se han instalado sendos motores Stirling en el centro de mantenimiento de la calle Vitorialanda (Vitoria-Álava) y la nueva sede de la calle General Concha en Bilbao. En este último se ha instalado también un sistema demicrogeneración y de obtención de energía a través de la geotermia.

Como consecuencia de la actividad desarrollada por Naturgas Energía se contabilizan las emisiones de metano por fugas de gas así como emisiones GEI (Gases de Efecto Invernadero) por el consumo de combustible de la flota de vehículos.

Como consecuencia de fugas por la rotura de red derivadas de las obras de terceros, en 2011 se puso en marcha una nueva iniciativa en Inkolan, la plataforma on-line a la que acceden las empresas contratistas de obra para conocer la cartografía de los diferentes servicios enterrados y así evitar roturas de tuberías de gas con la consiguiente emisión de gas metano. Pese a estos esfuerzos, durante 2012 unas obras en un terreno inestable rompieron un tubo de alta presión lo que, añadido a la distancia entre válvulas y al tiempo de llegada al lugar, hizo que se emitiera gran cantidad de gas.

FUGAS POR ROTURAS DE RED	2012	2011	2010	2009
m <sup>3</sup> /km red	21,86	14,56	15,27	10,59

## EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

En cuanto a las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas, se tienen en cuenta las derivadas del consumo de combustibles en el uso de vehículos y del consumo de electricidad.

EMISIONES GENERADAS POR EL CONSUMO DE ELECTRICIDAD*		ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CANTABRIA	MÉRIDA	MURCIA	FIGUERES	TOTAL	
2011	kWh	154.180	95.799	760.393	103.897	8.474	74.496	0	<b>1.197.239</b>	
	tCO <sub>2</sub>	41,17	25,58	203,02	27,74	2,26	19,89	0,00	<b>319,66</b>	
		269,77**								
2012	kWh	155.327	99.379	704.317	101.266	16.961	114.486	16.432	<b>1.208.948</b>	
	tCO <sub>2</sub>	41,47	26,53	188,06	27,04	4,53	30,57	4,39	<b>322,58</b>	
		256,06**								

EMISIONES GENERADAS POR EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN VEHÍCULOS*		ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CANTABRIA	MÉRIDA	MURCIA	FIGUERES	ASTURIAS	TOTAL	
2011	kWh	32.245	30.978	33.919	29.045	2.055	37.861	4.127	29.102	<b>199.332</b>	
	tCO <sub>2</sub>	84	81	89	76	5	99	11	76	<b>520</b>	
		254**									
2012	kWh	33.205	30.993	34.904	25.121	1.967	40.427	4.168	27.333	<b>198.118</b>	
	tCO <sub>2</sub>	87	81	91	66	5	106	11	71	<b>517</b>	
		259**									

\*Fuente para del factor de emisión: "GUÍA PRÁCTICA PARA EL CÁLCULO DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)" de la Oficina de Cambio Climático de la Generalitat de Cataluña.  
 \*\* Suma de las emisiones de los tres territorios históricos vascos.

Tal como se reportó en 2011, seguimos analizando los impactos ambientales significativos de los viajes corporativos de los colaboradores, en función del medio empleado.

MEDIO TRANSPORTE	2011		2012	
	KM RECORRIDOS	EMISIONES CO <sub>2</sub>	KM RECORRIDOS	EMISIONES CO <sub>2</sub>
Avión	900.114	154.370 Kg CO <sub>2</sub> Eq	3.156.450	378.774 kg CO <sub>2</sub> Eq
Coche	2.580.036	390.359 Kg CO <sub>2</sub> Eq	2.029.551	334.876 kg CO <sub>2</sub> Eq
Tren	NA	NA	5.898	164 kg CO <sub>2</sub> Eq

Fuente: <http://calcarbono.servicios4.aragon.es/>

## AGUA

El agua es otro de los recursos naturales de los que la compañía realiza un seguimiento, aunque no es el más afectado por su actividad. De hecho su consumo ha sido uno de los objetivos de mejora que se estableció en 2012 y que se ha cumplido sobradamente ya que se había previsto un consumo de 2.000 metros cúbicos anuales y ha sido de 1.737 m<sup>3</sup>, sin considerar el realizado por las plantas ya que no es controlable por depender de factores climáticos.

Toda el agua consumida por Naturgas Energía procede de los servicios municipales de abastecimiento, con las siguientes excepciones.

Planta de GNL de Cangas de Narcea (Asturias), donde el agua de lluvia es recuperada para su empleo en la planta. También en la sede social en la General Concha de Bilbao el agua de lluvia es recuperada y empleada para la carga del pósito de los inodoros.

El agua de pruebas empleada durante la construcción del Gasoducto Bilbao-Treto procede de captaciones realizadas con la preceptiva autorización. Tras su uso el agua es devuelta al cauce cumpliendo los requisitos de calidad del agua.

En ningún caso el consumo de los centros de trabajo supone una media del 5% del total del agua disponible. Tampoco nunca el agua empleada procede de áreas ecológicamente sensibles o protegidas ni de zonas Ramsar (humedales).

En cuanto al agua, Naturgas Energía controla los consumos de de sus centros en Álava, Gipuzkoa, Bizkaia y Cantabria. La compañía está trabajando para poder controlar los consumos de de todos los centros en los que trabaja. Ya en 2011 se incluyó al cuadro de control los consumos recogidos en el centro de Figueres cuyo agua, al igual que en el resto de centros, proviene de la red doméstica y se devuelve a la red de alcantarillado.

CONSUMO DE AGUA EN m<sup>3</sup>\*

AÑO	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CANTABRIA	FIGUERES	MÉRIDA	TOTAL
2010	516	275	832	382	NA	NA	2.005
2011	479	254	781	416	65	15	2.010
2012	211	223	838	354	95	15	1.737

\*No se incluye el dato de Murcia por no disponer de él.

## REDUCIR, RECICLAR Y REUTILIZAR

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.

Por otra parte, los esfuerzos realizados en materia de optimización de consumos y gestión de residuos han facilitado que éstos hayan caído sustancialmente.

CONSUMO DE PAPEL (T)	2010	2011	2012
	148	127	103

CONSUMO DE TÓNER (KG)	2010	2011	2012
	NA	135	89

## PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

El grupo EDP cuenta con una política de biodiversidad a la que Naturgas Energía se acoge. Esta dimensión adquirió relevancia cuando la empresa definió como estrategia de futuro el crecimiento soportado en las energías renovables.

A través de esta política, las empresas del grupo asumen la importancia de promover una gestión efectiva de los impactos en la biodiversidad, donde el riesgo asociado a la presión regulatoria y a la reputación es creciente, y donde, además, la oportunidad de optimizar los costes operacionales es real, permitiendo aumentar la eficacia de las medidas de minimización y compensación así como obtener ventajas competitivas en un futuro.

Mediante análisis internos se ha identificado que el riesgo más significativo en la gestión de los impactos en la biodiversidad se encuentra esencialmente en la fase de proyecto y construcción de infraestructuras. Por este motivo en todas nuestras obras se realiza una vigilancia ambiental, que resulta específica en el caso de los gasoductos de transporte y que controla aspectos como el ruido, residuos, emisiones de polvo, fugas de aceite de la maquinaria, control de la afección a la fauna, flora y suelo, y que además vela por el cumplimiento de los condicionantes ambientales establecidos en las licencias de las distintas administraciones (diputación, aguas, ayuntamientos, patrimonio, etc.).

Los primeros se realizan habitualmente en núcleos urbanos con lo que la afección a la biodiversidad es prácticamente nula.

En este campo se ha contratado ya la realización de una vigilancia ambiental para todas las obras de distribución en Mérida, Figueres, Madrid, Asturias, Cantabria y Murcia siguiendo los mismos criterios que en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

También como novedad, se ha modificado la EA-01 de vigilancia ambiental y se ampliado el servicio a las obras realizadas por el departamento de mantenimiento.

### GENERACIÓN DE RESIDUOS Y TRATAMIENTO

RESIDUOS	TIPO	2009(KG)	2010 (KG)	2011(KG)	2012(KG)	TRATAMIENTO
Envases metálicos vacíos	Residuos peligrosos	1	NA	NA	33	Recuperación
Envases plástico vacíos	Residuos peligrosos	1	5	NA	16	Recuperación
Juntas Klingerit	Residuos peligrosos	1	1	NA	16	Recuperación
Acetite Usado	Residuos peligrosos	NA	239	N/A	11	Recuperación
Aerosoles	Residuos peligrosos	6	13	NA	14	Recuperación
Radiografías	Residuos peligrosos	NA	NA	420	NA	Almacenamiento
Filtros	Residuos peligrosos	105	498	3	286	Almacenamiento
Baterías Plomo	Residuos peligrosos	NA	115	214	3	Recuperación
Pilas Alcalinas	Residuos peligrosos	96	48	24	63	Recuperación
Pilas Botón	Residuos peligrosos	NA	NA	NA	NA	Recuperación
Pilas Litio	Residuos peligrosos	NA	NA	NA	4	Recuperación
Residuos Electrónicos	Residuos peligrosos	906	1.163	2.125	483	Reciclado
Tóner	Residuos industriales		132	117	107	Reciclado
Chatarras	Residuos industriales	3.647	2.090	960	3.236	Reciclado
Polietileno	Residuos industriales	NA	2.280	NA	185	Reciclado
Papel	Residuos industriales	NA	NA	21.383	41.045	Reciclado
<b>TOTAL RESIDUOS</b>	--	<b>4.763</b>	<b>6.586</b>	<b>25.247</b>	<b>45.504</b>	NA

Además, Naturgas Energía tiene muy en cuenta la protección del entorno durante la ejecución de todas sus obras de canalización. En el caso de los gasoductos de transporte debe hacerse siguiendo lo establecido en la Declaración de Impacto Ambiental, que sirve de base para realizar la vigilancia ambiental.

Por último, al tratarse de una obra enterrada, al finalizar el gasoducto concluye la afección a la biodiversidad, aunque previamente deben llevarse a cabo restituciones sobre el terreno afectado, con especies vegetales similares si no iguales a las existentes anteriormente.

En cualquiera de los casos, una vez estudiado el proyecto de obra, las personas encargadas de la vigilancia ambiental realizan propuestas de modificación para evitar tocar las zonas más sensibles.

Asimismo, los permisos pueden indicar épocas concretas en las cuales no se puede trabajar en una zona para evitar el impacto sobre una especie o cepa determinada, por lo que las actividades deben estar perfectamente planificadas.

Uno de los gasoductos más importantes sobre los que se ha trabajado durante 2012 ha sido en el Bilbao-Treto, con la ejecución todavía en obras, así como el de Moratalla-Mula, que implica el desmantelamiento de las plantas de GNL próximas al trazado del gasoducto.

Dentro de las medidas preventivas que se tomaron en materia medioambiental en el gasoducto Bilbao-Trento podrían destacarse las siguientes:

- Adopción de pista reducida. Identificación de los tramos coincidentes con vegetación de interés (tales como bosques autóctonos y hábitats prioritarios) con la consecuente reducción de la anchura para minimizar su afección.
- Preservación de arbolado de interés. Realización de podas controladas y modificaciones de la pista de trabajo y del trazado en la obra para salvaguardar ejemplares arbóreos añosos y de gran porte.
- Control sobre la ictiofauna. Previo a la entrada de maquinaria en los arroyos de Sabiote, Rocalzada y Callejamala con fauna piscícola se realiza una pesca eléctrica. Los datos recopilados durante la captura son enviados a la Dirección General de Montes y Conservación de la Naturaleza del Gobierno de Cantabria, de modo que además de minimizar la afección a la ictiofauna, contribuimos a aportar datos a la Administración.
- Calendario de parada biológica. Respeto a las épocas de cría en arroyos con presencia probada de salmónidos y ciprínidos.

Nº	NOMBRE	ENTRE VÉRTICES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
7	Arroyo Sabiote	48 - 49	•										•	•
8	Río Rocalzada	61 - 62	•										•	•
9	Arroyo de Callejamala	65 - 66	•										•	•

Marcados los meses en los que se deja de intervenir

- Control sobre la reserva de tierra vegetal. Vigilancia de la correcta separación de la tierra vegetal para emplearla en la posterior restitución del terreno. Se ha realizado además un control de la restitución realizada en los arroyos afectados de forma que en el lecho no queden saltos que puedan perjudicar el trasiego de la fauna piscícola y se evite la sobredimensión de las escolleras cuidando de que los intersticios de las mismas quedan bien provistos de tierra para facilitar la revegetación posterior.



Siguiendo el proyecto de restauración, las actuaciones previstas consisten principalmente en plantaciones e hidrosiembras. El principal objetivo es facilitar la recuperación de las áreas alteradas y posibilitar un pronto restablecimiento de la vegetación original.

- Plantación de bosque de ribera. Se pretenden revegetar alrededor de 1.230 metros cuadrados con especies propias de los sistemas ribereños como alisos, fresnos, robles, etc. El número de plantas estimadas que introduciremos supera las 300. También está prevista la introducción de estaquillas de sauce en los intersticios de las escolleras construidas en los márgenes de los arroyos.
- Plantación de especies con dominio de la encina. La superficie de actuación asciende a unos 5.100 metros cuadrados, lo que supone un número de plantas superior a 1.200. Entre las especies elegidas están la encina, el laurel, el arce campestre, el avellano y el majuelo.
- Plantación de especies con dominio del roble. Se pretende actuar sobre una superficie superior a 4.700 metros cuadrados con especies propias de los robledales como el roble, el fresno, el arce campestre, el avellano y el majuelo. La cantidad de plantas supera en este caso los 1.100 ejemplares.
- Siembras o hidrosiembras. Se sembrará una superficie superior a 280.000 metros cuadrados. El método dependerá de la accesibilidad, siendo preferible la hidrosiembra ya que la garantía de éxito siempre es mayor.

En el caso además del proyecto del Bilbao-Trento hemos contribuido a la investigación sobre un hecho importante de la última guerra carlista, como es la batalla de Las Muñecas, que supuso el fin del sitio de Bilbao. Debido a las obras del gasoducto se han podido averiguar diversos hechos históricos.

Los trabajos de documentación previos a la proyección del trazado del gasoducto, la prospección arqueológica anterior al inicio de las obras del mismo y el posterior seguimiento arqueológico de las obras (es decir, todas las actuaciones arqueológicas financiadas por Naturgas), han servido para, entre otras cosas, aclarar una parte de nuestra historia reciente importante en el desenlace de las guerras carlistas y de la que aún se desconocen detalles.

Además, en esta misma zona se ha descartado que existan restos de la calzada romana que unía Pisoraca con Flaviobriga (la actual Herrera de Pisuerga con Castro Urdiales) que, en este tramo, discurría desde Sopuera por el alto de Las Muñecas hasta Otañes. También hemos permitido identificar un acueducto de finales del siglo XVIII asociado la actividad minera de la zona en esa época, que no sólo se ha conservado (modificando la traza del gasoducto), sino que se ha puesto en valor, documentándolo y dándolo a conocer.

Todo ello se está poniendo de relevancia en un informe cuyos resultados servirán al Gobierno de Cantabria para actualizar tanto el estado del patrimonio cultural de la zona como los inventarios oficiales de yacimientos arqueológicos e ingenios hidráulicos.

## CREANDO CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL

Naturgas Energía involucra a sus clientes, empleados y contratistas en el respeto al medio ambiente a través de una labor de concienciación y de medidas que impulsan el compromiso con el entorno.

De hecho, durante 2012 se ha trabajado en el diseño de una página web relacionada con todas las actividades que se desarrollan desde Naturgas Energía en favor de la sostenibilidad, abarcando las principales áreas de actuación como biodiversidad, educación en colegios, calidad del aire, recursos, etc.

Además, no sólo realiza las labores especificadas en las Declaraciones de Impacto Ambiental de la construcción de gasoductos sino que involucra a sus clientes en la mejora de diversos paisajes medioambientales que por diversos motivos requieren ser restaurados.

Así pues, durante 2012, continuando con la campaña de plantación de árboles se recogieron los siguientes datos:

Nº	ESPECIE
675	Crataegus monogina
88	Corylus avellana
30	Ilex aquafolium
108	Arbutus unedo
48	Malus sylvestris
154	Prunus spinosa
48	Euonimus europaeus
48	Acer campestres
4	Olea europaea
40	Quercus robur
20	Castanea sativa
15	Manzano (Variedad local)
15	Peral (Variedad local)
3	Limonero
3	Naranjo
20	Quercus rubra
3	Arandano
2	Rosal

Por otro lado, uno de los proyectos en el que se comenzó a trabajar a finales de 2012, de manera conjunta con HC, se basa en realizar un análisis profundo de los grupos de interés potenciales a través de una serie de entrevistas realizadas a distintos miembros directivos de la compañía. Con los datos obtenidos, se realizará una del conjunto de los riesgos y amenazas ambientales a los cuales se enfrenta la compañía así como de sus ventajas de la misma. Un siguiente paso se basaría en obtener de los grupos de interés las expectativas de Naturgas Energía para definir posteriormente acciones de mejora que ayuden a potenciar las relaciones con éstos.

Un siguiente paso se basaría en obtener de los grupos de interés las expectativas de Naturgas Energía para definir posteriormente acciones de mejora que ayuden a potenciar las relaciones con éstos.

## LA GESTIÓN AMBIENTAL

Las certificaciones son el aval de la actitud respetuosa de Naturgas Energía con el entorno. Así lo demuestran las que se han ido obteniendo desde 1996 para cada una de las empresas, así como la certificación que se logró el pasado 2012 para Gas Energía Distribución Murcia.

Dentro de su sistemática y en colaboración además con el área de servicios jurídicos, se controlan las sanciones de carácter ambiental cuyo dato en 2012 sería de once expedientes abiertos por autoridades medioambientales de el País Vasco y Cantabria. Éstos han derivado en seis sanciones (por tala de árboles y trabajos en montes sin autorización) por un importe total de 1.000 euros. Respecto de los otros cinco, aún no se ha propuestosanción.

Un paso más en la transparencia de la información, se basa en el control de sus gastos en materia medioambiental que ya se reportaba en el informe anterior. El total de gastos ambientales de Naturgas Energía fue:

GASTOS AMBIENTALES	2011	2012
	IMPORTE EN EUROS	IMPORTE EN EUROS
<b>TOTAL</b>	<b>352.074</b>	<b>344.162</b>

## LEAN, VÍA PARA LA MEJORA CONTINUA

### LEAN, MEJORANDO DÍA A DÍA

*"Before cars, make people" - Eiji Toyoda, former chairman of Toyota*

¿Cuál es la mejor manera de trabajar? Trabajar en flujo, con los procesos operando de manera conectada, estable e ininterrumpidamente nos lleva a eliminar todas aquellas ineficiencias (el muda o desperdicio) que a través de la gestión Lean se trata de erradicar, elevando la competitividad de los propios procesos y, por tanto, de la organización. Así es como continúa trabajando Naturgas Energía, preguntándose día a día si la manera en que opera es la óptima. Sólo a través de este inconformismo permanente se llega a la excelencia.

Nuestra misión es garantizar la satisfacción del cliente, lo cual no se puede conseguir con esfuerzos individuales; es necesaria la colaboración de todos, un propósito común, apoyo mutuo y coordinación. Mediante esta cultura organizacional abordamos una estrategia de cambio ambiciosa pero razonable.

Lean constituye una herramienta para hacer frente a un mercado global que exige un nivel de calidad cada vez más alto, a precios más bajos y en menor plazo. Nuestro fin es el cliente, pensando en que lo que busca no son solo productos o servicios, sino soluciones.

Una parte fundamental en el desarrollo del Programa EDPWay es la parte que respecta al personal como valor más importante de nuestra compañía. La inteligencia, el saber hacer, el buen hacer y, sobre todo, la creatividad del personal han de ser tenidas en cuenta para ser más innovadores y diferenciarnos. Todas y cada una de las actividades desarrolladas a lo largo de 2012 tuvieron en cuenta este marco de actuación, cuyos vectores han sido la gestión visual, las personas y el trabajo en equipo.

En relación a los equipos Lean, se han propuesto cinco nuevos grupos de trabajo, dos de los cuales se han materializado durante el presente año. Son los siguientes:

1. Control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión. Establecer una sistemática que permita tener controlada la documentación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Prevención y Medio Ambiente y realizar un correcto despliegue de la misma a las partes implicadas, tanto interna como externamente, asegurando en todo momento la aplicación de las correspondientes ediciones en vigor.

Objetivos:

- Automatización del envío y reparto de la documentación tanto interna como externa.
- Dotar de acceso a la documentación por parte de las EC a través de la página web.
- Tener controlada la distribución de la documentación asociada a cada puesto de trabajo.
- Fijar responsabilidades para cada una de las etapas del proceso. Actualizar los procedimientos de sistema integrado de gestión y comunicarlo a toda la Organización.

2. Coordinación de actividades empresariales de personal propio. Conseguir que los trabajadores de Naturgas Energía que tengan que acceder a otras empresas puedan obtener la documentación necesaria previamente de forma sistematizada para toda la compañía en todo su ámbito de negocio.

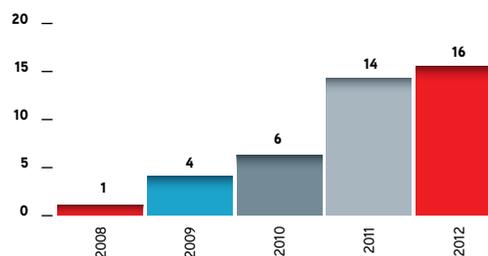
Objetivos:

- Un único lugar de archivo de documentación.
- Definición de la documentación que se necesita y quién la debe aportar.
- Elaborar con todo ello un documento que se incorporará al Sistema Integrado de Gestión.

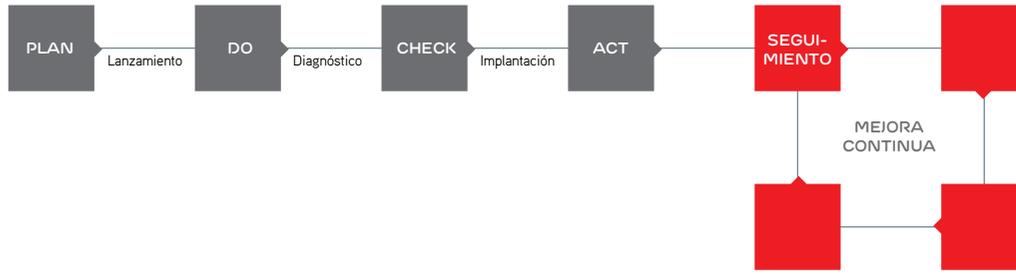
Las propuestas de los otros tres equipos restantes, cuyos lanzamientos se realizarán durante el primer trimestre de 2013, fueron

- Estandarización de equipos y herramientas de los inspectores de SSTT
- Tratamiento en origen de la documentación asociada las ubicaciones técnicas
- Servicios tributarios y proyectos de I+D+i

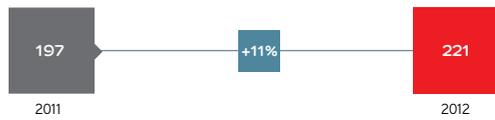
ACUMULADO DE LANZAMIENTOS DE EQUIPOS LEAN EN EL PERÍODO 2008-2012



Seguimos trabajando siguiendo una metodología consolidada que aporta fiabilidad, robustez, flexibilidad y resultados, contribuyendo a la mejora de nuestro Sistema Integrado de Gestión.



En cuanto a la participación, seguimos creciendo e involucrando a más colaboradores.



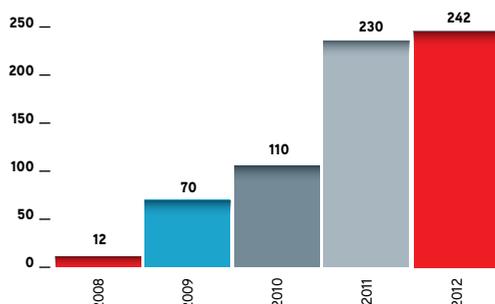
El programa Lean se encuentra implantado en todo el ámbito del Grupo EDP, con equipos de trabajo compartidos entre varias áreas geográficas, como la ya consolidada Organización Lean Comercial entre Asturias y País Vasco, con equipos únicos en ambas geografías (B2C, soporte comercial a la distribución y B2B).

Al igual que la participación, el número de iniciativas derivadas de los distintos grupos de trabajo sigue incrementándose, con una media de una iniciativa por colaborador.

	HOLDING					UNSO, DCG ✓ / RH-CC ● 2011	DSI ✓ 2008
	PRODUCCIÓN	RENOVABLES	DISTRIBUCIÓN	GAS	COMERCIAL	ÁREAS SOPORTE / BO / INOV	
PORTUGAL	EDP PRODUÇÃO ✓ 2006	EDP RENOVAVEIS ✓ 2006	EDP DISTRIBUÇÃO ✓ 2010 relanzamiento	EDP GAS ✓ 2009	EDP COMERCIAL ✓ 2011	SOL. COMERCIAIS 2007 ✓ EDP VALOR 2009 ✓	EDP INOVAÇÃO 2011
ESPAÑA / EUROPA	HC ✓ 2006	EDP RENOVABLES ✓ 2008	HC ✓ 2007	NATURGAS ENERGÍA ✓ 2007	HC ✓ 2007	HC ✓ 2007	HC ✓ 2007
BRASIL	EDP BRASIL ○		EDP BRASIL ✓ 2008		EDP BRASIL ✓ 2008	EDP BRASIL ✓ 2008	EDP BRASIL ✓ 2008
EE.UU.		EDP RENOVABLES ✓ 2009-PILOTOS					

  implementado  
   en (re)lanzamiento  
   sin actividad el último año  
 ○ en análisis  
 ✓ en curso  
 ● en preparación

ACUMULADO DE INICIATIVAS LEAN APROBADAS LEAN EN EL PERÍODO 2008-2012



## TRABAJO EN EQUIPO

En una empresa Lean ágil como Naturgas Energía, el trabajo en equipo no es una virtud deseable sino un requisito imprescindible. La exigencia del mercado, además, así lo requiere. Este año se ha realizado un análisis para diagnosticar en qué medida se trabaja en equipo desde el área de Calidad, Medio Ambiente y Prevención para tomar acciones e implantar medidas en 2013. Ha sido una labor de autoevaluación del trabajo en equipo que será exportable al resto de la compañía.

## ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO



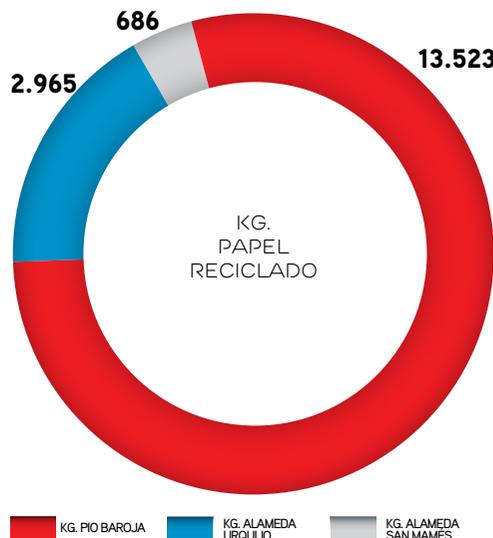
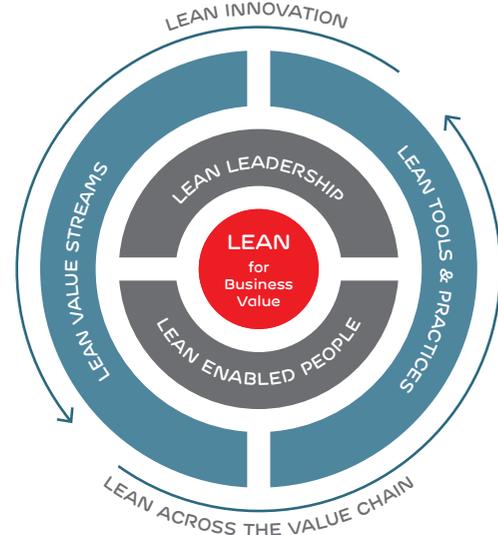
El traslado a las oficinas de la nueva sede corporativa ha supuesto una gran oportunidad para organizar el área de trabajo y disponer de un centro organizado, limpio, ordenado, seguro, sostenible y de cero papeles. Después de realizar una prueba piloto (llevada a cabo en marzo), la experiencia resultó satisfactoria por lo que se procedió de la misma manera con el resto de los centros de trabajo afectados. Tras una formación inicial, se definieron una serie de líderes por cada área, quienes asesoraron a sus equipos en las fases de la metodología, tanto operativa y de estandarización como de sostenibilidad. Dentro de unos márgenes, cada colaborador tuvo libertad para adoptar sus estándares bajo un compromiso de mantenimiento sostenible en el tiempo. Todo el proceso supuso un reto en que el trabajo en equipo fue clave para el éxito en el desarrollo de buenos hábitos.

## LEAN CREATIVE THINKING

*"Aprovechemos el potencial creativo de las personas para lograr un Lean más innovador" - I+D+i / Lean Office Naturgas Energía*

Cuando pensamos en Lean pensamos en la mejora continua a través de soluciones sencillas con la participación de toda la organización. Es decir, pensamos en cambiar para ser más eficientes. El pensamiento Lean, denominado Lean Thinking, representa una filosofía de trabajo que aborda la mejora a partir de la identificación de actividades que no aportan valor añadido y que consumen recursos de manera innecesarias (operaciones redundantes, falta de planificación, tiempos de espera, movimientos, inventarios, etc.). Queremos dar un paso hacia delante. Queremos aprovechar al máximo el potencial que representa el activo y valor fundamental de nuestra empresa: las personas. Las personas hacen que una empresa sea cada día mejor. Si las ideas contribuyen a la mejora y somos capaces de canalizar la creatividad de nuestros colaboradores, quizá podamos ser más innovadores y, por tanto, más competitivos.

Hemos comenzado a realizar sesiones formativas, que continuarán a lo largo de enero de 2013. A partir de entonces se elaborarán propuestas alternativas a las configuraciones de los grupos para tratar de generar ideas creativas alineadas con los objetivos del mismo.



### OTROS DATOS DE INTERÉS

Participación:	202 colaboradores
Retiradas gestor:	69
Contenedores:	163
Jaulas:	21
Volumen:	49.620 litros

## NUEVA SEDE

Un magnífico ejemplo de cómo en Naturgas Energía vigilamos el cumplimiento de todos los principios de nuestra Política Integrada de Calidad, Prevención y Medio Ambiente en cada una de nuestras actividades es el cuidado y esfuerzo realizado en la construcción de nuestra nueva sede social, un edificio eficiente, sostenible y de futuro situado en el centro histórico de Bilbao y al que nos trasladamos en octubre del año pasado.

Al pensar en nueva sede, nuestro objetivo era crear un espacio cómodo y luminoso, de estancias amplias y ordenadas, que favoreciesen el trabajo en equipo y la cultura de la convivencia, así como la optimización y mejora de los puestos. A la hora de definir ante el equipo de arquitectos nuestras necesidades valoramos en todo momento el confort de los colaboradores, la eficiencia energética y por supuesto la sostenibilidad, fundamentada esta última en tres aspectos: el medioambiental, el económico y el social.

La aplicación del proceso de certificación en el edificio tiene igualmente reflejo en estas tres vertientes. En cuanto a la reducción del impacto medioambiental de su construcción y explotación; en lo referente a la sostenibilidad económica, dado que el aumento inicial de la inversión se verá claramente compensado con la reducción de gastos de explotación del inmueble y el aumento de su valor como activo inmobiliario; y, por último, desde el punto de vista social, al mejorar las condiciones de bienestar de los usuarios e indirectamente, del entorno urbano en que se enclava el edificio.

Algunas de las características de la nueva sede son:

- El edificio se encuentra emplazado en un inmueble catalogado como de Protección Básica por el Plan Urbanístico de la ciudad.
- Es un edificio histórico en el centro de Bilbao; su situación ofrece una gran facilidad de acceso a todos los colaboradores de Naturgas Energía, así como la reducción de los tiempos de desplazamiento, lo que facilita la conciliación.
- Es un ejemplo en ahorro y eficiencia energética, y una de las pocas construcciones en España en proceso de certificación para lograr el sello LEED de calidad ambiental, que esperamos alcanzar en 2013.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN MEDIO-AMBIENTAL LEED

El sistema de evaluación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) es gestionado desde hace doce años por el US Green Building Council como instrumento para el desarrollo de edificios sostenibles de altas prestaciones. Se trata de una herramienta práctica para el diseño y construcción de inmuebles que, por medio de una evaluación independiente, proporciona una valoración inmediata para que promotores y usuarios conozcan si un edificio cumple (y en qué medida) con los criterios de sostenibilidad.

El sistema LEED establece unos criterios de evaluación global a partir de seis aspectos fundamentales:

- Emplazamientos sostenibles
- Eficiencia del uso de agua
- Consumo de energía y parámetros ambientales
- Materiales y recursos
- Calidad del aire interior
- Innovación y diseño
- Prioridades regionales

Desarrollado y empleado originalmente en los Estados Unidos, su uso en la actualidad está extendido a todo el mundo. Se trata del sello de construcción sostenible con un mayor reconocimiento en el ámbito internacional. Las ventajas inherentes a la aplicación del sistema son, en términos generales:

- Mejoras para la operativa del edificio, con reducción de costes de explotación al tratarse de edificios más eficientes desde el punto de vista energético. Además, el trabajo de diseño asociado a la certificación ayuda a detectar y resolver durante el proceso los puntos significativos en términos de eficiencia energética.
- Mejoras para el bienestar de los usuarios, al establecerse condiciones de confort y salubridad por encima de lo normativo. Se ha estudiado en EEUU que estas condiciones suponen un descenso del absentismo laboral (del orden del 8% al 15%) respecto al que se registra en edificios equivalentes. Además, hay estudios que asocian los edificios proyectados con criterios de sostenibilidad a un aumento de la productividad de las empresas que los ocupan.
- Disminución, de los impactos de construcción del proyecto, contribuyendo de esta forma a la sostenibilidad global en un sentido amplio del término.
- Aumento del valor del activo. Los inversores internacionales cada vez solicitan más este tipo de certificaciones, lo que implica un aumento del valor patrimonial del inmueble y sus posibles rentas.

## ASPECTOS RELATIVOS A LAS INSTALACIONES AFECTADOS POR LA CERTIFICACIÓN

### FONTANERÍA

Respecto a las Instalaciones de fontanería, el edificio cuenta con aparatos sanitarios de bajo consumo. Esta reducción en el gasto se ve reforzada por la instalación de un sistema de recuperación de aguas grises que recicla hasta 2.500 litros diarios, apoyado por un sistema de reutilización de agua de lluvia que trata hasta 7.000 litros diarios. Ambos se conectarán a un depósito de acumulación para su empleo en inodoros. Este ahorro se traduce en que el 100% del consumo de agua previsto en inodoros se cubrirá mediante agua recuperada. Esta iniciativa supone un ahorro en el consumo de agua potable previsto es del 46%, en comparación con un caso de referencia, definido según el estandar EPAAct 1992.

El consumo de energía para agua caliente sanitaria se minimiza gracias a que su empleo se limita a las zonas de vestuarios y cocina, de forma que los lavabos de las zonas de oficina sólo cuentan con suministro de agua fría. Por otra parte, la producción de agua caliente se cubre en un 60% por un sistema de energía renovable a través de la instalación de geotermia cumpliendo así con los requisitos del Código Técnico de la Edificación en esta materia.

Por otra parte, el consumo de agua para riego se ha visto reducido gracias a la instalación de bandejas precultivadas en la cubierta verde del edificio dedicadas a plantas de especies autóctonas o adaptadas a la climatología del lugar, como sedums, album, spurium, acre e hispanicum, de resistencia garantizada en todas las zonas climáticas y en las diferentes estaciones del año.

### INSTALACIÓN DE CLIMATIZACIÓN

En relación a la eficiencia en la climatización, el edificio cuenta con varias medidas de ahorro energético tanto por la reducción de la demanda gracias a una envolvente térmica eficiente y sistemas de protección solar, como por la instalación de sistemas de producción que minimizan el consumo necesario para cubrir la demanda.

El edificio cuenta con una doble cubierta (la envolvente térmica) que crea una cámara continua a lo largo de toda la fachada que puede estar abierta o cerrada, para obtener el máximo aprovechamiento energético en función de las condiciones climáticas exteriores. La hoja exterior es la antigua fachada del edificio y la hoja interior (la nueva) es de vidrio.

Además, se ha realizado una modelización energética dinámica del edificio para la comprobación de su eficiencia energética. Esta modelización se ha realizado en paralelo al diseño pormenorizado de las instalaciones, lo que ha permitido tomar decisiones de proyecto para mejorar su rendimiento, ya que no solo puede incorporar componentes propios de la arquitectura, sino que también simula variables como los horarios de funcionamiento, la programación de secuencias en instalaciones, el coste horario de la energía, etc.

En este caso, según la metodología de LEED, se ha realizado una primera modelización en que se han incorporado los parámetros normativos del estándar ASHRAE-IESNA 90.1 2007, así como las características del edificio anteriores a la modelización. En paralelo se ha realizado un modelo con las condiciones realmente proyectadas. En ambos casos se han incluido los ratios horarios de funcionamiento y de ocupación previstos, los de precios de energía y los datos climáticos del emplazamiento. Una vez completado el modelo, se dispone de información de consumo con precisión horaria, tanto en el caso base como en el de diseño, lo que permite comparaciones entre ambos y justificar un ahorro determinado, según el resultado de consumo anual (en kWh/m<sup>2</sup> y año).

En este caso, se ha contemplado no solamente las condiciones anteriores, sino que debido a la especial estrategia de climatización y ventilación del edificio se ha analizado la doble fachada con la opción correspondiente abierta-cerrada tanto en invierno como en verano, en comparación con un caso base.

Por otra parte, los vidrios empleados tienen una baja conductividad térmica y control solar. El aislamiento térmico en fachada y cubierta supera el mínimo establecido por la normativa americana ASHRAE 90.1-2007, a la que remite la certificación LEED para calcular el ahorro energético del edificio.

## ENERGÍA GEOTÉRMICA

El sistema de producción térmica del edificio se basa en la utilización de la energía geotérmica a través de la instalación de bombas de calor geotérmicas, que emplean el calor almacenado en el terreno para minimizar el aporte necesario de energía en la obtención de la temperatura de confort del edificio. En invierno, el sistema geotérmico, cubre el 62,8% de la demanda de calor y cuenta con el apoyo de un sistema de microgeneración y, puntualmente, entrará en funcionamiento una caldera de gas. En condiciones de verano, las bombas cubren un 42,98% de las necesidades de refrigeración y el sistema se ve apoyado por una enfriadora.

Del mismo modo se ha prestado especial atención a la refrigeración de los cuartos técnicos y a la ventilación del atrio, garaje, aseos, escaleras.

## ILUMINACIÓN

En el capítulo de iluminación se ha empleado un sistema de bajo consumo mediante la instalación de LEDS junto a un control para garantizar un apagado automático nocturno y detectores de presencia en zonas de servicio. Estas medidas suponen un ahorro de un 24% anual respecto a un caso base, de acuerdo a la normativa ASHRAE 90.1-2007.

El edificio permite una máxima flexibilidad para los ocupantes a la hora de seleccionar las condiciones lumínicas de los puestos individuales y de los despachos. Esto implica un descenso de las molestias provocadas por el exceso o falta de luz, así como las derivadas de reflejos y contrastes.

Como resultado de las medidas de ahorro energético previstas en el edificio y resumidas anteriormente, el consumo energético del edificio sería un 51,93% menor que el obtenido en el edificio de referencia, de acuerdo a la normativa ASHRAE 90.1-2007.

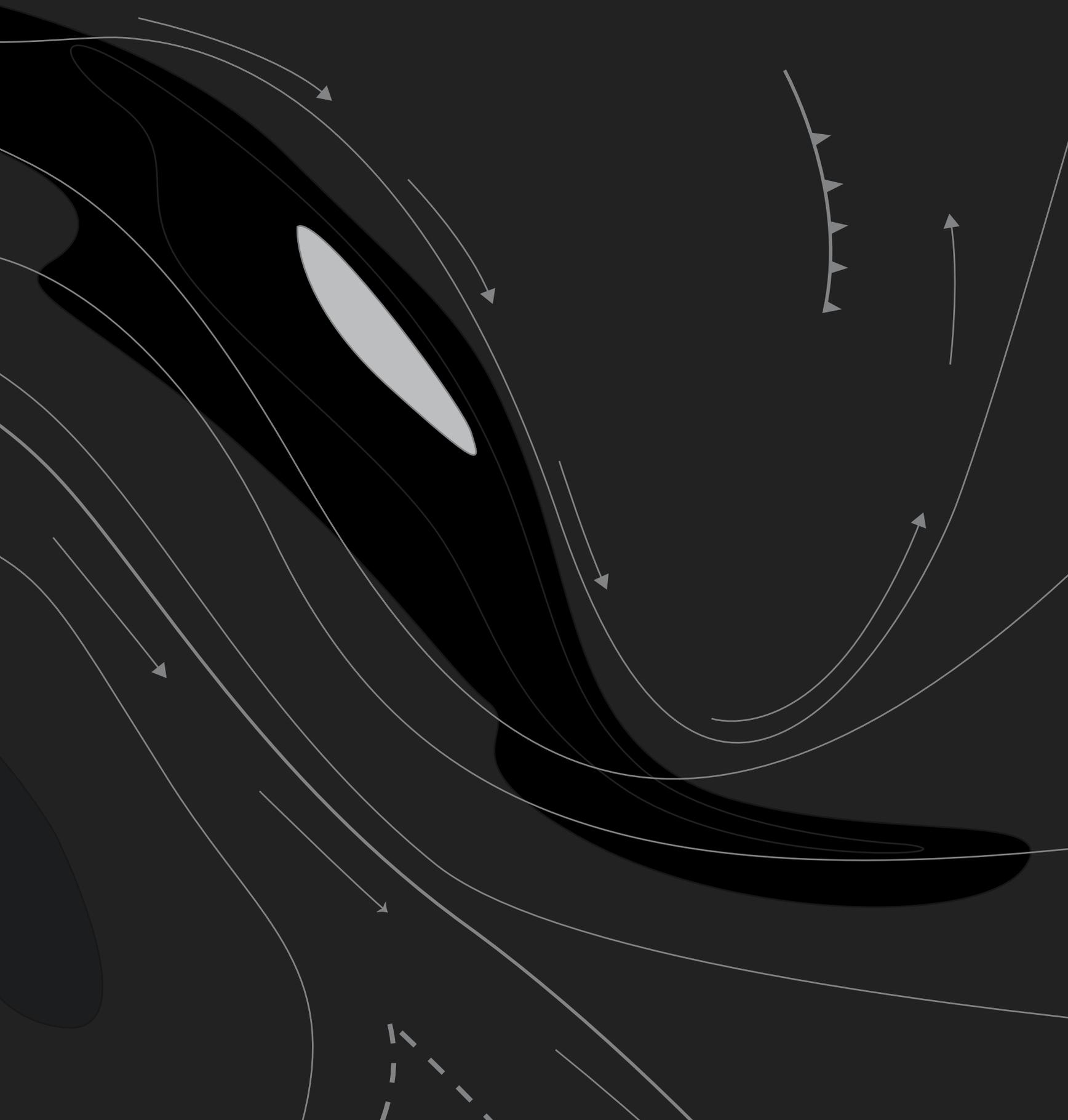
## MATERIALES

La selección de los materiales ha estado condicionada por tres aspectos fundamentales: que tuvieran contenido reciclado, disminuyendo así el consumo de recursos; que su origen fuera regional, disminuyendo la contaminación asociada al transporte y dinamizando la economía local; y, por último, que las emisiones de compuestos orgánicos volátiles en pinturas y adhesivos fuera mínima, contribuyendo a mejorar la calidad del aire interior en el edificio.



# ANEXO

informe económico-financiero  
guía de indicadores del global reporting initiative (gri)  
glosario de términos y abreviaturas



# INFORME ECONÓMICO-FINANCIERO

El año 2012 mantuvo un entorno económico desfavorable en los mercados. La demanda nacional de gas natural descendió con respecto al año anterior por diversos factores, entre los que se encuentran la crisis económica, con impacto negativo en la demanda industrial, y la disminución de entregas de gas para generación eléctrica.

Naturgas Energía llevó a cabo el año pasado una política muy activa de cobertura de precios, una mayor diversificación de la cartera de clientes, un estricto control de riesgos y una gestión eficiente de los costes operativos para intentar mantener sus resultados.

## NEGOCIOS REGULADOS

En lo relativo a los Negocios Regulados, el ejercicio estuvo orientado a la creación de valor a través de la excelencia operacional, un crecimiento orgánico rentable y una simplificación de los procesos de negocio.

Las compañías de Transporte y Distribución siguieron impulsando en 2012 la actividad de expansión en sus áreas de influencia, con un importante nivel de inversión. Este proceso inversor y los esfuerzos realizados para saturar redes existentes permitió incrementar el número de puntos de suministro hasta llegar a los 1.008.109 y la energía distribuida hasta los 55.786 GWh.

Desde un punto de vista regulatorio, el año 2012 ha sido un año muy prolijo, tanto a nivel nacional como europeo. Destacan los órdenes de peajes y cánones de acceso de terceros a la red, de retribución de actividades reguladas, la aprobación de la Directiva de Eficiencia Energética y la Ley de Medidas Fiscales para la Sostenibilidad Energética, que regula el llamado céntimo verde.

## NEGOCIO LIBERALIZADO

En cuanto al mercado liberalizado, la cartera de clientes de gas disminuyó el 2% hasta los 772.322 clientes por el aumento de la competencia –la cuota de mercado de la compañía en el mercado español fue del 10,4%-. Los de electricidad disminuyeron un 1% y quedaron en 105.711. El volumen de energía comercializada descendió el 2% en gas -27.553 GWh, frente a los 28.259 GWh del ejercicio precedente- y el 12% en electricidad, 1.919 GWh frente a 1.694 GWh.

Se pueden destacar las siguientes actuaciones:

- Operaciones de intercambio para minimizar costes de canon de GNL y optimización de contratos de regasificación, con el objetivo de no incurrir en penalizaciones económicas.
- Gestión activa para optimizar los peajes de regasificación y transporte, así como el almacenamiento de GNL.
- Naturgas Energía Grupo siguió realizando actividades de compraventa de gas en los mercados internacionales y de compra de gas natural para las sociedades del Grupo. En el ejercicio se gestionaron 11.438 GWh.
- Diversificación de la cartera de clientes, incrementando notablemente la captación de pequeñas y medianas empresas (PYMES).

La estrategia es incrementar el valor de cada cliente y su vinculación a la compañía, ofreciéndole productos y servicios adecuados a su perfil de demanda y necesidades.

## ACTIVIDAD SOCIETARIA

En el año 2012 se procedió a la reorganización de participaciones accionariales de algunas de las sociedades dependientes.

- En mayo Naturgas Energía Grupo adquirió el 50% de HC Soluciones Comerciales, S.A
- En el ejercicio se produjo también la fusión por absorción de Naturgas Energía Servicios, S.A.U. con Gas Energía Servicios Comunes, S.L.
- Como consecuencia de la aprobación de la Directiva 2009/73/CE, con fecha 10 de diciembre de 2012 la compañía procedió a la escisión de la totalidad del Patrimonio Financiero correspondiente a la actividad de transporte.

Desde el punto de vista de las actividades de soporte a los negocios, podemos destacar los siguientes aspectos:

- Eficiencia y control de costes materializada en actuaciones como los ahorros captados en renovaciones de contratos marco y en otras licitaciones y adjudicaciones de nuevos contratos de compras de materiales y servicios. Continúan en marcha distintas iniciativas del Proyecto OPEX del Grupo EDP para la reducción de costes.
- Formación y Desarrollo Profesional. Los compromisos recogidos en la política de formación de Naturgas Energía se materializan anualmente en la elaboración y ejecución del Plan de Formación, que recoge todas las necesidades formativas detectadas y aprobadas en la Compañía. En el año 2012 se han realizado 353 acciones formativas al personal del Grupo con la participación de 410 empleados. Los resultados y valoraciones obtenidos por parte de los asistentes fueron muy satisfactorios. El indicador de satisfacción de las acciones formativas fue de 8 puntos sobre 10. Otras actuaciones relevantes han sido el afianzamiento de La Universidad Corporativa; proyecto desarrollado en Naturgas Energía de manera coordinada e integrada en el Programa del Grupo EDP al que pertenece, así como la superación de la Auditoría de Seguimiento del Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR). También destacable la continuación del Programa Coaching cuyo objetivo es ayudar a desarrollar potencialidades y mejorar habilidades tanto en los Coachees como en los Guías, a la par que se fomenta un estilo de liderazgo que optimice el potencial y el desempeño de los colaboradores compartiendo conocimientos y experiencias directivas contrastadas; liderazgo igualmente reforzado a través de la iniciativa "Ser Líder EDP", programa que forma parte de las acciones de mejora a implantar como consecuencia de los resultados de la última encuesta de clima; y que tiene como objetivos: explicar la importancia que tiene el liderazgo para la gestión de equipos y personas, así como mostrar el modelo que EDP ha desarrollado para todo el Grupo EDP y que se está implantando en todas las empresas

Finalmente cabe indicar que el Beneficio de Explotación obtenido en el ejercicio 2012 arrojó un resultado positivo cercano a los 119 millones de euros, después de unas dotaciones para amortización de 52 millones de euros. Los Resultados Financieros Consolidados y otros resultados, junto con el Impuesto a las Ganancias, situaron finalmente el Beneficio Neto Consolidado de Actividades Continuas en 88 millones de euros. El Beneficio Neto del ejercicio ascendió a 106 millones de euros, una vez añadido el Beneficio después de impuestos de Actividades Interrumpidas.



KPMG Auditores S.L.  
Gran Vía, 17  
48001 Bilbao

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas

A los Accionistas de  
Naturgas Energía Grupo, S.A.

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Naturgas Energía Grupo, S.A. (la “Sociedad dominante”) y sociedades dependientes (el “Grupo Naturgas”) que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2012, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado del resultado global consolidado, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Como se indica en la nota 2 de la memoria consolidada adjunta, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación de las cuentas anuales del Grupo Naturgas, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicables al Grupo Naturgas. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Naturgas Energía Grupo, S.A. y sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2012, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de los flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2012 contiene las explicaciones que los Administradores de la Sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación del Grupo Naturgas, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Naturgas Energía Grupo, S.A. y sociedades dependientes.

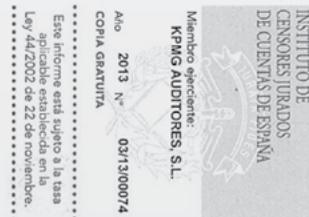
KPMG Auditores, S.L.

Ana Fernández Poderós

1 de marzo de 2013

KPMG Auditores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y forma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), sociedad suiza.

Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el nº.S0702, y en el Registro de Sociedades del Instituto de Censores Jurados de Cuentas con el nº.10.  
Reg. Mer Madrid, T. 11.961, F. 90, Sec. 8, H. M -188.007 Inscrp. 9,  
N.I.F. B-78510153



# INFORME ECONÓMICO-FINANCIERO

## NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

BALANCES DE SITUACIÓN CONSOLIDADOS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011  
(Expresados en miles de euros)

ACTIVO	Nota	2012	2011
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>1.349.441</b>	<b>1.367.863</b>
<b>Activo Intangible</b>	<b>6</b>	<b>690.281</b>	<b>690.473</b>
Fondo de Comercio		650.141	650.141
Otros Activos Intangibles		40.140	40.332
<b>Activo material</b>	<b>8</b>	<b>647.552</b>	<b>661.052</b>
Propiedad, planta y equipo en explotación		635.341	633.572
Propiedad, planta y equipo en curso		12.211	27.480
<b>Inversiones contabilizadas aplicando el método de la participación</b>	<b>9</b>	<b>1.712</b>	<b>1.314</b>
<b>Activos por impuestos diferidos</b>	<b>23</b>	<b>8.945</b>	<b>9.744</b>
<b>Activos Financieros no corrientes</b>	<b>12</b>	<b>951</b>	<b>5.280</b>
Préstamos y otras cuentas a cobrar no corrientes		951	5.280
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>827.819</b>	<b>813.847</b>
<b>Existencias</b>	<b>13</b>	<b>62.398</b>	<b>75.109</b>
<b>Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar corrientes</b>	<b>14</b>	<b>335.954</b>	<b>351.493</b>
<b>Activos financieros corrientes</b>	<b>12</b>	<b>426.671</b>	<b>212.289</b>
Préstamos y otras cuentas a cobrar corrientes		415.291	158.442
Instrumentos Financieros Derivados	20	11.380	53.847
<b>Activos por impuesto sobre las ganancias corrientes</b>		<b>640</b>	<b>1.539</b>
<b>Otras cuentas a cobrar de Administraciones Públicas</b>	<b>23</b>	<b>1.155</b>	<b>1.648</b>
<b>Efectivo y otros medios líquidos equivalentes</b>		<b>1.001</b>	<b>542</b>
<b>Activos no corrientes mantenidos para la venta</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>171.227</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>2.177.260</b>	<b>2.181.710</b>

PATRIMONIO Y PASIVO	Nota	2012	2011
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>16</b>	<b>1.648.214</b>	<b>1.633.987</b>
<b>De la sociedad dominante</b>		<b>1.648.209</b>	<b>1.633.982</b>
Capital suscrito		296.386	316.516
Prima de emisión de acciones		601.907	642.789
Otras reservas		646.418	512.795
Otro resultado global		(2.871)	26.002
Beneficio consolidado atribuible a titulares de patrimonio de Naturgas Energía Grupo		106.369	135.880
<b>De las participaciones no dominantes</b>		<b>5</b>	<b>5</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>288.076</b>	<b>271.578</b>
<b>Ingresos diferidos</b>	<b>17</b>	<b>60.598</b>	<b>58.274</b>
<b>Provisiones</b>	<b>18</b>	<b>1.988</b>	<b>2.064</b>
<b>Otras deudas a pagar no corrientes</b>		<b>1.589</b>	<b>1.834</b>
<b>Pasivos por impuestos diferidos</b>	<b>23</b>	<b>223.901</b>	<b>209.406</b>
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>		<b>240.970</b>	<b>276.145</b>
<b>Provisiones</b>	<b>18</b>	<b>1.703</b>	<b>6.544</b>
Otras provisiones		1.703	6.544
<b>Deuda financiera</b>	<b>20</b>	<b>15.851</b>	<b>18.543</b>
Instrumentos Financieros Derivados		15.851	18.543
<b>Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar</b>	<b>21</b>	<b>223.416</b>	<b>229.731</b>
Acreedores comerciales		164.194	171.095
Pasivos por impuesto sobre las ganancias corrientes		3.442	-
Otras cuentas a pagar a Administraciones Públicas	23	45.408	47.523
Otros pasivos Corrientes		10.372	11.113
<b>Pasivos directamente asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>21.327</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		<b>2.177.260</b>	<b>2.181.710</b>

## NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS  
CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES  
TERMINADOS EN 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011  
(Expresados en miles de euros)

	Nota	2012	2011
Ingresos ordinarios	24	1.701.732	1.560.517
Consumo de materias primas y consumibles	26	(1.443.268)	(1.274.856)
(Acumulado)		<b>258.464</b>	<b>285.661</b>
Otros ingresos	25	8.513	5.657
Gastos de retribución a empleados	27	(26.829)	(25.333)
Suministros y servicios		(54.532)	(50.499)
Otros gastos de explotación		(16.545)	(12.327)
(Acumulado)		<b>169.071</b>	<b>203.159</b>
Amortizaciones y provisiones	28	(51.716)	(51.205)
Variaciones de provisiones de riesgos y gastos	18	69	269
Subvenciones de capital y otros ingresos diferidos transferidos al resultado		1.216	1.350
<b>BENEFICIO DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>118.640</b>	<b>153.573</b>
Resultado de sociedades integradas por el método de la participación	9	(2.253)	(515)
Ingreso Financiero	29	20.067	12.135
Gasto Financiero	29	(16.568)	(20.010)
<b>BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS DE ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>		<b>119.886</b>	<b>145.183</b>
Gasto por impuesto sobre las ganancias	23	(32.213)	(19.457)
<b>BENEFICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>		<b>87.673</b>	<b>125.726</b>
Beneficio después de impuestos de actividades interrumpidas	7	18.698	10.155
<b>BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO</b>		<b>106.371</b>	<b>135.881</b>
Participaciones no dominantes	16	(2)	(1)
<b>BENEFICIO ATRIBUIDO A LOS TENEDORES DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO DE NATURGAS ENERGÍA</b>		<b>106.369</b>	<b>135.880</b>
<b>BENEFICIO BÁSICO POR ACCIÓN, EN EUROS</b>	36	<b>33,61</b>	<b>42,93</b>

# GUÍA DE INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

## CONTENIDOS BASICOS PARTE I: PERFIL

### 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

PERFIL	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	6 - 9
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	7, 14, 17

### 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

PERFIL	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
2.1	Nombre de la organización.	14
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	14
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	15
2.4	Localización de la sede principal de la organización	C/General Concha, 20, 48010, BILBAO
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	14
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	14 - 16
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	15
2.8	Dimensiones de la organización informante.	11, Anexo Índice GRI
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	11
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	"Las distinciones más significativas se han recibido en materia de I+D. Más información de nuestra participación en estos proyectos en la página 27"

### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

PERFIL	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	10
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2011
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	10 - 11
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Persona y correo electrónico de contacto: Asunción Ortiz. a.ortiz@edpenergia.es
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Anexo Índice GRI
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	14, 16
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	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.	10
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.	"Anexo Índice GRI: Principios para la definición del contenido del Informe, Glosario"
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Para permitir la comparación de la información de un año a otro, siempre que es posible la información cuantitativa se presenta en series anuales y se incluyen notas a pie de página para justificar modificaciones del alcance, indicar las fórmulas utilizadas facilitando de esta manera la comprensión por parte del lector.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	No se han producido cambios que se consideren significativos en el alcance, cobertura o métodos de valoración respecto al Informe Anual 2011.
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	Índice GRI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	"Informe de revisión independiente según ISAE 3000 de KPMG"

## 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

PERFIL	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
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.	15,16
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	15
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.	No Aplica
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	37
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).	Al pertenecer Naturgas Energía al Grupo EDP, este aspecto de Gobierno Corporativo se puede consultar en el Informe de EDP. Ver informe Anual 2012 de EDP, páginas 129-130. Ver: <a href="http://www.edp.pt/en/Investors -Publications - Annual Report 2012">http://www.edp.pt/en/Investors -Publications - Annual Report 2012</a> .
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Naturgas Energía aplica su Código de Ética, el cual abarca a todas las sociedades controladas en las que Naturgas Energía Grupo S.A. ostenta condición de dominio.
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.	Al pertenecer Naturgas Energía al Grupo EDP, este aspecto de Gobierno Corporativo se puede consultar en el Informe de EDP. Ver informe Anual 2012 de EDP, página 271 Annex II corporate bodies' biography, General Supervisory Board. Ver: <a href="http://www.edp.pt/en/Investors - Publications - Annual Report 2012">http://www.edp.pt/en/Investors - Publications - Annual Report 2012</a>
4,8	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.	15, 37, 45
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.	6 - 7 Al pertenecer Naturgas Energía al Grupo EDP, este aspecto de Gobierno Corporativo se puede consultar en la web de EDP. Ver: <a href="http://www.edp.pt/en/ Sustainability - Approach to Sustainability -Organisation">http://www.edp.pt/en/ Sustainability - Approach to Sustainability -Organisation</a>
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Al pertenecer Naturgas Energía al Grupo EDP, este aspecto de Gobierno Corporativo se puede consultar en el Informe de EDP. Ver Informe Anual de 2012, página 130. Ver: <a href="http://www.edp.pt/en/ Investors - Publications - Annual Report 2012">http://www.edp.pt/en/ Investors - Publications - Annual Report 2012</a>
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	15, 17
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	27, 40, 41
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca	29
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	32, 34, 38, 45
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	32, 34, 38, 45
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.	32, 37 - 38, 51, 52 - 54
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.	32, 37 - 38, 51, 52 - 54

## CONTENIDOS BASICOS PARTE II: ENFOQUE DE GESTIÓN. INDICADORES DEL DESEMPEÑO (DMAS)

G3 DMA	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
<b>DMA EC</b>	<b>Enfoque de Gestión EC</b>	
Aspecto	Desempeño económico	11, 20-21
	Presencia en el mercado	21 - 24
	Impactos económicos indirectos	20 - 24
<b>DMA EN</b>	<b>Enfoque de Gestión EN</b>	
Aspecto	Materiales	48
	Energía	46
	Agua	48
	Biodiversidad	49
	Emisiones, vertidos y residuos	47, 49
	Productos y servicios	23, 33
	Cumplimiento normativo	33, 51
	Transporte	47
	General	45
<b>DMA LA</b>	<b>Enfoque de Gestión LA</b>	
Aspecto	Empleo	11, 34
	Relaciones empresa/ trabajadores	34, 37
	Salud y seguridad laboral	34 - 35
	Formación y evaluación	35 - 37
	Diversidad e igualdad de oportunidades	35 - 37
	Igual remuneración para mujeres y hombres	35 - 37
<b>DMA HR</b>	<b>Enfoque de Gestión HR</b>	
Aspecto	Prácticas de inversión y abastecimiento	11, 21, 23
	No discriminación	37
	Libertad de asociación y convenios colectivos	37
	Trabajo infantil	<a href="http://corporativo.naturgasenergia.com/home/codigos">http://corporativo.naturgasenergia.com/home/codigos</a> Punto 3.1 Derechos Humanos
	Trabajos forzados	<a href="http://corporativo.naturgasenergia.com/home/codigos">http://corporativo.naturgasenergia.com/home/codigos</a> Punto 3.1 Derechos Humanos
	Prácticas de seguridad	<a href="http://corporativo.naturgasenergia.com/home/codigos">http://corporativo.naturgasenergia.com/home/codigos</a> Punto 5 Relaciones con Clientes y Proveedores
	Derechos de los indígenas	Naturgas Energía desarrolla todas sus actividades en España, y por tanto no genera impactos en comunidades indígenas.
	Valoración	Naturgas Energía asegura el conocimiento y efectiva aplicación de su Código de Ética por parte de todas las sociedades controladas en las que Naturgas Energía Energía Grupo S.A. ostenta condición de dominio. Más información: <a href="http://corporativo.naturgasenergia.com/home/codigos">http://corporativo.naturgasenergia.com/home/codigos</a>
	Remediación	Naturgas Energía asegura el conocimiento y efectiva aplicación de su Código de Ética por parte de todas las sociedades controladas en las que Naturgas Energía Energía Grupo S.A. ostenta condición de dominio. Más información: <a href="http://corporativo.naturgasenergia.com/home/codigos">http://corporativo.naturgasenergia.com/home/codigos</a>
<b>DMA SO</b>	<b>Enfoque de Gestión SO</b>	
Aspecto	Comunidad	38, 40 - 41
	Corrupción	15 Naturgas Energía aplica su Código de Ética, el cual prohíbe toda práctica de corrupción y soborno.
	Política pública	15, 38, 40
	Comportamiento de competencia desleal	15
	Cumplimiento normativo	15
<b>DMA PR</b>	<b>Enfoque de Gestión PR</b>	
Aspecto	Salud y seguridad del cliente	32 33
	Etiquetado de producto y servicios	23, 32
	Comunicaciones de marketing	23, 33 En 2012 EDP en España ha publicado su Política de Marketing y Publicidad, enmarcada en los compromisos de Relación con el cliente del Grupo EDP. Esta política aplica a la compañía y todas las organizaciones y personas que colaboran en los ámbitos de marketing y ventas con la compañía, o en su nombre, y se basa en el principio del compromiso con el cliente y en el Código de Conducta de Publicidad y Ventas.
	Privacidad del cliente	23, 33
	Cumplimiento	33

## CONTENIDOS BASICOS PARTE III: INDICADORES DE DESEMPEÑO

### DIMENSIÓN ECONÓMICA

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
Desempeño económico		
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.	11, 37, 41
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	7, 45
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	No disponible
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Durante 2012 no se han recibido ayudas financieras significativas
Presencia de mercado		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Dato Confidencial
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	15
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	15
Impactos económicos indirectos		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	20 - 22
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	20 - 24

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
<b>Materiales</b>		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	49
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	49
<b>Energía</b>		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	46 - 47
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	46 - 47
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	46 - 47
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.	33, 46 - 47
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	46
<b>Agua</b>		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	48
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Debido a que toda el agua consumida por Naturgas Energía procede de servicios municipales de abastecimiento, no existe afectación significativa por la captación de agua.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	56
<b>Biodiversidad</b>		
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.	49 - 50
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.	49 - 50
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	50
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	49 -50
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 aplica. Naturgas Energía tiene sus sedes en espacios urbanos. Cuando se llevan a cabo obras, la compañía aplica la política de biodiversidad del grupo EDP y realiza estudio de los impactos a la biodiversidad y aplica controles de la afectación a la fauna y flora.
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	47
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	47
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	46 - 47
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	La actividad desarrollada por Naturgas Energía no genera emisiones de sustancias que agoten la capa de ozono.
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	La actividad desarrollada por Naturgas Energía no genera emisiones significativas de este tipo a la atmósfera.
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	La totalidad de las aguas residuales generada en los centros de Naturgas Energía se vierten a la red pública de saneamiento. Los parámetros de vertido se corresponden con los parámetros típicos de aguas residuales urbanas.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	49
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado derrames sobre el terreno.
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 aplica. Naturgas Energía no transporta, importa o exporta residuos peligrosos incluidos el Convenio de Basilea en ninguna de sus actividades.
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.	48 Naturgas Energía no emplea agua como recurso relevante en ninguna de sus actividades.
<b>Productos y servicios</b>		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	33, 51
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica. El producto final de la compañía es la energía.
<b>Cumplimiento normativo</b>		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	51
<b>Transporte</b>		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	47
<b>General</b>		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	51

## DIMENSIÓN SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	11
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	No disponible
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	37
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No disponible
Relaciones empresa/ trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	37
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Se cumplen los periodos marcados por la legislación
Seguridad y salud en el trabajo		
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.	34
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	34 - 35
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.	34 - 35, 37
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	34
Formación y educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	35
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.	35
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	36
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Dato Confidencial
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Dato Confidencial

## DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	A todos los inversores se les hace partícipes del Código de Ética de Naturgas Energía.
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos 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 de Ética de Naturgas Energía
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Todo el personal conoce el Código de Ética. Ninguna acción formativa se ha centrado específicamente en derechos humanos al no haber en Naturgas Energía riesgos en esta materia.
<b>No discriminación</b>		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado a través de los canales de los que dispone ningún incidente de discriminación
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>		
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No existe ninguna actividad en la compañía con este riesgo. Adicionalmente, durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado a través de los canales de los que dispone ningún incidente de sus proveedores relativo a posible violación del derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos.
<b>Explotación infantil</b>		
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil	No existe ninguna actividad en la compañía con este riesgo. Adicionalmente, durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado a través de los canales de los que dispone ningún incidente de sus proveedores relativo a incidentes de explotación infantil.
<b>Trabajos forzados</b>		
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	No existe ninguna actividad en la compañía con este riesgo. Adicionalmente, durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado a través de los canales de los que dispone ningún incidente de sus proveedores relativo a incidentes de trabajo forzado.
<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.	El personal de vigilancia y seguridad de Naturgas Energía es subcontratado. El Código de Ética de Naturgas Energía señala que la compañía promoverá entre sus proveedores la corrección, urbanidad, afabilidad y profesionalidad así como el respeto a los respectivos derechos, sensibilidades y diversidades.
<b>Derechos de los indígenas</b>		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No aplica. Naturgas Energía desarrolla todas sus actividades en España, y por tanto no genera impactos en comunidades indígenas.
<b>Evaluación</b>		
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No existe ninguna actividad en la compañía con este riesgo.
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado a través de los canales de los que dispone ningún tipo de queja relacionada con los derechos humanos.

## DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
<b>Comunidad</b>		
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	38 - 41
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Allí donde nuestras operaciones pudieran conllevar un impacto negativo significativo, se han llevado a cabo estudios de impacto con su correspondiente evaluación, con la finalidad de poder llevar a cabo la operación con el menor impacto posible.
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Allí donde nuestras operaciones pudieran conllevar un impacto negativo significativo, se han llevado a cabo estudios de impacto con su correspondiente evaluación, con la finalidad de poder llevar a cabo la operación con el menor impacto posible, para lo que se han establecido las medidas de mitigación necesarias.
<b>Corrupción</b>		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Naturgas Energía aplica su Código de Ética, el cual prohíbe toda práctica de corrupción y soborno.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Todo el personal conoce el Código de Ética, que comprende en su punto 4 la prohibición de prácticas de corrupción y soborno.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado a través de los canales de los que dispone la existencia de incidentes relacionados con corrupción.
<b>Políticas públicas</b>		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Naturgas participa en Sedigas, asociación española del gas, a través de las que se lleva a cabo la defensa de los intereses del sector ante el gobierno.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No se realizan aportaciones financieras a partidos políticos.
<b>Comportamiento anti-competitivo</b>		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado a través de los canales de los que dispone acciones relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
<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.	33

## DIMENSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA/RESPUESTA
<b>Salud y seguridad de clientes</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.	25, 33
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado a través de los canales de los que dispone incidentes derivados del incumplimiento de la legislación o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y la seguridad durante el ciclo de vida de sus productos y servicios.
<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.	23
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.	Durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado a través de los canales de los que dispone incumplimientos de legislación relativos al etiquetado de productos y servicios.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	24, 32
<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.	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.	Durante 2012 Naturgas Energía no ha registrado a través de los canales de los que dispone incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.
<b>Privacidad de clientes</b>		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	33
<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.	33

## GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- AENOR:** Asociación Española de Normalización y Certificación.
- ASHRAE-IESNA 90.1 2007:** Norma de referencia en sistemas de eficiencia energética empleada para la obtención de la certificación Leed.
- B2B:** Business-to-business (ventas a otras empresas).
- B2C:** Business-to-Consumer (ventas a los consumidores).
- CDTI:** Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial, entidad dependiente del Ministerio de Economía y Competitividad.
- CENIT:** Consorcios Estratégicos Nacionales en Investigación Técnica.
- CERTIFICADO EFR:** empresa familiarmente responsable, iniciativa impulsada por la Fundación masFamilia y apoyada por el Ministerio de Trabajo.
- CHECK-LIST:** lista de verificación.
- CIPRÍNIDOS:** carpas.
- CTs:** centros tecnológicos.
- DG DE MEDIOAMBIENTE:** Dirección General del Medio Ambiente.
- EA:** eficiencia energética.
- EC:** Puede tener dos significados:  
(1) Consejo Europeo  
(2) Empresa colaboradora
- EMPOWERMENT:** potenciación o empoderamiento.
- ERM:** estación de regulación y medida.
- ESTÁNDAR EPACK 1992:** Norma de referencia en sistemas de eficiencia energética, aplicada a los modelos de sanitarios colocados en el edificio de General Concha para la obtención de la certificación Leed.
- ESTAQUILLAS:** en botánica, fragmento de tallo con yemas (o esqueje).
- FONDOS FEDER:** Fondos Europeo de Desarrollo Regional.
- FUNCIONA:** programa dedicado a la revisión y mantenimiento de las instalaciones del hogar
- GASINERA:** estación de servicio de gas natural comprimido.
- GEI:** gases de efecto invernadero.
- GERG:** Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas.
- GLP:** gas licuado del petróleo.
- GNL:** gas natural licuado.
- GWH:** Gigavatio hora, es una medida de energía eléctrica equivalente a la que desarrolla una potencia suministrada de un gigavatio durante una hora.
- HIDROSIEMBRA:** proyección de una mezcla de semillas y otros elementos sobre el terreno.
- IGU:** International Gas Union.
- ISO 14001:** estándar internacional de gestión ambiental.
- KWH:** mil vatios-hora. Un vatio-hora es la energía necesaria para mantener una potencia constante de un vatio (1 W) durante una hora, y equivale a 3600 julios.
- LED:** componente optoelectrónico pasivo, generalmente un diodo que emite luz.
- LEED:** acrónimo de Leadership in Energy & Environmental Design. Sistema de certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el US Green Building Council.
- MERCADO SPOT:** el de compra y venta de materias primas.
- MW:** megavatio, unidad de potencia equivalente a un millón de vatios.
- N+1:** balance de consumo diario de gas establecido antes de las 8:00h del día siguiente en el que se tiene en cuenta el reparto según los Puntos de Conexión Transporte-Distribución (PCTD) por Red, detallado por consumidor con medida telemática y sin medida telemática. Este balance se cierra el mismo día N+1. Este dato es obligatorio a partir del 1 de julio de 2013.
- N+2:** balance de consumo diario de gas establecido antes de las 14:00h del segundo día del consumo en el que se tiene en cuenta la agrupación de redes y los detalles por consumidores con factura mensual y factura bimestral o intermensual. Existe la posibilidad de revisar este balance hasta el día N+3.
- NA:** no aplica
- NEB:** Naturgas Energía Distribución.
- NET:** Naturgas Energía Transporte.
- OHSAS:** Occupational Health and Safety Assessment Series.
- OHSAS 18001:** especificaciones de verificación de los requisitos para un sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- OPIs:** organismos públicos de investigación.
- PROGRAMA ETORGAI:** iniciativa del Gobierno Vasco que impulsa proyectos integrados de investigación industrial de carácter estratégico.
- PROGRAMA GAITEK:** iniciativa del Gobierno Vasco para el desarrollo de nuevos productos.
- PROGRAMA LIFE:** instrumento financiero de la Unión Europea cuyo objetivo general es contribuir a la aplicación, actualización y desarrollo de la política y la legislación comunitaria en materia de medio ambiente.
- PYMES:** pequeñas y medianas empresas.
- SSTT:** Seguridad y Salud en el Trabajo
- VATIO:** es la potencia eléctrica producida por una diferencia de potencial de un voltio y una corriente eléctrica de un amperio.
- ZONAS RAMSAR:** Convención Relativa a los Humedales de Importancia Internacional especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas.





**KPMG Asesores S.L.**  
Edificio Torre Europa  
Paseo de la Castellana, 95  
28046 Madrid

### **Informe de Revisión Independiente para la Dirección de NATURGAS ENERGÍA GRUPO S.A.**

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe Anual de NATURGAS ENERGÍA GRUPO S.A. (en adelante NATURGAS ENERGÍA) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en el apartado “Contenidos básicos parte III: Indicadores de desempeño” del Anexo del Informe “Guía de indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)”.

La Dirección de NATURGAS ENERGÍA es responsable de la preparación y presentación del Informe siguiendo la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1) según lo detallado en la sección “Sobre esta Memoria” así como en el Anexo “Guía de indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)” del Informe. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de NATURGAS ENERGÍA en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado emitir un informe referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2012. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- Entrevistas con el personal pertinente de NATURGAS ENERGÍA, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de NATURGAS ENERGÍA responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y forma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), sociedad suiza.  
Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8, H. M-249.480, Inscrp. 1.º  
N.I.F. B-82498650

2

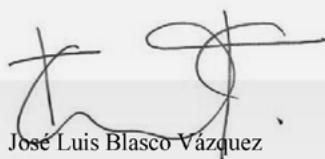
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe Anual 2012 de NATURGAS ENERGÍA GRUPO S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, siguiendo la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 según lo detallado en la sección "Sobre esta Memoria".

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de NATURGAS ENERGÍA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

2 de julio de 2013

