

**naturgas  
energia**



# índice

- 6 carta del presidente
- 8 carta del consejero director general
- 10 el año en cifras
- 14 entorno sectorial
- 18 naturgas energía en 2011
- 28 desarrollo sostenible
- 48 información económico-financiera
- 54 estructura accionarial
- 58 personas



## carta del presidente

Naturgas Energía obtuvo en 2011 unos resultados muy satisfactorios en un entorno económico complicado, condicionado por la crisis y con el consiguiente descenso de la demanda energética. Aun así, la compañía cerró el ejercicio con un buen balance, una vez concluido el fuerte ciclo inversor de los últimos años, en los que la adquisición y construcción de nuevas redes supusieron más de 500 millones de euros.

En 2011 la compañía suma ya 10.000 kilómetros de redes propias, fundamentalmente de distribución, repartidas en nueve Comunidades Autónomas, que dan servicio a casi un millón de puntos de suministro. Este hito supone, además, la consolidación del grupo como segundo distribuidor gasista del mercado español.

Los retos de la compañía, finalizado este importante ciclo inversor, pasan ahora por un crecimiento sostenido de sus redes de distribución y la consolidación de una cartera comercial creadora de valor y con servicios de calidad para los clientes.

Por otra parte, en 2011 se registró una intensa actividad regulatoria. En cuanto al ámbito europeo se refiere, ha venido marcado por una intensificación de los desarrollos normativos, las Directrices Marco y los Códigos de Red, en cumplimiento de lo previsto en el "tercer paquete" de medidas energéticas europeas. Este proceso se enmarca en la necesidad de promover la armonización normativa de carácter operativo (asignación de capacidad, gestión de congestiones, balance, tarifas de acceso, entre otros), como paso previo y necesario para la creación del mercado interior de la energía. En el ámbito nacional destacan los cambios introducidos en el sector por la Ley de Economía Sostenible que, entre otros, recoge los principios aplicables a la sostenibilidad del modelo energético, como la garantía de seguridad del suministro, la eficiencia económica y el respeto al medio ambiente, así como los objetivos nacionales para 2020 sobre ahorro y eficiencia energética y sobre utilización de energías renovables, coherentes con los establecidos en la Unión Europea.

Las perspectivas para el año 2012 indican que se seguirá avanzando en los desarrollos regulatorios. Naturgas Energía seguirá contribuyendo al mejor desarrollo posible del marco regulador, apoyando alternativas equilibradas que permitan la evolución continua de un sector tan importante en España como el sector del gas.

Para el logro de todos los retos que vamos a afrontar, es imprescindible seguir contando con el buen hacer de todas las personas que integran el Grupo. A todos ellos, en nombre del Consejo de Administración y en el mío propio, me gustaría hacer llegar el reconocimiento expreso a su trabajo.

En esta memoria Anual se recogen los principales hitos superados en 2011, que no habrían podido llevarse a cabo sin el apoyo constante del Consejo General de Supervisión y el Consejo de Administración del Grupo EDP, a los que quiero también dejar aquí constancia expresa de nuestro agradecimiento.



Manuel Menéndez



## carta del consejero director general

Naturgas Energía desarrolló el pasado ejercicio una política de extrema prudencia respecto a la gestión de los riesgos del mercado que, junto a una adecuada eficiencia en los costes operativos, le permitió alcanzar resultados francamente positivos.

Las cifras de la compañía son aún más destacables si se tiene en cuenta la complejidad de las condiciones del sector, cada vez más competitivo y con una demanda energética aún escasa.

Naturgas Energía concentró sus esfuerzos en 2011 en el proceso de extensión de sus redes y gasoductos, que superaron en abril los 10.000 kilómetros de longitud en las nueve Comunidades Autónomas en que está presente con infraestructuras propias.

En Distribución, cabe destacar que el número de puntos de suministro creció hasta cerca del millón, consolidándose como segundo distribuidor de España. La compañía inició además el suministro de gas natural a siete núcleos del País Vasco, Asturias, Cantabria y Murcia, precisamente las Comunidades en las que es titular de las redes de Distribución.

Por lo que se refiere a Transporte, los aspectos más destacables fueron la inauguración del gasoducto Serinyà-Figueras, en Girona, así como la conclusión del Corvera-Tamón y la obtención del acta de puesta en marcha del gasoducto Siero-Villaviciosa, ambos en Asturias.

También en el mercado liberalizado la trayectoria de la compañía puede calificarse de positiva, a pesar del descenso de los volúmenes de gas y electricidad comercializados debido a una menor demanda. La leve disminución de clientes de gas se compensó con el aumento de los de electricidad. En este apartado de comercialización, toma especial relevancia nuestra oferta dual de gas y electricidad, una de las apuestas históricas de la compañía, que ha encontrado una excelente aceptación por parte de los clientes.

Quiero expresar también mi satisfacción por el elevado nivel de inversión que Naturgas Energía mantiene, que alcanzó 55,6 millones de euros en el ejercicio fundamentalmente en infraestructuras, lo que contribuyó a la dinamización de la actividad económica de las Comunidades en las que opera. Las inversiones acumuladas en los últimos tres años ascienden a 502 millones de euros, empleados básicamente en adquisiciones -330 millones en la operación de compra de las distribuidoras de Cantabria y Murcia- y en la extensión de nuevas redes.

Por último, no quisiera terminar estas líneas sin mostrar mi agradecimiento a los Accionistas, a los colaboradores y a todos los que han colaborado con Naturgas Energía, por su ejemplar contribución a la destacable trayectoria de la compañía.



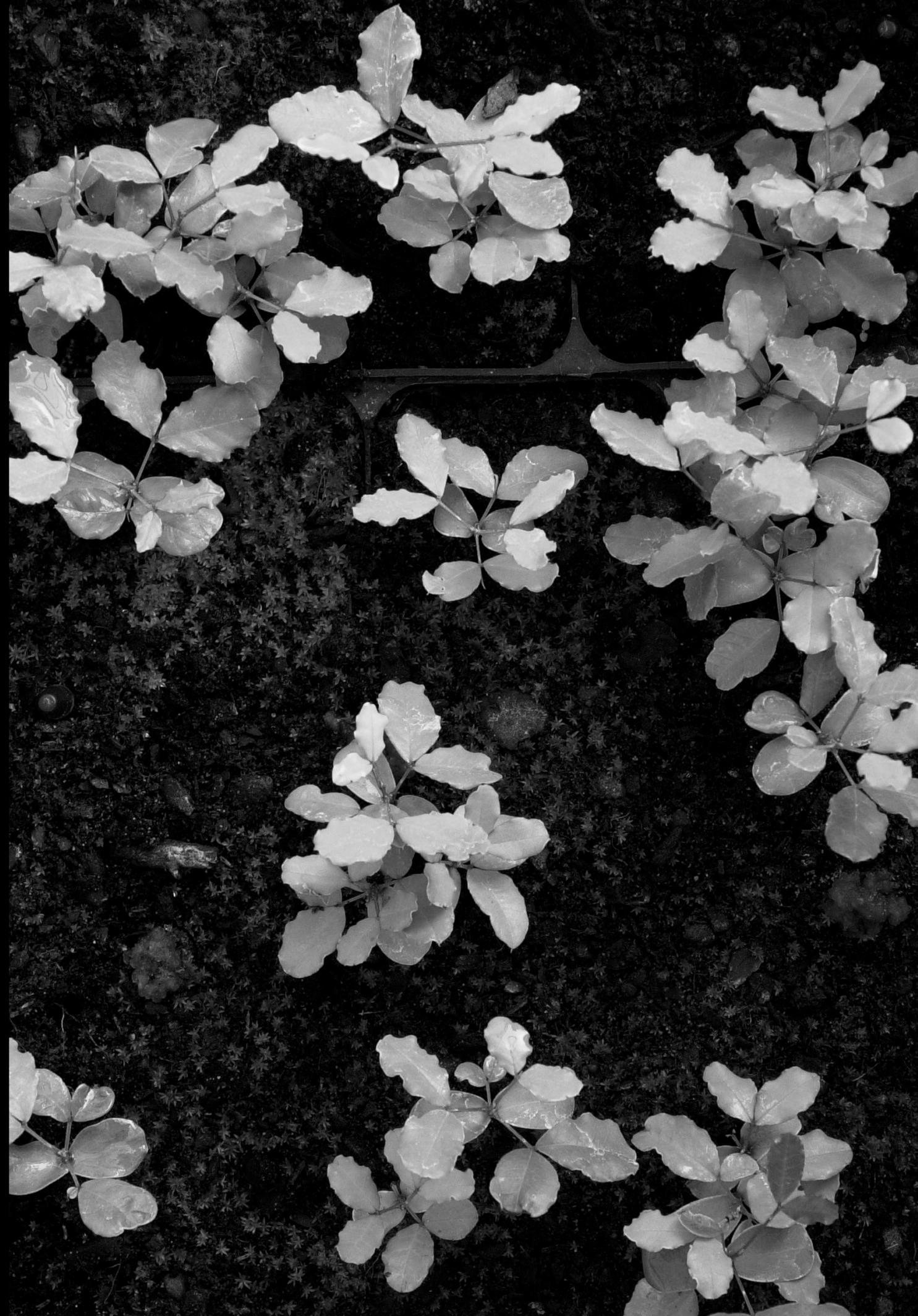
Massimo Rossini



# el año en cifras

12 magnitudes económico financieras

12 magnitudes operativas



# el año en cifras

## MAGNITUDES ECONÓMICO FINANCIERAS (en millones de euros)

	2011	2010	%
Cifra de negocios	1.561 <sup>(1)</sup>	1.314 <sup>(1)</sup>	19
Resultado operativo o EBITDA total	203 <sup>(1)</sup>	176 <sup>(1)</sup>	16
Beneficio neto	136	68	100

<sup>(1)</sup> 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.

## MAGNITUDES OPERATIVAS

	2011	2010	%
Energía distribuida (GWh)	48.447	45.644	6
Energía comercializada(GWh)	30.178	31.843	(5)
Gas	28.259	29.809	(5)
Electricidad	1.919	2.034	(6)
Mercado regulado de gas (puntos de suministro)	993.851	983.873	1
Clientes en el mercado liberalizado de gas	787.860	823.792	(4)
Clientes mercado eléctrico	106.472	102.838	4
Inversiones (en miles de euros) (2)	55.598	66.369	(16)
Kilómetros de red construidos	10.135	9.946	2
Distribución	9.690	9.521	2
Transporte (3)	445	425	-
Empleados directos	429	415	3

<sup>(2)</sup> Las inversiones de 2011 incluyen la adquisición del 50% restante de IGN por 4.178 miles de euros, y las de 2010 la compra a socios minoritarios de Gas Cantabria por 8,3 millones de euros.

<sup>(3)</sup> km operativos: 425 en 2011 y 417 en 2010.



# entorno sectorial

16 gas

16 electricidad



# entorno sectorial

## GAS

El consumo de gas natural en España en 2011 descendió el 7% con respecto al año anterior hasta los 32 bcm.

Un dato destacable es que, en un contexto económico difícil, la inversión de las empresas gasistas creció un 11,3% y alcanzó los 1.206 millones de euros.

El número de puntos de suministro de gas natural aumentó el 1,4% y fue de 7.297.090.

La longitud total de la red en España llegó en 2011 a los 76.403 kilómetros, 2.203 más que el ejercicio anterior, y los municipios con gas son ya 1.549, es decir, 52 más que hace un año.

España sigue siendo uno de los destinos mundiales más importantes de los buques de GNL (Gas Natural Licuado), después de Japón y Corea del Sur, y se mantiene como el primer país europeo en número de terminales de descarga y regasificación, con la mitad de la capacidad regasificadora del continente. El 65,4% del gas llegó al sistema transportado en buques metaneros, en forma de gas natural licuado, con un descenso de diez puntos. Los principales suministradores de gas natural a España son Argelia con el 36,7% del total de las importaciones, Nigeria con el 18,5% y los Países del Golfo, que aportaron el 13,3%.

El gas natural utilizado para la generación eléctrica en plantas de ciclo combinado disminuyó hasta el 29,5% del total vendido, debido al descenso de la demanda energética. El gas natural fue en 2011 la primera fuente de producción eléctrica, con aproximadamente el 29% del total, incluida la cogeneración.

La tabla muestra las magnitudes más significativas del mercado español en el año 2011 y su comparación con respecto al anterior.

Fuente: SEDIGAS

## ELECTRICIDAD

Las principales claves del sector eléctrico español en 2011 en términos de producción y consumo fueron:

- Descenso del consumo total en un 1,9%, situándose en 251.706 millones de kWh. Esta cifra incluye una estimación del autoconsumo de los cogeneradores.
- Disminución de la producción en un 2,8% hasta situarse en 293.737 millones de kWh y un saldo exportador de 6.086 millones de kWh, inferior en un 27% al del año anterior.
- Reducción de la producción hidroeléctrica en un 28,4%, debido a una hidraulicidad inferior a la media histórica.
- Aumento de la producción con carbón del 83% con relación al año anterior, en el que alcanzó un valor históricamente bajo, y disminución de la producción con gas natural del 17,7%.
- Descenso de la producción nuclear del 6,9%, por la coincidencia de la parada para la recarga de combustible de todas las centrales a lo largo del año.
- Incorporación de una nueva potencia de 964 MW por parte de las empresas de UNESA, fundamentalmente en centrales de ciclo combinado de gas natural. A finales de año, la potencia total en Régimen Ordinario asciende a 68.976 MW.
- Aumento de la producción en Régimen Especial (renovables y cogeneración) del 0,6%.
- Aumento de la producción solar del 35%, fundamentalmente por la incorporación de nuevas instalaciones termosolares.

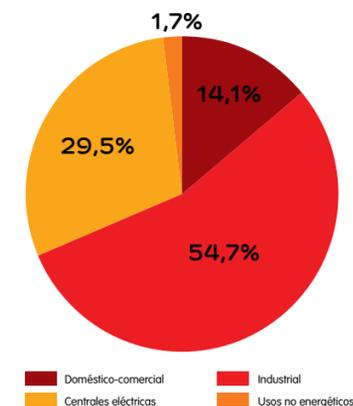
Fuente: UNESA

## MAGNITUDES DEL MERCADO GASISTA ESPAÑOL

	2011	2010	2011 %
<b>APROVISIONAMIENTOS (TWh)</b>			
Nacional	1,9	1,2	0,5
Importaciones	399,4	412,8	99,5
TOTAL	401,3	414	100
<b>VENTAS DE GAS NATURAL Y MANUFACTURADO (GWh)</b>			
<b>Mercados</b>			
1. DOMÉSTICO-COMERCIAL	52.387	64.328	(18,6)
Gas natural	52.387	64.279	(18,5)
Gas manufacturado de gas natural	0	0	-
1.1. Subtotal Gas natural	52.387	64.279	(18,5)
Gas manufacturado de nafta	0	0	-
Aire propanado	46	49	(6,1)
1.2. Subtotal otros gases	46	49	(6,1)
2. INDUSTRIAL	203.626	194.089	4,9
3. CENTRALES ELÉCTRICAS	109.875	135.625	(19)
4. USOS NO ENERGÉTICOS	6.319	6.131	3,1
5. TOTAL GAS NATURAL (1.1+2+3+4)	372.207	400.125	(7)
TOTAL (1.2+5)	372.253	400.174	(7)
TOTAL Ventas de gas natural (Bcm)	32	34,4	(7)
<b>Inversiones materiales</b>			
Millones de euros	1.206	1.083	11,3
<b>Evolución de kms. de red</b>			
Total	76.403	74.200	3
<b>Número de puntos de suministro</b>			
Total	7.297.090	7.195.569	1,4
<b>Municipios con suministro de gas natural</b>			
Total	1.549	1.497	3,5

Fuente: SEDIGAS

DISTRIBUCIÓN DE VENTAS DE GAS NATURAL POR MERCADOS



Fuente: Avance Estadístico 2011 SEDIGAS

# naturgas energía en 2011

**20 organización interna**

**21 estructura societaria**

**22 naturgas energía grupo, s.a.**

**22 negocios regulados**

naturgas energía transporte, s.a.u.  
naturgas energía distribución, s.a.u.

**25 negocios liberalizados**

naturgas energía comercializadora, s.a.u.

**26 naturgas energía servicios, s.a.u.**



# naturgas energía en 2011

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

En cuotas de mercado, la compañía tiene aproximadamente el 14% de los puntos de suministro y el 11% en número de clientes, mientras comercializa alrededor del 7% del gas natural del mercado liberalizado, con lo que es el tercer comercializador por número de clientes, y el quinto por volumen.

Naturgas Energía es líder destacado en gas natural en las Comunidades Autónomas de Asturias, Cantabria, Murcia y País Vasco, en las que posee la gran mayoría de las redes. En 2009 dio un salto cualitativo y cuantitativo de gran magnitud con la operación de adquisición de las distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia.

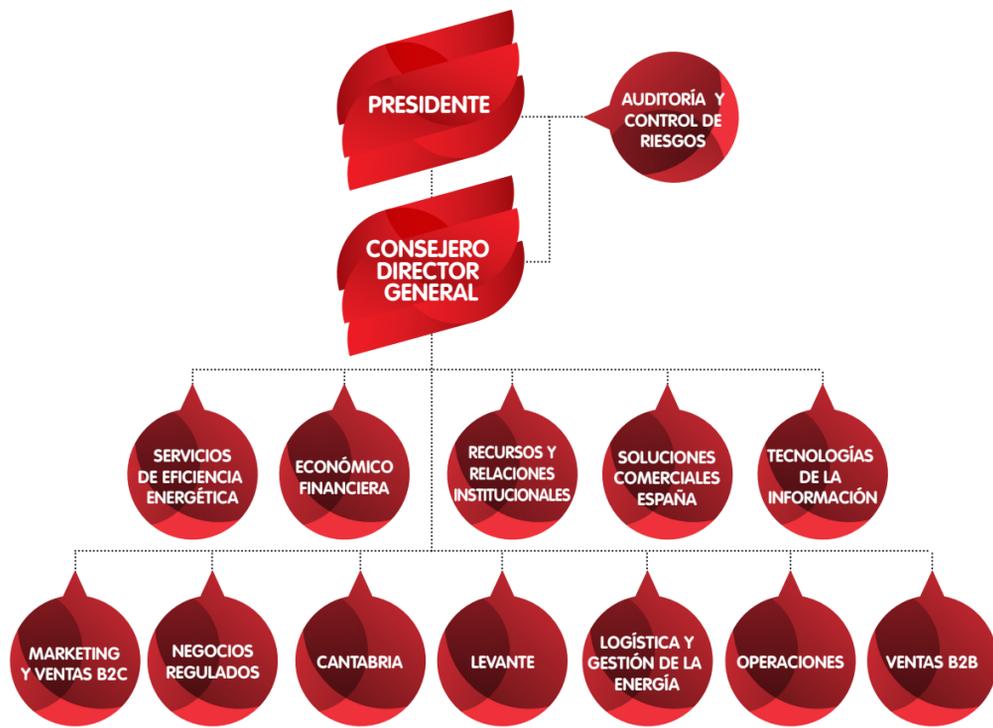
La compañía continuó extendiendo en 2011 su red de infraestructuras, y concluyó el ejercicio con 10.135 kilómetros construidos de redes de gas natural. Las infraestructuras se reparten en 9.690 kilómetros de distribución y 445 de transporte, lo que le sitúa como el segundo operador en distribución y

también en redes de transporte del sector, con una interconexión internacional con Francia por Irún, perteneciente al gasoducto Euskadour. Las inversiones de Naturgas Energía en los tres últimos años ascienden a 502 millones de euros -55,6 de ellos en 2011-, incluyendo 330 millones de la compra en 2009 de las compañías distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia.

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

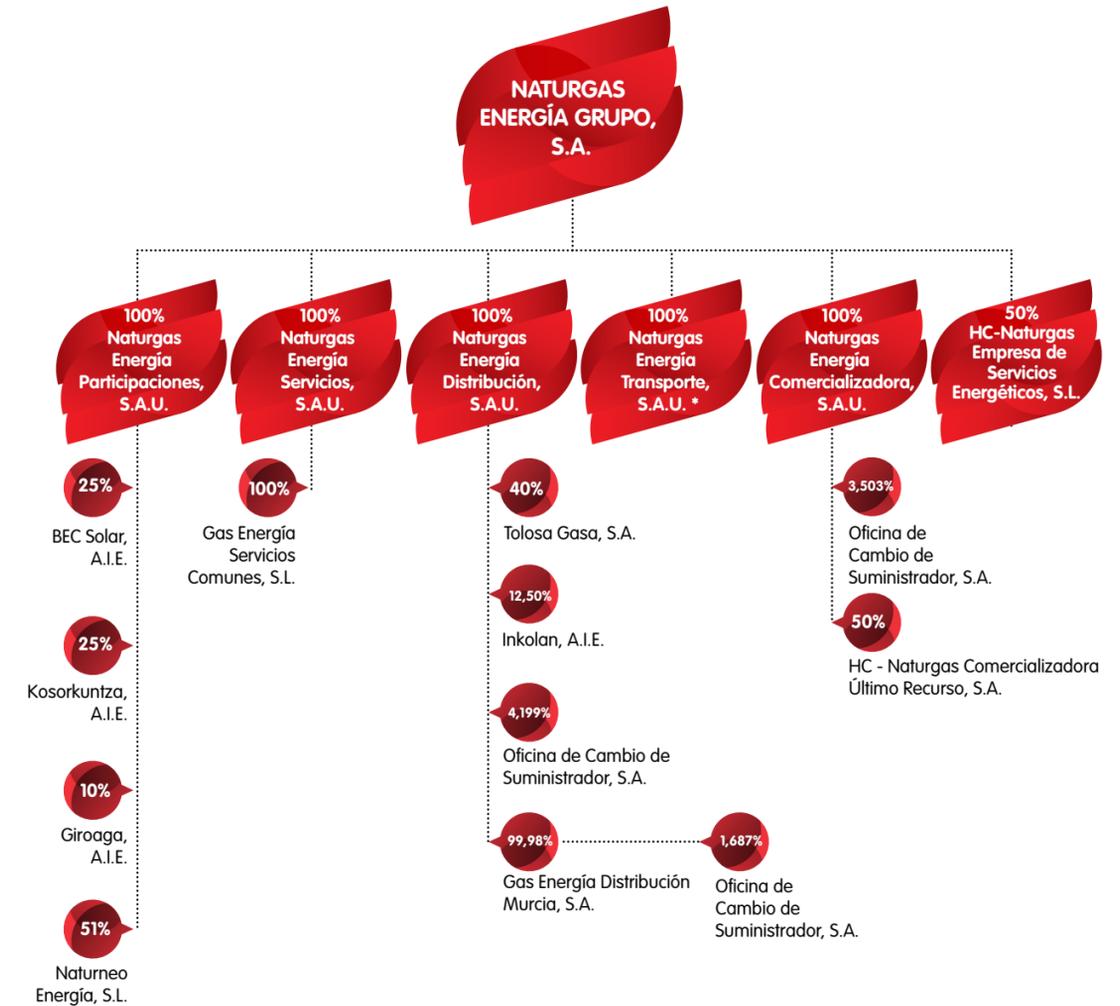
## ORGANIZACIÓN INTERNA Y SOCIETARIA

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



## ORGANIZACIÓN SOCIETARIA

Además de las tres unidades de negocio, -Transporte, Distribución y Comercializadora-, Naturgas Energía Participaciones concentra las inversiones del Grupo en otros negocios energéticos.



\* Fusionada Infraestructuras Gasistas de Navarra, S.L.U. a 27.10.2011.

## 5.1 NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S.A.

### Funciones:

Reunir todas las áreas corporativas del Grupo que dan apoyo y soporte a las unidades de negocio. Estas áreas se engloban en la dirección de Operaciones y las direcciones de Auditoría y Control de Riesgos; Económico Financiera; y Recursos y Relaciones Institucionales.

Las áreas son Ambiente, Sostenibilidad, Innovación y Calidad; Comunicación; Desarrollo Corporativo; Gestión de la Energía; Planificación y Gestión Financiera; Recursos Humanos; Regulación; Relaciones Institucionales; Seguridad; y Servicios Jurídicos.

## 5.2 NEGOCIOS REGULADOS

### 5.2.1 NATURGAS ENERGÍA TRANSPORTE, S.A.U.

#### Funciones:

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

#### Principales actividades en 2011:

- Finalización del gasoducto Corvera-Tamón en el Principado de Asturias una vez concluida la restitución de los terrenos y la restauración ambiental.
- Adquisición del 50% de IGN (INFRAESTRUCTURAS GASISTAS DE NAVARRA, S.L.) a por 4,2 millones de euros. Adquisición del 50% de IGN (Infraestructuras Gasistas de Navarra, S.L.), sociedad gestora y propietaria del gasoducto de transporte de 13 km de longitud que suministra a las plantas de ciclo combinado de Castejón, Navarra.
- Inauguración oficial del gasoducto de Transporte Secundario Serinyà-Figueres (Girona).
- Obtención del acta de puesta en marcha del gasoducto de transporte secundario Siero- Villaviciosa, en Asturias, que permitirá alimentar el núcleo de Villaviciosa desde la red de gasoductos y eliminar la planta de Gas Natural Licuado a través de la que se abastece desde 2001. Además, posibilitará el suministro al municipio de Sariego, así como el refuerzo de las redes de distribución del municipio de Siero, posibilitando atender a los nuevos desarrollos industriales en construcción. Este gasoducto tiene una longitud total de 20 km y supuso una inversión de 6,2 millones de euros.
- Resolución de 4 de marzo de 2011 de la Secretaría de Estado de Cambio Climático por la que se formula Declaración de Impacto Ambiental del gasoducto de la red básica País Vasco-Treto.

- Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas, con fecha 26 de octubre, por la que se otorga a Naturgas Energía Transporte autorización administrativa, aprobación del proyecto de ejecución y reconocimiento de utilidad pública para la construcción del gasoducto Planta de Bilbao-Treto.
- Fase final de tramitación del gasoducto Moratalla-Mula (64 km en 10") en Murcia, que permitirá eliminar cinco plantas satélite de GNL y alimentar con gas canalizado los municipios de Calasparra, Caravaca de la Cruz, Cehegín, Bullas y Mula.
- Ejecución y puesta en gas de la modificación del gasoducto de Transporte Secundario a la Zona Industrial de Hernani por interferencia con el trazado del Tren de Alta Velocidad.
- Realización del estudio de alternativas para la ubicación de la futura Estación de Compresión de Irún promovida por NET.
- Participación activa junto con las Comunidades Autónomas en el proceso de revisión y análisis del borrador de revisión de la planificación obligatoria 2012-2020.
- Promoción de más de 700 km de gasoductos, algunos de ellos incluidos en la Planificación Obligatoria 2008-2016 y otros en la Planificación Obligatoria 2012 - 2020.
- Análisis y propuestas de armonización de los mecanismos de asignación de capacidad y los procedimientos de gestión de congestiones en Portugal, Francia y España en el contexto de la "South Gas Regional Initiative", promovida por el ERGEG, y con la participación de los reguladores de España, Francia y Portugal.

#### REDES DE TRANSPORTE

	2011	2010	%
Construidos	445	425	4,7
Operativos (puestos en gas)	425	417	2



#### GASODUCTOS DE TRANSPORTE (en km)

<b>CONSTRUIDOS</b>	
Transporte Básico	270,3
<b>País Vasco</b>	250,3
Bergara-Irún	
Arrigorriaga-Santurce	
Lemoa-Boroa	
Santurce-Zierbana	
Puerto de Bilbao	
Conexión internacional	
<b>Asturias</b>	7
Ramal a CTCC de Soto de Ribera	
Corvera-Tamón	
<b>Navarra</b>	13
Ramal a CTCC de Castejón	
<b>Transporte Secundario</b>	174,7
<b>Castilla y León</b>	129,4
La Robla-Guardo	
Soria-Ágreda	
<b>Cataluña</b>	22,8
Serinyà-Figueres	
<b>País Vasco</b>	2,5
Zona Industrial de Hernani	
<b>Asturias</b>	20
Siero-Villaviciosa	
<b>Total</b>	445

<b>EN EJECUCIÓN</b>	
Transporte Básico	54
Bilbao-Treto	
<b>Total</b>	54

<b>EN PROMOCIÓN</b>	
Transporte Básico	70
Estación de Compresión Euskadour	
Varios gasoductos en promoción	

<b>Transporte Secundario</b>	700
Moratalla-Mula	64
Cieza-Jumilla-Yecla	80
Otros en promoción	556

<b>Ramales CTCC</b>	30
CTCC Alange	8
CTCC Barajas de Melo	18
CTCC Puerto de Gijón	4

<b>Total</b>	800
--------------	-----



## 5.2 NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.

### Funciones:

- Gestión de los activos regulados de distribución, incluyendo la promoción de nuevas infraestructuras de distribución, su desarrollo y construcción, así como los servicios de operación, mantenimiento y optimización de las mismas.
- Atención al suministro, realizando las actividades de pruebas previas, inspección periódica, atención de urgencias y medición de consumos.

### Actividades destacables en 2011:

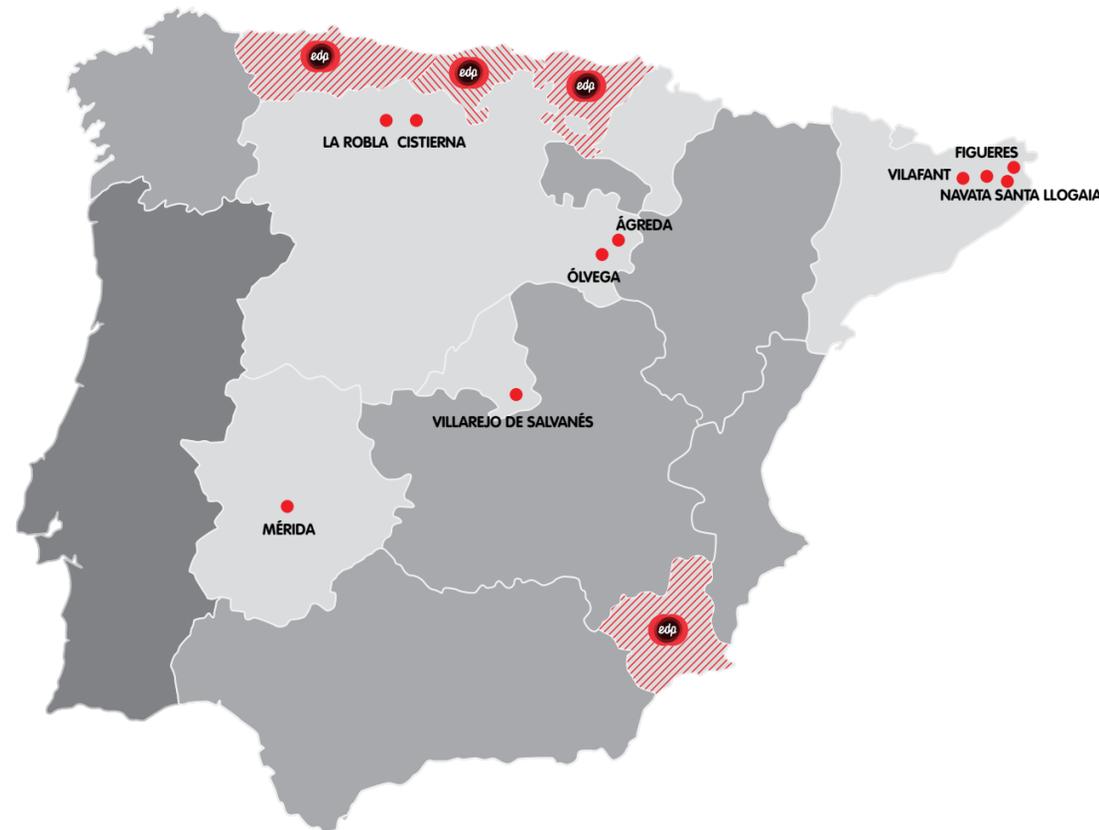
- Continuación del proceso de extensión de las redes de gas natural, fundamentalmente en Asturias, Cantabria, Castilla y León, en las que el número de puntos de suministro aumentó casi en 10.000, hasta cerca del millón.
- Inicio del suministro de gas natural a siete núcleos: Berrobi, Arrankudiaga y Osintxu, en el País Vasco; Castropol y La Granda-Logrezana-Tabaza en Asturias; Torrepacheco en Murcia; y Santillana del Mar, en Cantabria; así como La Puebla Vieja, casco histórico de Laredo, municipio ya gasificado.

- Comienzo de las obras para el suministro de gas natural previsto este año en los núcleos de Masustegui (Bilbao, País Vasco), Niembro y Villallana (Asturias), Fuente Álamo y Calasparra (Murcia), Villanueva de la Peña, Orejo y Puente Viesgo (Cantabria) y Ágreda (Castilla y León).
- Construcción de 169 nuevos kilómetros de redes, un 2% más.

	2011	2010	%
Energía distribuida (GWh)	48.447	45.644	6
Redes (km)	9.690	9.521	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 -en Pilar de la Horadada, Alicante-.



## 5.3 NEGOCIOS LIBERALIZADOS

### 5.3.1 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 de eficiencia energética y el mantenimiento y revisión de instalaciones.

#### MERCADO LIBERALIZADO

	2011	2010	%
Energía comercializada (GWh) (2)	30.178	31.843	(5)
Gas	28.259	29.809	(5)
Electricidad	1.919	2.034	(6)
Cientes de gas	787.860	823.792	(4)
Cientes de electricidad	106.472	102.838	4

### Aspectos destacables en 2011:

#### Residencial

- Lanzamiento de la nueva identidad corporativa

Presentación de la nueva identidad corporativa de Naturgas Energía en el País Vasco, más flexible e innovadora. El lanzamiento se realizó el 13 de noviembre con la proyección de la nueva marca en la fachada del Kursaal Donostiarra y mediante una campaña de comunicación en Prensa, Radio y soportes exteriores.

La nueva identidad se ha construido a partir de cuatro figuras geométricas: círculo, medio círculo, cuadrado y triángulo, que pueden desdoblarse en siete símbolos principales, lo que le concede un carácter innovador, y que puede evolucionar al mismo tiempo que la propia empresa.

En el Grupo EDP los valores principales son: las Personas, la Sostenibilidad y la Innovación y, por tanto constituyen el posicionamiento de la nueva marca de Naturgas Energía.



- Consolidación de la actividad comercial fuera del País Vasco y Asturias, mercados tradicionales, principalmente en Cantabria, Murcia, Madrid, Navarra y La Rioja.
- Intensificación de la estrategia de protección de clientes por la venta a clientes residenciales de la oferta dual con servicio de mantenimiento: gas, luz y Funciona.
- El 27% de la cartera de clientes residenciales es dual (gas y electricidad). La tasa de penetración del Servicio Dual de Mantenimiento Funciona es del 28%
- Lanzamiento del servicio de mantenimiento Funciona Luz en septiembre, lo que supone un refuerzo del posicionamiento como empresa comercializadora de electricidad.
- Más de 57.000 contratos en facturación electrónica, con un porcentaje de penetración del 9% sobre clientes domésticos. 20.184 árboles plantados con la campaña Un Contrato, un Árbol.
- Consolidación de la página web como canal de venta y comunicación con 620.540 visitas anuales, con un incremento del 19% en el número de visitas respecto al ejercicio anterior. El promedio fue de 41.000 visitantes al mes.

#### Empresas

- Diversificación de la cartera de clientes (PYMES) y puesta en valor la capacidad de la compañía como suministrador dual (gas y electricidad).
- Potenciación de la venta cruzada de Servicios de Valor Añadido a nuestra cartera de clientes.
- Optimización de los costes logísticos del gas natural.

## 5.4 NATURGAS ENERGÍA SERVICIOS, S.A.U.

### Funciones:

- Soluciones comerciales
  - Atención al Cliente
  - Servicios de Valor Añadido
  - Ciclo Comercial B2C, B2B y Distribución
  - Medición y Balances
  - Procesos
- Sistemas de información

### Aspectos destacables en 2011:

#### Soluciones comerciales

##### Atención al Cliente

- Unificación, estandarización e implantación de los procesos, procedimientos y herramientas en todas las oficinas comerciales, lo que permitió optimizar la gestión de la atención presencial cuantificando las visitas y los tiempos de espera, y se tradujo en una mejora sustancial de la atención del cliente.
- Reforma de las instalaciones de atención presencial en San Sebastián para la mejora de la calidad.
- Puesta en marcha de nuevos equipamientos tecnológicos para la atención telefónica de los clientes en el CAC (Centro de Atención al Cliente).
- Ejecución de campañas de ventas de acuerdo a la estrategia comercial.
- Unificación en todas las geografías de los criterios de definición de reclamaciones y del proceso de gestión.
- Indicadores más representativos de la actividad de Atención al Cliente:
  - 629.241 llamadas telefónicas atendidas, lo que representa un aumento de 6,4% respecto a 2010.
  - 76.211 visitas presenciales gestionadas en País Vasco, lo que supone un incremento del 27% respecto a 2010. 67.372 visitas presenciales gestionadas en Cantabria y 14.291 en Murcia.
  - Gestión de 76.586 contactos recibidos por diferentes medios (a través de la web, correo electrónico, fax o carta), con un aumento del 10%.
  - 4.054 gestiones realizadas en los kioscos habilitados.

#### Servicios de Valor Añadido

- Agenda de citas: implantación de la gestión de las citas de intervenciones del servicio Funciona a través de la herramienta del gestor de citas que permite el contacto directo con el cliente y mejora la calidad del servicio adaptando la programación de determinadas intervenciones

- a las prioridades de los clientes.
- Incremento de la utilización de las prestaciones del servicio Funciona en el País Vasco.
- Indicadores más representativos de la actividad de Servicio Funciona: 108.444 operaciones realizadas en el País Vasco, el 6,7% más que el año anterior. En Murcia y Cantabria se realizaron 107.946 operaciones.

#### Ciclo Comercial B2C

- Implantación de BPO para procesos de ciclo comercial B2C, con el objetivo de minimizar los costes y alcanzar una mayor eficiencia en la gestión del ciclo comercial.
- Participación en varios Grupos de Trabajo del sector energético: Sedigás (Sociedad Española de Distribuidores de Gas) y OCSUM (Oficina de Cambio de Suministrador).

#### Ciclo Comercial B2B

- Creación de un área de Validación del Peaje.
- Traspaso de los clientes de gas para su gestión a un nuevo sistema comercial ibérico, SMILE.
- Realización de campañas de recobro con un impacto muy significativo en la reducción de la deuda.
- Implantación de la metodología LEAN para la mejora continua con la constitución de un equipo estable para la identificación y seguimiento de las potenciales oportunidades de mejora.

#### Ciclo Comercial Distribución

- Soprote a la fusión de Gas Energía Distribución Cantabria con Naturgas Energía Distribución.
- Nueva contratación de la prestación de servicios de lecturas de contadores, con la obtención del un ahorro significativo.
- Puesta a disposición de las comercializadoras, en SCTD, de la información relativa a todos los puntos de suministro conectados a redes de las distribuidoras del grupo Naturgas Energía.
- Adaptación de los sistemas de la distribuidora para cumplir con las nuevas obligaciones regulatorias.
- Participación en los Grupos de Trabajo de la OCSUM.

#### Medición y Balances

- Puesta en Marcha de "GENERA", Generación de Emisión y Repartos Automáticos, herramienta que automatiza todos los procesos de repartos y programaciones y nominaciones, así como la generación de los ficheros por el sistema.
- Entrada en funcionamiento de SMILE, con mejoras y automatización de los procesos de validación de medida, reduciendo significativamente el tiempo de validación y la carga de trabajo masivo de poco valor añadido.
- Creación del procedimiento de reclamación de medida para comercializadoras de acuerdo a la tipificación de reclamaciones, mejorando el tiempo de respuesta sobre reclamaciones de consumos facturados.
- Realización de la campaña anual de verificaciones de

- aparatos de medida.
- Participación en los comités de modificación de Normas de Gestión Técnica del Sistema.

#### Procesos

- Lanzamiento de la actividad de Gestión de Procesos en la nueva organización de Soluciones Comerciales.
- Proyecto de consultoría de Optimización de Procesos en el ámbito de Soluciones Comerciales.

#### Sistemas de información

- Apoyo a la expansión de los Negocios:
  - Fusión de Gas Energía Distribución Cantabria con Naturgas Energía Distribución.
  - Fusión de Infraestructuras Gasistas de Navarra con Naturgas Energía Transporte.
  - Dotación de infraestructura y comunicaciones a 29 nuevos Centros de Energía.
- Implantación de nuevos sistemas para dar cobertura a las necesidades del Negocio:
  - Puesta en marcha de la primera fase del Sistema Logístico de Gas.
  - Proyecto GENERA.
  - Despliegue de Kioskos.
  - Proyecto Nos Comprometemos.
  - Sistema de Movilidad para Emergencias.
  - Automatización del seguimiento de roturas de red.
  - Extensión del sistema de Gestión Documental a todos los centros.
  - Generalización de la funcionalidad de pago con tarjeta en todo el territorio.
  - Proyecto LINCE.
- Integración de sistemas para la captura de sinergias:
  - Concentración de servidores en nuevo CPD (fase II).
  - Reducción de servidores por optimización de servicio y de la gestión de históricos.
  - Unificación de las plataformas de impresión y archivado de documentos.
- Adaptación tecnológica de los sistemas:
  - Puesta en marcha del nuevo sistema SCADA (PVSS-WIN CC OA) y extensión del mismo a diferentes áreas.
  - Migración de la red WAN MPLS a la red WAN iVPN.
  - Adopción de Windows7 como estándar en los equipos de sobremesa.

- Actualización de equipos con WXP.
- Seguridad de la Información:
  - Proceso de Gestión de Incidentes de Seguridad.
  - Lanzamiento del programa de Gestión de Identidades y Accesos (IAM) en España.
  - Proyecto BIA España (Business Impact Analysis).
  - Proyecto DR (Disaster Recovery) para sistemas de Printing&Finishing.
- Mejora continua de la calidad del servicio, Control interno y Gobierno TI:
  - Programa de difusión de los aspectos básicos de la relación Usuarios - Sistemas, Normas de buen uso de los sistemas y Normas de seguridad (dirigido a toda la plantilla).
  - Participación del personal de Sistemas en equipos LEAN.
  - Auditoría anual SCIRF.
  - Implementación de las recomendaciones de la Auditoría LOPD 2010.
  - Finalización del proceso de cualificación de proveedores.
  - Mejora significativa en la ejecución de los procesos de contratación.
  - Esfuerzo especial en acciones formativas impartidas por personal propio.

# desarrollo sostenible

- 31 orientación al cliente
- 34 apuesta por las personas
- 39 respeto al medio ambiente
- 43 impulso de la I+D+i
- 45 compromiso con la sociedad



# desarrollo sostenible

Naturgas Energía, como grupo energético integral, define su Política Integrada estableciendo los siguientes principios generales de actuación:

## Integridad

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

## Compromiso con la obtención de resultados

Elaborar planes, fijar objetivos colectivos e individuales y tomar decisiones, alineados todos ellos con la siguiente misión. Que nuestro grupo, integrado en una multinacional energética, sea:

- Operador energético líder en el País Vasco.
- Operador gasista líder en Asturias, Cantabria y Murcia y de referencia en el resto de España.
- Considerado como un excelente entorno de trabajo para nuestros empleados.
- Líder en la satisfacción de nuestros clientes.
- Relevante en Investigación, Desarrollo e Innovación.
- Percibido por la sociedad, donde desarrollamos nuestras actividades, como Empresa Referente y Familiarmente Responsable.
- Respetuoso con el Medio ambiente y referente en Seguridad Laboral.

## Compromiso con las Personas

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

## Compromiso con el Cliente

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

## Compromiso con la Excelencia en la Gestión

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

## Compromiso con la Sociedad

Aceptar nuestra Responsabilidad Social Corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidades y creatividad, dedicando parte de nuestros beneficios a la acción social, conociendo sus necesidades y procurando su satisfacción, siendo percibidos, en definitiva, como empresa referente.

Además, y conforme a las pautas de su Sistema Integrado de Gestión, Naturgas Energía tiene estos otros compromisos:

- Practicar y promover el cumplimiento estricto de la legislación vigente, así como otros requisitos considerados adecuados por la Organización, tanto en las propias actividades como en aquellas donde pueda ejercer algún tipo de influencia.
- Incorporar en los procesos del sistema de aseguramiento de la calidad los criterios ambientales y de prevención, fomentando la mejora continua de la gestión y el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, mediante acciones de mejora surgidas como respuesta a consultas, reclamaciones, sugerencias, encuestas y autoevaluaciones.
- Fomentar la prevención de la contaminación, de los daños y del deterioro de la salud de las personas tanto en las actividades propias como en las empresas contratadas, procurando la extensión de esta actividad preventiva.

## ORIENTACIÓN AL CLIENTE

El número de clientes de gas natural disminuyó en 2011 un 4% hasta situarse en 787.860, el mismo porcentaje que aumentaron los clientes de electricidad, hasta alcanzar los 106.472.

Naturgas Energía siguió comercializando para los hogares una oferta integral de energía mediante suministro dual de luz y gas con servicio de mantenimiento de instalaciones. A finales de 2011 contaba con 166.341 contratos de servicios Funciona para revisión y mantenimiento de las instalaciones del hogar.

En el segmento de empresas, la compañía diversificó su cartera de clientes (pymes) y potenció su capacidad como suministrador dual de gas y electricidad, así como de servicios de valor añadido. Naturgas Energía optimizó igualmente los costes logísticos del gas natural.

Toda esta actividad se lleva a cabo con una clara orientación a la mejora continua y la excelencia en el servicio al cliente, buscando su máxima satisfacción.

## LEAN, vía para la mejora continua

Naturgas Energía apuesta por la mejora continua a través de la participación de toda la organización, buscando la aportación de valor añadido y desarrollando soluciones que permitan gestionar los procesos con mayor eficacia y eficiencia, teniendo siempre presente la orientación a resultados, la preservación del medio ambiente y la seguridad, salud y bienestar de las personas.

Bajo este enfoque, y alineado con el Programa Lean EDPWay, Naturgas Energía ha logrado la consolidación de la filosofía lean en la organización a lo largo de 2011 a través la implantación de iniciativas y el lanzamiento de cuatro nuevos equipos, que proponen mejoras en distintas áreas del negocio:

- Estandarización del proceso de licitaciones públicas de suministro de energía B2B.  
  
Este grupo ha quedado enmarcado dentro de la Organización Lean Comercial, compartida entre HC Energía y Naturgas Energía, y creada para dar respuesta a la reorganización que ha tenido lugar en el área.  
  
En ella, hay tres equipos: B2C, Soporte Comercial a la Distribución y B2B. Sus funciones son:
  - Establecer un procedimiento para el proceso de licitación pública de suministro tanto para gas como electricidad B2B.
  - Orden y estandarización de la actividad.
  - Coordinación de las áreas B2B.
- Identificación y optimización de las necesidades de información a través de la plataforma corporativa de gestión de datos en tiempo real PVSS.
  - Identificar y satisfacer las necesidades de información en tiempo real.
  - Optimización de la información en tiempo real.
  - Posibilitar el acceso a la información de datos en tiempo real.
  - Mejorar la realización de análisis y dimensionamiento de las redes.
  - Gestión de Building Management.
- Eficiencia y accesibilidad a la documentación de las ubicaciones técnicas de GIM a través del maestro de activos GIS.  
  
El equipo de Funcionalidades GIS ha quedado integrado en el de GIS/GIM Para Todos al tratarse de grupos de trabajo con objetivos complementarios. Sus objetivos son:
  - Cubrir las necesidades de todas las áreas de Naturgas Energía en la gestión de activos en instalaciones técnicas de gas.
  - Orientación a cliente interno del maestro de activos GIS y gestión de infraestructuras GIM.

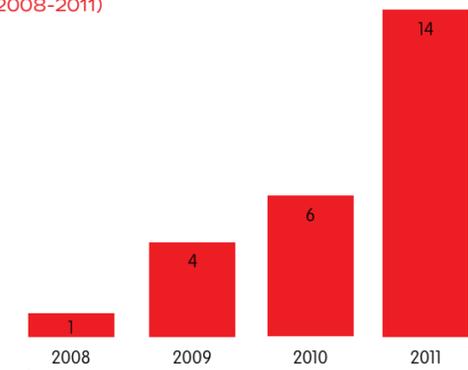
- Mejora del modelo de actuación entre los Negocios Regulado y Liberalizado en los procesos de altas domésticas e industriales.

- Optimizar los procesos de alta para asegurar su finalización eficaz, reduciendo los plazos y minimizando rechazos.

- Mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos implicados en el proceso.

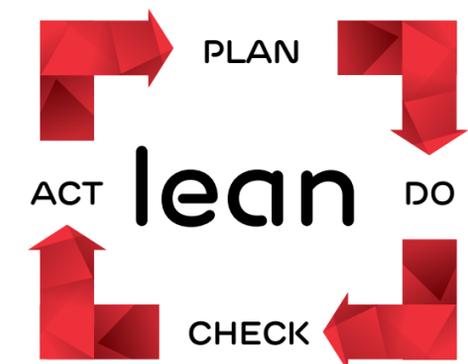
- Mejorar el modelo de actuación entre los Negocios Regulado y Liberalizado, cumpliendo con la normativa vigente de separación de actividades.

ACUMULADO DE LANZAMIENTO DE EQUIPOS (2008-2011)



El sistema de trabajo consiste en los siguientes pasos: diagnosticar mejoras, proponer iniciativas, implantarlas y verificar su eficacia, en base al ciclo de mejora continua PDCA (Plan, Do, Check and Act).

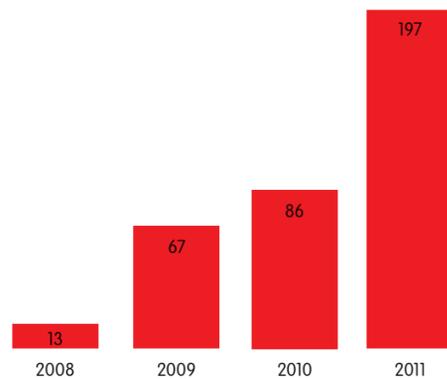
Asimismo, se continúa enriqueciendo el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales a través de nuevos indicadores, procedimiento e instrucciones de trabajo, que pasan a formar parte de él.



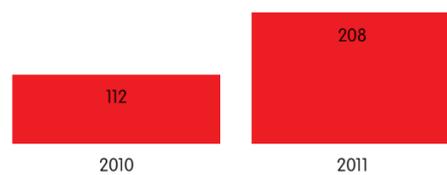


La participación directa acumulada, entre personal de estructura base de equipos y colaboradores, se incrementó en un 56% respecto a la de 2010, acercándose al 50% de la plantilla. De las 197 personas participantes, 62 forman parte de la Organización Lean Comercial.

LEAN NATURGAS ENERGÍA



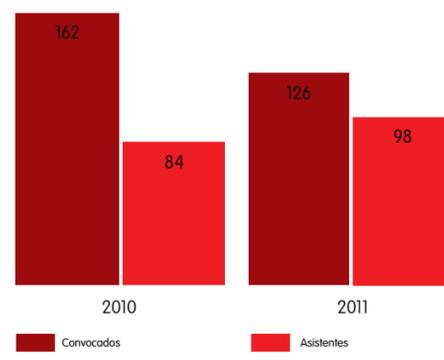
En cuanto a iniciativas emprendidas, el acumulado total a cierre de 2011 era de 163, con un nivel de implantación del 70%. Junto a la Organización Lean Comercial, el total de iniciativas asciende a 208.



De manera global, las iniciativas abordaron mejoras encaminadas a:



La formación interna continúa siendo un eje fundamental en la labor de sensibilización, por lo que se impartió en todos los centros de trabajo de Naturgas Energía, incluyendo Murcia y Cantabria, con un índice de participación que se incrementó en un 30% respecto a 2010.



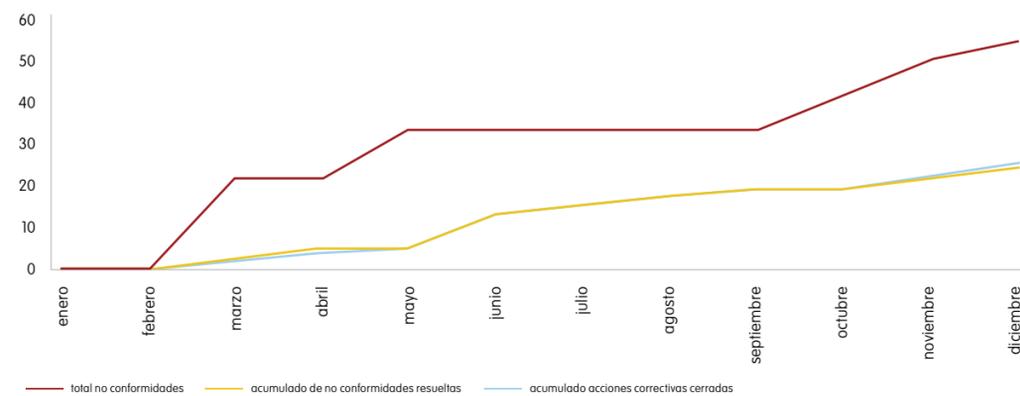
En 2011 se puso en marcha el portal Lean, en el que converge no sólo la información de Naturgas Energía, sino la de todo el Grupo EDP acerca de equipos, iniciativas, presentaciones, agendas y calendarios de eventos.

## Hacia la máxima satisfacción del cliente

El Sistema de Gestión Integrado de Naturgas Energía se centra básicamente en el ciclo de mejora continua PDCA en el que se parte de la realización de un análisis o encuestas para posteriormente analizar las acciones de mejora detectadas.

Uno de los canales empleados para la detección de acciones de mejora es el análisis de las no conformidades. Durante 2011, se abordaron de la siguiente forma:

2011 MESES	NO CONFORMIDADES				ACCIONES CORRECTIVAS			
	Presentadas	Acumuladas	Resueltas	% Acumulado	Acumulado	Cerradas	Acumulado	% Acumulado
ENE	0	0	0	0	0,00	0	0	0,00
FEB	0	0	0	0	0,00	0	0	0,00
MAR	23	23	2	2	8,70	3	3	13,04
ABR	0	23	2	4	17,39	1	4	7,39
MAY	9	32	0	4	12,50	0	4	12,50
JUN	0	32	9	13	40,63	9	13	40,63
JUL	0	32	2	15	46,88	2	15	46,88
AGT	0	32	1	16	50,00	1	16	50,00
SET	0	32	2	18	56,25	2	18	56,25
OCT	9	41	0	18	43,90	0	18	43,90
NOV	9	50	3	21	42,00	2	20	40,00
DIC	4	54	3	24	44,44	3	23	42,59



A finales de año, el porcentaje de No Conformidades resueltas era del 50%. Hay que tener en cuenta que en diciembre se llevó a cabo la auditoría de certificación de la actividad de Naturgas Energía Distribución en Asturias, con lo que se tenían aún no conformidades pendientes de cierre.

Uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta a la hora de implantar y certificar un sistema de gestión es medir la satisfacción de los clientes. Naturgas Energía lleva a cabo encuestas de manera continua y otras con periodicidad anual cuyo objetivo es medir la satisfacción del cliente doméstico sobre los diferentes servicios que Naturgas Energía Comercializadora ofrece. El fin de estos sondeos es también conocer la percepción que los clientes de este segmento tienen acerca de las actividades que desarrolla el área de marketing.

El último estudio llevado a cabo entre más de 1.900 clientes de País Vasco, Murcia y Cantabria reveló un elevado porcentaje de satisfacción.

	País Vasco	Murcia	Cantabria
Satisfacción General	78%	62%	67%
Suministro de Luz	89%	85%	86%
Suministro de gas	89%	84%	90%
Servicio al Cliente	68%	61%	67%

La compañía también evalúa la satisfacción del cliente a través de encuestas post-servicio, cuyo objetivo es disponer de información relevante sobre la percepción de los clientes a las inspecciones de alta y periódicas y la atención recibida. Todas las encuestas se realizan antes de un mes desde que se atiende o realiza el servicio.

**VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS ENCUESTADOS**

Atención al cliente presencial	7,94
Atención al cliente telefónica	7,74
Inspecciones de alta	7,88
Inspecciones periódicas	8,79

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

Atributos	Oficina	Teléfono
Facilidad accesibilidad	7,98	7,87
Amabilidad atención	8,45	8,37
Conocimiento interlocutor	8,17	8,08
Eficacia en la resolución	7,71	7,45
Claridad en la exposición	7,88	7,8

**INSPECCIONES**

Atributos	Periódicas	Altas
Puntualidad	9,3	8,92
Amabilidad	9,29	8,84
Identificación	9,07	8,64
Claridad	9,32	8,46
Asesoramiento	9,32	8,38
Notificación	9,06	8,21

**Mejoras en el servicio**

A principios de año se implantó en las tres oficinas comerciales del País Vasco (Bilbao, Donostia y Vitoria) la aplicación Gestor de Clientes, un sistema que ayuda a gestionar las visitas de clientes a las oficinas comerciales, aportando información que contribuye a mejorar la atención a los mismos.

El sistema se utilizaba ya en EDP en Portugal, y en el año 2006 se instaló en la oficina de Gijón de HC Energía, con carácter experimental. Dados los resultados positivos, se ha extendido después al resto de oficinas de HC.

Una vez implantada la aplicación y vistos los registros, se han realizado una serie de iniciativas que han mejorado considerablemente las gestiones con los clientes. Se han modificado procedimientos de trabajo; se ha dimensionado la plantilla de personal en la medida adecuada; se han reducido los tiempos de gestión y espera; y ha mejorado también el clima laboral en las oficinas.

Otra novedad de 2011 en el País Vasco fueron los kioscos para clientes. En junio se instalaron en las oficinas de atención al cliente del País Vasco estas herramientas, que les permiten realizar sus operaciones de forma similar a un cajero automático, sin tener que esperar a ser atendidos en la oficina ni llamar por teléfono; y en horario de oficina o en cualquier momento, si lo hacen desde un centro comercial.

Además, la mecánica de funcionamiento es sencilla e intuitiva, por lo que no necesitan ayuda para su utilización. Actualmente están funcionando en Oviedo, Gijón, Avilés, Bilbao, Vitoria, Donostia y en el centro comercial Los Fresnos, también en Gijón. Están en estudio y ya solicitados para Cantabria, Murcia, Figueres, Mérida y varios centros comerciales.

**APUESTA POR LAS PERSONAS**

**Formación y desarrollo profesional**

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

- Desarrollo individual de todos los colaboradores.
- Responsabilidad de la organización para posibilitar la formación.
- Alineación de la formación con las necesidades de los negocios.
- Creación, mantenimiento y difusión del conocimiento en el seno del Grupo.
- Participación en la sociedad mediante iniciativas de colaboración y cooperación con la Comunidad.

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

Se trata de un Plan en el que toda la Organización participa de forma activa. Cada colaborador propone y analiza conjuntamente con su responsable sus necesidades 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 el desempeño.

En 2011, se realizó un plan de formación único destinado a todas las sociedades que componen Naturgas Energía. Se impartieron 392 acciones formativas y se alcanzó un volumen de formación medio por colaborador de aproximadamente 37 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 acciones formativas relativas a visión estratégica, liderazgo, comunicación, técnicas de negociación, prevención y seguridad, calidad y medio ambiente, 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**

	2011	2010	2009
Desarrollo de competencias	2.176	1.919	311
Formación avanzada	2.318	1.940	1.260
Calidad y ambiente	785	489	307
Redes de distribución de gas	2.316	809	470
Prevención y seguridad	1.113	3.321	2.002
Sistemas de información	3.130	2.806	1.145
Idiomas	11.617	4.300	4.476
Otros	4.064	4.430	3.399
<b>Total</b>	<b>27.519</b>	<b>20.014</b>	<b>13.379</b>

Con el objeto de potenciar y asegurar el desarrollo de las competencias corporativas, y siguiendo la política de formación, se continuó ofreciendo en 2011 a los colaboradores la posibilidad de realizar cursos de formación avanzada, como programas de desarrollo directivo y másters.

Asimismo, se desarrolló la primera edición de un programa específico de *coaching*, cuyo objetivo era ayudar a desarrollar potencialidades y mejorar habilidades de los participantes y 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 40 guías y 52 *coaches*.

**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.

Sus objetivos son:

- Eficacia y rentabilidad de la formación.
- Eficiencia operacional: capacidad de lograr una integración más profunda entre los distintos negocios.
- Gestión de conocimiento: intercambio y transmisión de las mejores prácticas entre las distintas empresas.
- Promover una cultura de aprendizaje común dentro del Grupo EDP.
- Gestión del talento.

La iniciativa busca compartir el importante activo de conocimiento que el grupo empresarial ha acumulado a lo largo de los años, resultado de las experiencias laborales individuales y colectivas y 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 desarrollo de competencias de gestión y liderazgo y de comportamiento. Además, cuenta con cinco Escuelas Funcionales para el desarrollo específico de un 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 al mayor número posible de colaboradores una formación integrada, de importante valor añadido.

Durante 2011, se celebraron sesiones formativas relativas a:

- Visión integrada de la cadena de valor de gas.
- Fundamentos del mercado del gas. El gas en EDP.
- Gestión de Infraestructuras I



### Programa de ética

Naturgas Energía cuenta desde 2005 con un Código de Ética que abarca a todas las sociedades controladas en las que Naturgas Energía Grupo, S.A. ostenta condición de dominio. En 2008 se aprobó el Reglamento del Código de Ética para el Grupo EDP, y en 2009 fue nombrado el Defensor de Ética. En mayo de ese mismo año se puso en marcha el Programa Ética EDP, que incluía una reflexión sobre las disposiciones recogidas en el Código de Ética, así como un análisis de las prácticas que más se ajustan al mismo.

En este sentido, a finales de 2010, se realizó un proceso de análisis y estudio de prácticas en España y se remitió una encuesta a todos los colaboradores de Naturgas Energía con el fin de contrastar el conocimiento que tenían del proceso ético en la empresa y los aspectos que, en ese ámbito, consideraban más relevantes.

Finalizada esta fase y una vez analizados los resultados, durante el segundo trimestre del 2011 se inició un programa de formación dirigido al personal directivo. Posteriormente, ellos mismos trasladaron la materia a sus equipos. El objetivo de esta formación fue involucrar a los colaboradores en las líneas de conducta establecidas por la compañía y explicarles el comportamiento que se espera de cada uno de ellos.

En total, se realizaron 27 sesiones, a las que asistió la práctica totalidad de la plantilla.

Paralelamente, a finales del 2010, el Consejo de Administración aprobó el Reglamento del Canal Ético de Naturgas Energía, un mecanismo a través del cual se articulan las reclamaciones por posibles vulneraciones al Código de Ética, así como las dudas y otras cuestiones que puedan suscitarse en relación con la aplicación de las exigencias previstas en el Código de Ética y de sus disposiciones de desarrollo.

### Evaluación de competencias estratégicas

Anualmente, Naturgas Energía, en el ámbito del Proceso de Evaluación del Potencial, realiza una evaluación de competencias estratégicas dirigida a los colaboradores que ejercen funciones de dirección y gestión de equipos.

Este proceso 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 adecuados, fomentando la comunicación entre la jerarquía y los colaboradores. El objetivo es que cada colaborador sea capaz de prepararse debidamente para encarar y 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 la filosofía 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 a fin de garantizar condiciones especiales a sus colaboradores, ya sea en el desarrollo de actividades que contribuyan a una vida saludable y a un enriquecimiento personal, o 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 niño, 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, con objeto de implantar una política que evite comportamientos y actuaciones inapropiadas y 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.

Para que el Programa Conciliar responda de forma creciente a las necesidades de los colaboradores se ha querido hacer del mismo una herramienta interactiva. Para ello, se ha creado en la intranet el apartado 'Conciliar', que permite a los colaboradores buscar fácilmente toda la información necesaria sobre la materia, y establece un canal de comunicación con la Fundación Másfamilia.

## Un 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 una de ellas. Así han surgido unos estándares de seguridad comunes para todas sus actividades y zonas de influencia con el objetivo compartido de proteger el capital humano.

Para conseguir esta unificación, se ha establecido un único Servicio de Prevención que trabaja bajo los mismos criterios establecidos por la Dirección.

### La prevención, un asunto transversal

La prevención está integrada en todas las actividades de la empresa. De ahí que se haya dado continuidad en 2011 a las reuniones del Comité de Dirección de RRHH, 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. Asimismo, se celebran reuniones periódicas específicas de prevención de riesgos laborales para abordar estos temas en exclusiva y en las que se pretende sensibilizar al equipo y escuchar sus opiniones y sugerencias.

Esta labor de concienciación ha logrado que, cada vez más, los trabajadores de Naturgas Energía vean la prevención de riesgos laborales como una parte inseparable de su trabajo y no como un añadido, consiguiendo que no se entienda la actividad diaria del trabajo de cada uno sin tener presente la seguridad y salud.

### Actividad preventiva

Naturgas Energía tiene implantado un sistema de prevención de riesgos laborales basado en el estándar OHSAS 18001:2007.

Los aspectos preventivos están presentes en todas las actividades de Naturgas Energía. La compañía revisa de manera continua todos los indicadores y la normativa con el fin de ajustarla a nuevas operativas de trabajo o a cambios en la legislación. Este control continuo permite detectar áreas de mejora dentro del sistema de gestión y evaluar su implementación.

Para conseguir las mejores condiciones de seguridad y salud de los trabajadores de la compañía y de las empresas colaboradoras, se realizan análisis exclusivos de prevención de riesgos laborales de cada centro de trabajo, proyecto o trabajo de mantenimiento. Todos los directores afectados por la planificación de la actividad preventiva participan en un seguimiento mensual, lo que ha permitido cerrar el 71,5% de las acciones abiertas, así como conseguir mejoras en los centros de trabajo, instalaciones o en la realización de las diferentes tareas.

Los principales asuntos sobre los que se ha trabajado en 2011 fueron:

- Actualización de las evaluaciones de riesgo.
- Evaluación de riesgos psicosociales.
- Concienciación a las empresas colaboradoras.
- Mejora de la actuación en caso de emergencia.
- Sinergias entre los centros de trabajo de Naturgas Energía.
- Colaboración entre departamentos.
- Búsqueda de los mejores Equipos de Protección Individual.
- Documentar todas las acciones que tengan que ver con la seguridad y salud de los trabajadores.
- Inspecciones de seguridad periódicas.
- Mejora en la identificación de requisitos legales y mayor control de la evaluación de cumplimiento de los mismos.
- Recintos confinados. Permisos de trabajo.
- Trabajos en atmósferas potencialmente explosivas.
- Colaboración con la sociedad.
- Nueva sede social.

En relación a la evaluación de riesgos psicosociales, se realizaron encuestas por parte del 71% de los trabajadores y está previsto entrevistar individualmente al 17% de la plantilla.

Para la revisión de la evaluación de riesgos, se organizaron foros de trabajo que permitan definir las tareas a evaluar en las que participan los mandos y los delegados de prevención.

También se revisaron la Política y el Sistema de Gestión de Prevención de Accidente Graves y se ha unificado para todo Naturgas Energía, buscando una mayor adaptación a la actividad diaria de los trabajadores e instalaciones afectadas.

### Formación para la seguridad y salud

El departamento de Prevención de Riesgos Laborales estableció un plan trienal de formación e información para todos los trabajadores en el que se abordan únicamente temas de prevención de riesgos laborales. El objetivo, además de concienciar y sensibilizar a los trabajadores, es obtener información para la mejora continua del sistema.

Del mismo modo, los departamentos de Mantenimiento, Servicios Técnicos y Prevención de Riesgos Laborales elaboraron un temario y organizaron unas jornadas de formación con las distintas dotaciones de bomberos, explicando sistemas de actuación en caso de emergencias en instalaciones de gas. En total, en 2011 se realizaron 44 acciones formativas en las que han participado 518 personas.

Además se organizaron 22 jornadas de formación a bomberos del País Vasco, Asturias, León, Murcia y Navarra en actuaciones en instalaciones de gas para la coordinación conjunta, en las que han participado 447 profesionales.

### Participación de los trabajadores

La cultura preventiva implantada en Naturgas Energía requiere de la participación de los representantes de los trabajadores como interlocutores con la Dirección, y de su colaboración en todas las acciones de prevención de riesgos laborales que se desarrollen en la empresa.

El Comité de Seguridad y Salud, donde están representados todos los trabajadores, es el foro de diálogo entre la empresa y los delegados de prevención sobre las políticas de prevención de riesgos laborales. En el Comité están representadas todas las provincias en las que está presente Naturgas Energía.

### Reducción de la siniestralidad

Fruto de todos estos esfuerzos, los datos de siniestralidad en 2011 mejoraron con respecto al año anterior. Así, se registraron dos accidentes con baja en comparación con los cuatro de 2010 y disminuyeron los índices de accidentalidad. El número total de jornadas perdidas fue de 45.

	2011	2010	2009
índice de incidencia	4,75	5,66	6,27
índice de frecuencia	2,86	9,62	3,47
índice de gravedad	0,06	0,13	0,24
nº accidentes con baja	2	4	2
total horas trabajadas	699.803	704.602	576.204

En cuanto a las empresas colaboradoras, los datos de accidentalidad en 2011 fueron los siguientes:

Accidentes con baja	1
Jornadas perdidas	15
Horas trabajadas	1.091.718
Índice de incidencia	1,29
Índice de frecuencia	0,92
Índice de gravedad	0,01
Índice de gravedad media	15

La mayoría de los problemas se debieron a lesiones lumbares anteriores, que suponen recaídas. En consecuencia, se impartió formación en manipulación de cargas y de trabajos en recintos confinados con el fin de evitar lesiones.

En 2011, el reconocimiento médico periódico anual se realizó al 81% de los trabajadores.

### Estudio de Satisfacción

El clima organizacional resulta de suma importancia en la satisfacción, motivación y desempeño de los colaboradores. Por ello, Naturgas Energía evalúa periódicamente la percepción de los trabajadores y su nivel de satisfacción. A partir de los resultados de la encuesta de clima laboral de 2010 se puso en marcha un plan de acción específico 2010-2011.

Este plan fue difundido y transmitido con el objeto de compartir con todos los colaboradores los resultados obtenidos; de analizar, entre todos, las causas que motivaron los factores de satisfacción más bajos; y de establecer actuaciones concretas de mejora para el futuro.

Los principales objetivos fijados e iniciativas planificadas fueron:

- Mejorar la relación con los responsables: se siguieron incluyendo en el plan de formación de 2011 los Ciclos de Liderazgo, haciéndolos extensivos a todos los directores y responsables. El objetivo es fomentar en la compañía un estilo de liderazgo motivador, que capacite a las jerarquías para gestionar el conocimiento y aprovechar el talento de sus equipos, y que repercuta en la mejora de la relación de los colaboradores con sus responsables. Se han desarrollado dos ediciones en las que han participado 19 colaboradores de Naturgas Energía.

Asimismo, se destacó la importancia de celebrar reuniones regulares con los miembros del equipo.

- Difundir y transmitir a la organización las funciones y peculiaridades de cada departamento/área: realización de acciones de marketing interno.
- Lograr la cooperación y fomentar sinergias entre las áreas de trabajo: fomento de los encuentros entre colaboradores de una misma área y de diferentes. Destacan los 'Encuentros B2C', así como las diferentes ediciones de las 'Jornadas Comerciales B2B', celebradas en el primer semestre del año.

Es destacable asimismo la celebración en Bilbao del primer curso de la Escuela de Gas denominado 'Visión integrada de la cadena de valor del gas' y del segundo curso 'Fundamentos de Mercados de Gas', en cuyo diseño e impartición estuvieron implicadas varias áreas de negocio. Finalmente, se celebró la jornada 'Sepa Más Sobre', impulsada desde el área de Recursos y Relaciones Institucionales, con el objetivo de mejorar el conocimiento sobre algunas actividades del departamento.

- Reconocimiento: reconocimiento semestral no monetario a desempeños destacados.
- Desarrollo de potencialidades y mejora de habilidades: programa Coaching.

### Respeto de los Derechos Humanos

Naturgas Energía respeta los Derechos Humanos y cumple escrupulosamente lo estipulado en convenciones, tratados e iniciativas internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Así lo recoge en su Código de Ética, en el que también manifiesta los principios con los que se compromete en relación a la igualdad de oportunidades, la libertad y la integridad moral, y que son los siguientes:

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



### 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 lugares y la biodiversidad que atraviesan sus gasoductos; y la concienciación a sus clientes sobre la necesidad de conservar el entorno son los aspectos sobre los que se asienta su compromiso con el medio ambiente. Prueba de esto son las certificaciones que Naturgas Energía dispone y que avalan esta actitud respetuosa con el entorno.

### Mayor eficiencia, menor consumo

Naturgas Energía ejerce un control sobre su consumo energético para reducirlo y minimizar así su impacto en el medio ambiente y optimizar costes. En 2011, la compañía amplió el espectro de análisis, al medir los consumos de combustible y gas para todos sus centros por primera vez.

GAS (Kwh)	2011	2010	2009
ÁLAVA	3.983.068	3.128.682	1.966.077
GUIPÚZCOA	3.773.889	4.992.166	5.024.143
VIZCAYA	4.869.474	5.049.349	5.263.770
CANTABRIA	11.137	---	---
ASTURIAS	319.070	---	---
MURCIA	2.851.465	---	---
SORIA	1.348.311	---	---

COMBUSTIBLE (l)	2011	2010	2009
ÁLAVA	32.244,55	32.631,49	23.429,35
GUIPÚZCOA	30.978,04	35.760,42	11.756,35
VIZCAYA	33.919,12	27.595,47	26.829,98
VILAFANT	4.127,34	4.581,45	---
MÉRIDA	2.055,15	1.355,26	---
MURCIA	37.861,36	23.043,44	---
CANTABRIA	29.044,83	21.653,89	---
ASTURIAS	29.102,24	---	---

El consumo eléctrico en 2011 disminuyó como consecuencia de los esfuerzos realizados en todos los centros. En total, ascendió a 1.197.239 Kwh, en comparación con los más de 1,2 millones de Kwh registrados en 2010. Hay que tener en cuenta que en 2011 se han tenido en cuenta los consumos del centro de Murcia.

CONSUMO POR TIPOLOGÍA DE FUENTE ENERGÉTICA 2011\*

Fuente de energía	%	2011 (Kwh)	2010 (Kwh)	2009 (Kwh)
Renovables	37,7	450.596,43	333.680,07	285.531,747
Cogeneración alta eficiencia	1,5	17.928.24	8.898,152	1.696,2282
Cogeneración alta eficiencia	8,8	105.179	80.083,368	67.849,128
Ciclo Combinado Gas Natural	20,3	242.628.84	296.975,823	251.607,183
Carbón	8	95.617.28	156.829,929	132.871,209
Fuel/ Gas	3	35.856,48	33.368,07	28.270,47
Nuclear	19,5	233.067,12	190.197,999	161.141,679
Otros	1,2	14.342,59	8.898,152	7.538,792

\* El incremento de los consumos se debe a que en 2011 se han incorporado los datos de los centros de Cantabria, Murcia y Mérida.

Para el control del consumo de combustible, Naturgas Energía monitoriza el consumo derivado de las actividades y lo relaciona con los kilómetros de redes gasistas que se controlan en la actividad de mantenimiento, así como con el número de clientes a los que se realizan servicios técnicos de inspección y revisión, entre otros.

En 2011, el consumo por kilómetro de red cayó a niveles inferiores incluso que en 2009 y se mantuvo estable el número de litros consumidos por cliente.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE 2011

	2011	2010	2009
Redes (litro/km red)	22,64	25,65	23,52
Clientes (litro/nº clientes)	0,20	0,19	0,21

Dentro de las emisiones generadas por la actividad de Naturgas Energía, se distinguen aquellas derivadas de fugas que son consecuencia de alguna rotura en la red. En 2011 se registró una disminución de las mismas. Durante el año se ha puesto en marcha una nueva iniciativa en INKOLAN, la plataforma on-line a la que acceden las empresas contratistas de obra con el objeto de descargarse la cartografía de los diferentes servicios enterrados para así evitar roturas de tuberías de gas, con la consiguiente emisión de gas metano. Con el objetivo de reforzar la prevención, se incorporó una carta firmada por el director general de Naturgas Energía en la que se anima a las empresas contratistas de obra a operar con un mayor celo en su trabajo y se les sensibiliza del consecuente impacto ambiental.

FUGAS POR ROTURAS DE RED

2011 (m³/km red)	2010(m³/km red)	2009 (m³/km red)
14,56	15,27	10,59

A la hora de contabilizar las emisiones de CO2 generadas, también se tienen en cuenta las derivadas del uso de vehículos y del consumo de electricidad.

EMISIONES GENERADAS POR EL USO DE VEHÍCULOS Y POR EL CONSUMO DE ELECTRICIDAD\*

	combustible (t CO2)	consumo electricidad (t CO2/kw)
ASTURIAS	47,77	---
CANTABRIA	47,67	15,02
FIGUERES	6,77	---
MÉRIDA	3,37	1,192
MURCIA	60,89	10,77
PAÍS VASCO	159,37	145,82

\* En 2011, se contabilizaron nuevos centros y se agruparon los del País Vasco, por lo que no se puede presentar un histórico. En el caso del centro de Asturias no se dispone de datos ya que las oficinas en las que se encuentran los trabajadores no pertenecen a Naturgas Energía, sino a otra empresa del grupo. En el caso del centro de Figueres, a diciembre de 2011 aún no se disponía de la acometida eléctrica correspondiente.

Disminución de emisiones

Las Estaciones de Regulación y Medida (ERM) de Transporte Naturgas Energía cuentan con focos de emisión catalogados dentro del grupo C, los menos contaminantes. Naturgas Energía realiza mediciones de combustión en las calderas de estas estaciones. Además, de acuerdo con la legislación vigente, cada cinco años un organismo colaborador de la Administración realiza los análisis pertinentes.

Por otro lado, la compañía cuenta con unas placas fotovoltaicas productoras de electricidad, cuya producción se vende al mercado. Esto evita la emisión de toneladas de CO2, que también se contabilizan.

En 2011 se instalaron placas solares en 84 ERM, con una potencia total de 10.500 W. Con esta instalación suman ya 124 ERM con alimentación eléctrica por medio de placas solares fotovoltaicas.

TONELADAS DE CO2 EVITADAS POR LA VENTA DE ELECTRICIDAD PROCEDENTE DE PLACAS FOTOVOLTAICAS

	2011	2010	2009
Total kwh vendidos	7.457	6.009	6.503
Total horas funcionamiento	4.980	4.013	4.078
Tn CO2 evitadas	4.658	3.754	4.063

Finalmente, se monitorizan los desplazamientos realizados en avión o coche por motivos laborales y las emisiones de CO2 que se derivan.

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

MEDIO TRANSPORTE	Km recorridos	Emisiones CO2
Avión	900.114	154.370 Kg CO2 Eq
Coche	2.580.036	390.359 Kg CO2 Eq



Reducir, reciclar y reutilizar

La implantación de buzones en las impresoras que funcionan con las tarjetas de empresa ha permitido, junto a otros factores como una mayor sensibilización y el incremento de la factura electrónica, una reducción en el consumo de papel.

Además, todo el papel consumido se fabrica bajo un Sistema de Certificación Forestal, lo que garantiza que los bosques de los que proviene se gestionan mediante técnicas ambientales adecuadas, socialmente beneficiosas y económicamente viables y que se trata de papel libre de producción de gas clorhídrico.

Los esfuerzos realizados en materia de optimización de consumos y gestión de residuos han conseguido que éstos hayan caído sustancialmente en 2011.

CONSUMO DE PAPEL

2010	148, 4 Tn
2011	127 Tn

CONSUMO DE TÓNER

2010*	---
2011	135,2 Kg

(\*) Dato no disponible.

GENERACIÓN DE RESIDUOS Y TRATAMIENTO

RESIDUOS	TIPO	2009 (kg)	2010 (kg)	2011 (kg)	TRATAMIENTO
Envases metálicos vacíos	Residuos peligrosos	1	---	---	Recuperación
Envases plástico vacíos	Residuos peligrosos	1	5	---	Recuperación
Juntas Klingerit	Residuos peligrosos	1	1,5	---	Recuperación
Aceite Usado	Residuos peligrosos	---	239	---	Recuperación
Aerosoles	Residuos peligrosos	6	13	---	Recuperación
Radiografías	Residuos peligrosos	---	---	420	Almacenamiento
Filtros	Residuos peligrosos	105	498	3	Almacenamiento
Baterías Plomo	Residuos peligrosos	---	115	214	Recuperación
Pilas Alcalinas	Residuos peligrosos	96	48	24	Recuperación
Pilas Botón	Residuos peligrosos	---	---	---	Recuperación
Pilas Litio	Residuos peligrosos	---	---	---	Recuperación
Residuos Electrónicos	Residuos peligrosos	906	1.163	2125	Reciclado
Tóner	Residuos industriales	---	132,9	117	Reciclado
Chatarras	Residuos industriales	3.647	2.090	960	Reciclado
Polietileno	Residuos industriales	---	2.280	---	Reciclado
<b>TOTAL RESIDUOS</b>		<b>4.763</b>	<b>6.585,4</b>	<b>3.863,2</b>	

En cuanto al agua, Naturgas Energía controla los consumos de de sus centros en Álava, Guipúzcoa, Vizcaya y Cantabria. La compañía está trabajando para poder controlar los consumos de agua de todos los centros en los que trabaja. En 2011 sumó el control del centro de Figueres. El agua que se consume proviene de la red doméstica y se devuelve a la red de alcantarillado. En total, en 2011 se consumieron 2.010 m<sup>3</sup>.

CONSUMO DE AGUA (m<sup>3</sup>)

	2011	2010
ÁLAVA	479	516
GUIPÚZCOA	254,2	275,15
VIZCAYA	781.2	832,1
CANTABRIA	416	382
FIGUERES	65	---
<b>TOTAL</b>	<b>2.005,25</b>	<b>2.010</b>

## Protección de la biodiversidad

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

A modo de ejemplo, para la realización del gasoducto Serinyà-Figueres, Naturgas Energía ha tenido muy en cuenta la protección del entorno. El gasoducto salva el cauce del río Fluvia mediante una perforación subterránea dirigida de 205 metros. La compañía asumió un coste adicional superior a los 200.000 euros por la realización de esta compleja operación técnica para preservar intacto el cauce del río, y cuyo coste por metro cuadruplica el habitual.

Además se cruzaron otros ríos y rieras de carácter torrencial, como la Riera d'Álguema, la Riera San Jaume y la Riera de Turbany. Los cruces con estos cauces obligaron a disponer elementos de protección de la conducción, así como a la posterior revegetación con arbustos y árboles de ribera, hidrosiembras y mallas ecológicas para la sujeción de tierra.

Otra dificultad la constituyeron los cruces de diversas carreteras, con varias perforaciones. La de mayor longitud fue de 80 metros, y se realizó bajo la autopista de peaje AP-7.

En todos los casos se cumplieron las prescripciones que sobre estos cruces emittieron los organismos responsables como la Agencia Catalana del Agua, el Servicio de Medio Ambiente de la Generalitat, el Ministerio de Fomento y los servicios de carreteras, tanto de la Generalitat como de la Diputación provincial.

Con posterioridad a las tareas de construcción se desarrolló un proyecto de restauración ambiental para la totalidad de la superficie afectada, con especial cuidado en los entornos de los cruces de los cursos de agua. Se plantaron más de 3.000 plantas, entre árboles y arbustos de especies autóctonas, y se llevaron a cabo actuaciones de ingeniería biológica para estabilizar los fuertes taludes, como hidrosiembras y mantas orgánicas.

Además, se realizaron actuaciones forestales en zonas de pinar y de encina, con la plantación de numerosos ejemplares de ambas especies, además de roble, olmo, fresno, aliso, ciprés, olivo y chopo, entre otras, con diferentes técnicas en función de cada zona. También se realizaron riegos periódicos posteriores para permitir la supervivencia del mayor número posible de plantas.

Cabe destacar que en 2011 se formuló una Declaración de Impacto Ambiental y se elaboró su correspondiente Estudio de Impacto Ambiental para la construcción del gasoducto de red básica de transporte Bilbao-Treto.

## 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.

En relación a los **contratistas**, la compañía realiza labores de asesoría medioambiental con el objetivo de que se apliquen en las obras de construcción. En este sentido, se siguió colaborando en 2011 en la revisión de los Planes de Gestión de Residuos de Construcción y Demolición para que cumplan los requisitos establecidos en la reglamentación de cada una de las comunidades autónomas.

Para sensibilizar a sus **clientes**, Naturgas Energía continuó la campaña de plantación de árboles puesta en marcha en 2010, mediante la que se comprometió a plantar un árbol por cada cliente que se abonara a la factura electrónica y abandonara el papel. En el marco de esta campaña se han plantado más de 15.000 árboles de siguientes especies como haya, roble, abedul, espino blanco, endrino y arce campestre.

En 2011 se llevaron a cabo labores de reposición de marras en los terrenos de Álava y Guipúzcoa y se plantaron un total de 3.233 árboles en el monte Serantes, en Vizcaya, entre las que se encuentran especies como el avellano, acebo, madroño, manzano silvestre, cerezo, serval, espino blanco, endrino y arce campestre. Por otra parte, se colaboró con la campaña informativa sobre ahorro y eficiencia energética del Ministerio de Industria Turismo y Comercio, y el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía), a través de la factura eléctrica.

Así, en 2011, más de 100.000 contratos de electricidad recibieron las comunicaciones informativas del Ministerio. Se remitió a través de la factura eléctrica un folleto informativo sobre el Plan Renove de Electrodomésticos, otro sobre las medidas del Gobierno para contribuir al Plan de Ahorro Energético, y otro en el que se informaba del Nuevo Etiquetado Energético.

Además, existen espacios en la web de Naturgas Energía a través de los que se informa a los clientes de forma interactiva sobre los productos y servicios relacionados con la eficiencia energética. Esta información se encuentra disponible en: <http://www.naturgasenergia.com/hogar/hogar-sostenible>

Unido a estos consejos, además, se ha elaborado un test a través del que los usuarios pueden evaluar su consumo. Así, 7.190 usuarios pudieron analizar en 2011 si su consumo era o no sostenible, y se informaron además de principios básicos para evitar el derroche energético.

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

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

*“Durante el año 2011 has adquirido 819 Garantías de Origen, lo que se traduce en que el 100% de tu suministro procede de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia”*

### Promoción de la sostenibilidad

Naturgas Energía puso en marcha el 15 de diciembre de 2011 una promoción dirigida a todos sus clientes, mediante la que todo aquel que introdujera en la web corporativa un código facilitado en la factura junto a otros datos personales tenía la posibilidad de conseguir una de las 250 bolsas ecológicas que se sortearon. Los clientes que además incluyeron un consejo de ahorro pudieron participar en el sorteo de un electrodoméstico eficiente.

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

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

## Gestión ambiental

Las certificaciones son el aval de la actitud respetuosa de Naturgas Energía con el entorno. En 2011 se certificaron conforme a la ISO 14001 todas las plantas de GNL (Gas Natural Licuado) de Asturias, así como las actividades de Naturgas Energía Distribución S.A.U. en dicha comunidad. También tuvieron lugar las auditorías previas para la certificación en 2012 de los centros de Cantabria y Murcia.

En cuanto a los gastos en materia medioambiental, en 2011 se incorporó una nueva partida destinada a proyectos enfocados a la sostenibilidad y que incluye: la campaña de educación en colegios, desarrollada en colaboración con el Gobierno Vasco, y la encuesta sobre sostenibilidad, realizada conjuntamente con HC Energía en el País Vasco, Asturias, Murcia y Cantabria.

El total de gastos ambientales de Naturgas Energía en 2011 fue el siguiente:

CONCEPTO	IMPORTE EN EUROS
Gestión de residuos	12.548,49
Auditorías	14.278,50
Elaboración de Informes Preliminares de suelos	57.569,14
Plantación de árboles	37.111,11
Legalización de focos	9.450
Vigilancia ambiental específica	---
Legislación ambiental	---
Gastos en materia de sostenibilidad (proyecto Educación en Colegios, Encuesta de Sostenibilidad)	221.116,27
<b>TOTAL</b>	<b>352.073,51</b>

## IMPULSO DE LA I+D+i

Naturgas Energía concentra estratégicamente sus esfuerzos de I+D+i en tres áreas principales:

- Seguridad en el suministro de gas natural
- Eficiencia energética
- Sostenibilidad

Diversas sociedades de la compañía participan junto con otras empresas, organismos públicos y centros tecnológicos de investigación en el desarrollo de proyectos que se financian a través de ayudas públicas y, principalmente, de Fondos FEDER.

### Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas

Naturgas Energía es miembro del prestigioso Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas (GERG), institución que reúne a las 24 principales empresas suministradoras de gas natural de Europa pertenecientes a 13 países, desde 2006 y forma parte de todos sus Comités. La compañía asumió durante 2011 y 2012 la presidencia y en 2012 la vicepresidencia de este organismo.

La compañía participó también en los Comités Board & Plenary que han tenido lugar en abril y octubre en Barcelona (España) y Essen (Alemania), respectivamente. Asimismo asistió a la primera reunión anual del proyecto MOLAS, adscrito al Programme Committee 1 del GERG.

### Participación en congresos y formaciones

Además, durante el trienio 2009-2012, Naturgas Energía representa al sector gasista español (SEDIGAS) en la Task Force 1: 'Building Strategic Human Capital' de la International Gas Union. La 4ª reunión del Comité tuvo lugar en Londres en marzo de 2011 y la 5ª en París en septiembre.

Por otra parte, y a fin de fomentar la Responsabilidad Social Corporativa, Naturgas Energía, en virtud del convenio de colaboración científico-tecnológica que tiene establecido desde mayo de 2010 con la Escuela Superior de Ingeniería de Bilbao, ha seguido desarrollando las actividades del Aula de Naturgas para los cursos 2010-2011 y 2011-2012.

La compañía participó también en el Congreso Europeo de Tecnología Gasista (EGATEC 2011) celebrado en Copenhague (Dinamarca) en mayo, y en el que se presentaron dos trabajos del Aula de Naturgas Energía, uno de los cuales recibió el tercer premio europeo.

También se impartió una ponencia sobre Nuevas Aplicaciones del Gas en el Club Español de la Energía y otra en el Master sobre Hidrógeno y Energías Renovables organizado por el CSIC y la Universidad Internacional Menéndez y Pelayo. También se impartió docencia en el Curso que, sobre Energía, organizó el Instituto Vasco de Competitividad ORKESTRA en la Universidad de Deusto.

**Un proyecto de I+D+i de colaboración entre Naturgas Energía y la UPV-EHU sobre metano renovable obtiene el tercer premio en EGATEC 2011 en Copenhague, Dinamarca.**

El proyecto en el que han trabajado entre otros, el alumno Iker Agirrezábal-Tellería y la profesora Naiara Rojo, de la ETS de Ingeniería de Bilbao de la UPV-EHU, recibió por su trabajo sobre metano renovable el tercer premio europeo de un total de 20 proyectos seleccionados para su difusión en el citado Congreso Europeo de Tecnología Gasista EGATEC 2011.

El proyecto de I+D+i premiado tiene continuidad dentro de las actividades del Aula del Gas que Naturgas Energía tiene en las instalaciones de la ETSI de Bilbao, y su objetivo es el diseño novedoso de una planta de producción de biogás, producido a partir de desechos animales.

Otro proyecto del Aula del Gas, en este caso sobre purificación de gas hidrógeno, fue asimismo incluido en la selección de 20 finalistas. El trabajo es del alumno Gonzalo Miguel y su tutora es la profesora Esther Acha, también de la ETSI de Bilbao.

#### DIPC (Donostia International Physical Center)

Finalmente, Naturgas Energía también ha apoyado las acciones del DIPC de divulgación de la investigación y el conocimiento científico entre los estudiantes y la sociedad en general.

En el año se celebraron una serie de Jornadas de Ciencia y Juventud. En una de ellas, enfocada a estudiantes de secundaria en la que participaron los Premios Nobel de Física de 1997 y 2007, Claude Cohen-Tanoudji y Alberte Fert respectivamente, así como Juan Ignacio Cirac Premio Príncipe de Asturias 2006 para trasladar a los alumnos su pasión por la ciencia y la investigación; así como trasladar algunas de sus experiencias en su labor científica.

En la segunda sesión, denominada "Fronteras de la ciencia", participaron cuatro expertos en el ámbito de las ciencias y la investigación, así como personalidades como Pedro Miguel Etxenike, Claude Cohen-Tanoudji, Alberte Fert, M<sup>o</sup> Carmen Gallastegi y Fernando Cossio, en una mesa debate denominada "Ciencia y Educación. Los retos de la humanidad".

#### Principales proyectos impulsados

Los principales proyectos en los que se ha trabajado durante el año 2011 han sido los siguientes:

a) Proyectos de I+D:

- **LIFE BIOGRID:** Proyecto iniciado y liderado por Naturgas Energía en 2009, que tiene como objetivo investigar nuevos sistemas de depuración de biogás –mediante algas unicelulares y sistemas criogénicos- que lo conviertan en gas natural renovable apto para inyectarlo en la infraestructura gasista y para su uso en vehículos. Con ello se pretenden conseguir emisiones negativas de dióxido de carbono. Aprobado por el programa LIFE de la Dirección General de Medio Ambiente de la Comisión Europea, se ha tramitado una enmienda para incorporar a un nuevo socio holandés al proyecto y definir un nuevo calendario. La Comisión Europea ha aprobado una prórroga de un año para este proyecto.



- **H2OME:** Desarrollo de un cogenerador doméstico basado en hidrógeno. Se trata de un proyecto apoyado por el Programa ETORGAI - Proyectos Integrados de Investigación Industrial del Gobierno Vasco, que inició su andadura en 2009 y finalizará en 2012.
- **PROSAVE2:** Proyecto de investigación en sistemas avanzados para un avión más ecoeficiente. Está subvencionado por programa CENIT del Ministerio de Ciencia e Innovación (actual Ministerio de Economía y Competitividad) para los años 2010, 2011, 2012 y 2013.
- **CADIONAT:** Su objetivo es desarrollar mediante tecnologías micro y nano electroquímicas un nuevo sensor de dióxido de carbono para analizar online y en tiempo real la concentración de CO<sub>2</sub> tras una inyección de biogás a las infraestructuras gasistas existentes. Está apoyado económicamente por el CDTI del Ministerio de Economía y Competitividad para los años 2010, 2011 y 2012.
- **INYGAS2:** Aprobado por el Programa GAITEK del Gobierno Vasco, este proyecto busca el desarrollo de módulos de purificación y control para la inyección segura del biogás en la red de gas natural. Ha sido apoyado por el programa GAITEK del Gobierno Vasco.
- **EVALGAS:** Desarrollo de nuevas 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.
- **NANOTUBOS:** Aprobado por el Programa PCTI del Gobierno del Principado de Asturias para los años 2011 y 2012, este proyecto investiga la descomposición catalítica de biogás para la producción de materiales de carbono de alto valor añadido.
- **GENHIGAS:** Proyecto de colaboración en I+D - Universidad-Sociedad con la Universidad del País Vasco -Escuela de Ingeniería de Bilbao para los años 2011 y 2012, que aborda la generación limpia de hidrógeno a través de procesos de tri-reformado de biogás.

#### Proyectos de innovación:

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

- **TELEMEDIDA:** Realización de pruebas de campo para la demostración de un sistema global de telemetría de contadores domésticos. Durante el segundo trimestre de 2011 se obtuvo la colaboración de dos nuevas comunidades de vecinos para efectuar los test reales previstos para su instalación en el primer semestre de 2012.
- **STIRLING:** Proyecto de innovación sobre eficiencia energética en edificios, que tiene como objetivo la aplicación en el mercado de las nuevas tecnologías del gas natural y las energías renovables. En el marco de este proyecto, se ha solicitado la compra de un motor Stirling de 1 kW para la nueva sede de Naturgas Energía que será instalado en 2012.
- **BIOGRID:** Proyecto de I+D sobre gas natural renovable cuyo objetivo es la inyección de gas natural renovable o biometano en las redes de gas natural y su uso en vehículos tiene también un objetivo de innovación estratégica. Esta iniciativa favorecería la eficiencia energética, y es susceptible de constituir un nuevo modelo futuro de negocio.

## 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.

### Educación y sostenibilidad

Naturgas Energía reinició en octubre de 2011 el programa ¡Viva Nuestra Energía! en su segunda edición. La compañía prevé que unos 13.000 alumnos de entre seis y diez años de 55 centros educativos vascos participen este curso en ¡Viva Nuestra Energía!, un programa educativo pionero sobre energía y sostenibilidad, desarrollado por primera vez de enero a junio de 2011 con 7.500 alumnos de 51 centros educativos de todo el País Vasco.

El balance del primer año de impartición del programa fue muy positivo. Además de la buena acogida que tuvo por parte del alumnado, el profesorado de los centros lo valoró en general de forma sobresaliente, y la totalidad del mismo afirmó que repetiría en posteriores cursos y lo recomendaría.

#### Convenio entre el Gobierno vasco y Naturgas Energía

El Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno vasco y Naturgas Energía firmaron en marzo de 2011 un convenio de colaboración para la puesta en marcha de este programa didáctico, que refuerza el conocimiento de los escolares en materia de energías y desarrollo sostenible.

El objeto del acuerdo, que tiene una duración de tres años, es establecer un marco de colaboración y coordinación entre ambas entidades que posibilite el desarrollo de un plan de divulgación sobre energías renovables y desarrollo sostenible, encaminado a reforzar la adquisición de hábitos y conductas responsables entre los escolares de educación básica de entre seis y diez años.

A lo largo de los tres años de desarrollo del programa divulgativo ¡Viva Nuestra Energía!, el departamento de Educación del Gobierno vasco y Naturgas Energía habrán reforzado el conocimiento en materia de energías y desarrollo sostenible de más de 33.000 escolares de unos 150 centros educativos del País Vasco.

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

#### Proyecto ¡Viva Nuestra Energía!

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 y segundo ciclo).

Además, los profesores de cada grupo participante en la iniciativa reciben, de forma previa y posteriormente, material relacionado con la actividad, que les permita reforzar los conceptos adquiridos si lo consideran oportuno. Por su parte, los centros escolares pueden elegir el idioma en que se desarrollará el programa, castellano o euskera.

A través de una 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).

También reciben consejos de eficiencia energética, y cada grupo puede crear su propio decálogo de compromisos con el Medio Ambiente con las aportaciones de los niños.

Para consolidar los conocimientos adquiridos, se realiza un juego de preguntas por equipos con conceptos de los diferentes mundos renovables abordados en la sesión, y se les hace entrega de diverso material didáctico de apoyo.



En 2011, el programa se puso también en marcha en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de un acuerdo con la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación y la de Educación, Formación y Empleo de la CARM. A lo largo del curso escolar 2011-2012, la iniciativa se desarrollará en 64 centros escolares de toda la región, y llegará a más de 10.500 niños.

En el cuadro siguiente se detallan los centros, provincias y número de alumnos que asistieron al programa durante el curso 2010-2011:

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Total colegios	12	24	15	51
C. Públicos	6	12	7	25
C. Privados	6	13	7	26
Aulas	95	150	110	355
Alumnos	2011	3250	2154	7415

La planificación escolar para el curso 2011-2012 es la siguiente:

	CENTROS	ESCOLARES	AULAS
PAÍS VASCO	72	13.000	625
MURCIA	64	10.560	480
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>23.560</b>	<b>1.105</b>

#### 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 en septiembre, bajo el lema Desplázate de forma eficiente: mejora tu movilidad, y que tenía como objetivo concienciar a la sociedad de los grandes problemas energéticos y de los riesgos medioambientales a los que estamos expuestos.

Para ayudar a la concienciación sobre el ahorro y eficiencia energética en el campo de la movilidad urbana sostenible, la caravana desarrolló actividades de globoflexia, cuenta-cuentos relacionados con el medio ambiente y el ahorro energético y distribución de folletos informativos, entre otras.

## Apoyo a la cultura

Dentro del ámbito de las Relaciones Institucionales, en coordinación con las áreas de negocio, este Departamento actúa como facilitador de las relaciones entre los diferentes Organismos Oficiales, Sectoriales y la Sociedad en general con las diferentes áreas, a fin de establecer vínculos de interés recíproco, y devolver a la Sociedad parte de lo que la compañía recibe de ella en su relación diaria.

En coordinación con el resto de áreas afectadas, se promueven y articulan actividades de patrocinio, mecenazgo y colaboración, que contribuyen a la mejor integración de Naturgas Energía y su actividad empresarial en la sociedad.

Naturgas Energía colabora con una amplia diversidad de entidades y centros culturales con el fin de apoyar a la cultura, uno de los ejes estratégicos de su política de patrocinios. Estas son algunas de ellas.

#### MUSEOS:

- Guggenheim Bilbao
- Kursaal
- Artium

#### MÚSICA:

- Orfeón Donostiarra
- ABAO (Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera)
- Festival Internacional de Santander
- Quincena Musical San Sebastian
- Ciclo Grandes Conciertos CARM (Murcia)
- Opera Txiki – ABAO

#### CINE:

- Festival Internacional Film de Montaña

#### OTROS:

- Concurso cuentos/ relatos para niños en la cadena SER Euskadi (Naturcuentos)
- BETIZU (Club Infantil ETB)

## Colaboraciones con el tercer sector

Naturgas Energía colabora también con diversas asociaciones y entidades sin ánimo de lucro cuyas recaudaciones se destinan a un fin social y benéfico. Muchas de ellas, están vinculadas a la atención a la infancia, otro público relevante. La compañía busca la total transparencia en este tipo de relaciones.

- Aspanovas (Asociación de niños con cáncer)
- Fundación Novia Salcedo
- Cáritas
- Asociación Síndrome de Down
- Acción Solidaria en Lorca
- DYA
- Sociedad Aranzadi
- Fundación Gaztelueta
- Asociación Esclerosis Múltiple de Álava
- Fundación Obra San Marfín de Valdeñoja (Cantabria)

Naturgas Energía ha recibido el premio ‘Empresa Solidaria’ en la quinta edición de los premios ASPANOVAS (Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Bizkaia), entregados en la Gala Benéfica Contra el Cáncer Infantil, celebrada en el Palacio Euskalduna de Bilbao el día 28 de mayo con el objetivo de recaudar fondos para la asociación.

#### Iniciativa solidaria infantil en Lorca

Naturgas Energía promovió la creación de un espacio lúdico gratuito en Lorca, destinada a los niños de la localidad, con la finalidad de hacer más llevadera su situación tras el grave seísmo ocurrido el pasado en mayo de 2011. Más de 2.000 niños participaron en la iniciativa, en la que colaboraron voluntarios de la compañía.

#### Navidades solidarias

Naturgas Energía organizó en 2011 dos acciones de voluntariado durante las fechas navideñas en Bilbao y en Vitoria-Gasteiz. La primera consistió en la visita al Museo Guggenheim de Bilbao con personas del Centro de Día de Cáritas, acompañadas en todo momento por voluntarios de la compañía, y bajo la tutela y supervisión de Cáritas. También se celebró en la Plaza del Matxete de Vitoria una chocolatada solidaria, en la que se recaudaron fondos mediante la venta de chocolate con bollería, destinados a AEMAR, la Asociación de Esclerosis Múltiple de Álava.

## Con el deporte y el ocio

La compañía tiene al deporte aficionado como otra de sus prioridades. En este y otros campos, apoya diversas actividades y campeonatos deportivos, así como festividades.

#### BAT Expedición Naturgas TRANSANTARTIKA

En enero de 2012 finalizó el cuarto proyecto conjunto de Alberto Iñurrategi, Juan Vallejo y Mikel Zabalza tras 55 días de duras jornadas. Atravesaron la Antártida en total autonomía con el impulso de cometas, en un trayecto de 3.400 km, enfrentándose a días de total ausencia de viento y a etapas en las que la excesiva fuerza del viento representó un riesgo para su integridad. Todo ello acompañado de un terreno muy peligroso, con grietas ocultas en el hielo, y extremas condiciones climatológicas, que alcanzaron los 45 grados bajo cero.

Su otro proyecto en 2011 consistió en cruzar Groenlandia, también en condiciones de total autonomía.

#### Con el ciclismo

En materia de ciclismo, Naturgas Energía patrocina la Fundación ciclista Euskadi, a través de la que apoya el trabajo con jóvenes ciclistas, dando absoluta prioridad a su formación educativa y personal. Se inculcan valores como el sacrificio, el trabajo en equipo, la disciplina y el compañerismo. También colabora con el aula pedagógica de Derio, a la que acuden cada año aproximadamente 2.000 niños de entre 8 y 12 años para aprender a andar en bicicleta.

También se les proporcionan nociones básicas de mecánica y se les imparte formación sobre un ámbito tan importante como la educación vial.

Naturgas Energía patrocina además su equipo Sub-23 amateur, un conjunto ciclista que participa en las principales carreras de carácter aficionado que se celebran en España, y puntualmente en algunas de Portugal y Francia.

Finalmente, apoya la escuela de BTT –Bicicleta Todo Terreno o Mountain Bike- de la Fundación Euskadi, los III Días Ciclistas de Álava, y participa habitualmente cada mes de octubre en la Fiesta de la Bicicleta, en la que en 2011 tomaron parte más de 2.500 ciclistas, muchos de ellos niños con la equipación roja del equipo Naturgas Energía.

En el ámbito del **tenis**, la compañía patrocina el Tenis Memorial Luis Alberic – Torneo Naturgas. El campeonato se realiza en primavera y está destinado a niños/as menores de 16 años. Su objetivo primordial es el de fomentar el deporte base. La participación superó las 150 inscripciones con niños de todo Euskadi, Navarra, Cantabria, Burgos y La Rioja. En verano, Naturgas Energía apoyó la 27ª Edición del ITF Futures Kiroleta- ‘Bakio Udala’ Saria 2011 (válido para la clasificación ATP).

En el terreno **deportivo-cultural**, Naturgas colaboró con el Mendi Festival, cine de montaña y aventura y el MENDI TOUR, muestra de cine de las películas ganadoras del Mendi Festival en Ayuntamientos.

Otras colaboraciones en el ámbito del deporte se concretan en:

- Bat (Basque Team)
- Fundación Baskonia (Campus Internacional Verano)
- Club Ajedrez Sestao
- Gora (club de fútbol sala aficionado con numerosos equipos de categorías infantiles y juveniles)
- Trofeo Pádel Julio Alegria

Naturgas Energía colabora también con otros organismos del sector del ocio y turismo, así como en diversas festividades:

- APD (Asociación para el Progreso de la Dirección)
- Euskal Herriko Ikastolen Festa (Kilometroak, Ibilaldia, Araba Euskaraz)
- Bilbao Turismo S.A.
- Txikigune Bilbao Jaia
- Fiestas de Vitoria-Gasteiz
- Fiestas de Donostia-San Sebastián
- Fiestas y Actividades Vecinales y diversas asociaciones



# anexo

50 sobre este informe

51 guía de indicadores de global reporting initiative (GRI)



## Sobre este informe

El Informe de Sostenibilidad 2011 de Naturgas Energía recoge las principales actuaciones de la organización durante el ejercicio 2011 en materia de sostenibilidad y es el segundo informe tras el de 2010. El objetivo de la compañía con esta publicación es medir su desempeño con respecto al objetivo del desarrollo sostenible en la triple vertiente económica, ambiental y social, así como también rendir cuentas públicas sobre la materia a sus principales stakeholders o grupos de interés. El informe incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas durante el ejercicio 2011, con una referencia evolutiva a los dos años anteriores.

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

### Materialidad

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

### Exhaustividad

La publicación da cobertura con precisión los indicadores y aspectos materiales exigidos para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Naturgas Energía durante el año 2011.

### Comparabilidad

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

### Cobertura

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

### Precisión y claridad

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

### Periodicidad

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

### Fiabilidad

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

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

NATURGAS ENERGÍA  
Plaza Pio Baroja, 3 (2ª planta). 48001 BILBAO  
Tel.: 94-403.57.00  
Persona y correo electrónico de contacto: Asunción Ortiz. a.ortiz@naturgasenergia.com

## Guía de indicadores de global reporting initiative (GRI)

### CONTENIDOS BASICOS PARTE I: Perfil

#### 1. Estrategia y análisis

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Completo	6
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	"Naturgas contempla en su estrategia de negocio los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, tanto en lo que concierne a potenciales nuevas normativas como a cambios tecnológicos que puedan surgir relacionados con el cambio climático."

#### 2. Perfil de la organización

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
2,1	Nombre de la organización.	Completo	20
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	20, 21
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completo	20, 21
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	Anexo
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Completo	20
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	20, 21
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo	20, 24
2,8	Dimensiones de la organización informante	Completo	51, 52, 53, 56, 61
2,9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo	20, 21, 56
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Completo	---

**3. Parámetros de la memoria**

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Completo	2011
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	2010 (Informe de Sostenibilidad 2010)
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	Anexo
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	Anexo
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completo	Anexo
3,6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completo	Anexo
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	No existen limitaciones en este sentido.
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo	Anexo
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Completo	Anexo
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completo	6
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completo	Anexo
3,12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Completo	4, 10, 14, 18, 28, 48, 54, 58 y tabla indicadores GRI.
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	KPMG ha realizado la Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas. La información de sostenibilidad que contiene el Informe no está verificado por ninguna compañía externa.

**4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés**

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completo	20, 30, 60
4,2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo	60
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	---
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	36
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).	No	---
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	No	---
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.	No	---
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.	Completo	30, 36
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.	No	---
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	No	---
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	No	---
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	43, 44, 45, 46, 47
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y *Esté presente en los órganos de gobierno *Participe en proyectos o comités *Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios *Tenga consideraciones estratégicas.	No	---
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	30
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Parcial	30
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.	---	33, 34, 38
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.	---	33, 34, 38

CONTENIDOS BASICOS PARTE II: Enfoque de la dirección

Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
<b>Dimensión económica</b>	<b>Enfoque de la dirección Económica</b>	Completo	
Aspecto	Desempeño económico	Completo	12, 50, 52, 53
	Presencia en el mercado	Completo	20, 24
	Impacto económico indirecto	No	---
<b>Dimensión ambiental</b>	<b>Enfoque de la dirección Ambiental</b>	Completo	---
Aspecto	Materiales	Completo	41
	Energía	Completo	39, 40
	Agua	Completo	42
	Biodiversidad	Completo	42
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	40, 41
	Productos y servicios	Completo	20, 42
	Cumplimiento normativo	Completo	-Expedientes sancionadores de Consumo: 11 resueltos en 2011 con imposición de sanción, de las cuales la más significativa asciende a 39.000 euros, otra de 15.000 euros y el resto son inferiores a 6.000 euros. -1 expediente sancionador en Protección de Datos, resuelto con una sanción de 50.000 euros.
	Transporte	No	---
	Aspectos generales	Completo	39
<b>Dimensión social</b>	<b>Enfoque de la dirección Social</b>	Completo	
Aspecto	Empleo	Completo	38, 61
	Relación Empresa/Trabajadores	Completo	34, 35, 36
	Salud y Seguridad en el trabajo	Completo	37, 38
	Formación y Educación	Completo	34, 35
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completo	36, 37
<b>Dimensión de Derechos Humanos</b>	<b>Enfoque de la dirección de Derechos Humanos</b>	---	
Aspecto	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completo	12, 20, 52, 53
	No discriminación	Completo	39
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Completo	39
	Abolición de la Explotación Infantil	Completo	39
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Completo	39
	Prácticas de Seguridad	Completo	37, 38
	Derechos de los Indígenas	Completo	39
<b>Dimensión de la Sociedad</b>	<b>Enfoque de la dirección de la Sociedad</b>	---	
Aspecto	Comunidad	Completo	43-47
	Corrupción	Completo	36
	Política Pública	Completo	36
	Comportamiento de Competencia Desleal	Completo	36
	Cumplimiento normativo	Completo	36
<b>Dimensión para la Responsabilidad sobre productos</b>	<b>Enfoque de la dirección para la Responsabilidad sobre productos</b>	Completo	
Aspecto	Salud y Seguridad del Cliente	Completo	33-34
	Etiquetado de Productos y Servicios	Completo	33-34
	Comunicaciones de Marketing	Completo	No se está adherido a ningún programa de este tipo.
	Privacidad del Cliente	Completo	1 expediente sancionador en Protección de Datos, resuelto con una sanción de 50.000 euros.
	Cumplimiento normativo	Completo	1 expediente sancionador en Protección de Datos, resuelto con una sanción de 50.000 euros.

CONTENIDOS BASICOS PARTE III: Indicadores de desempeño

Dimensión económica			
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
<b>Desempeño económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Parcial	12, 50, 52, 53
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	"Naturgas contempla en su estrategia de negocio los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, tanto en lo que concierne a potenciales nuevas normativas como a cambios tecnológicos que puedan surgir relacionados con el cambio climático."
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	No existen planes de jubilación especificados o procedimentados
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No	---
<b>Presencia en el mercado</b>			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No	---
<b>Impacto económico indirecto</b>			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Completo	22, 23, 24, 25, 26, 27
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	22, 23, 24, 25, 26, 27
<b>Dimensión ambiental</b>			
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
<b>Materiales</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo	41
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Completo	41
<b>Energía</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	40
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	39, 40
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	39, 40
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completo	40, 41, 42
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	40, 41, 42

Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completo	42
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completo	Ninguna
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Completo	42
Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Completo	42
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Completo	42
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Completo	42
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo	42
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	---
Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	40
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	40
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	39, 40, 42
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Completo	No se emiten sustancias de este tipo
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Completo	No se emiten sustancias de este tipo
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Completo	No se han vertido aguas residuales
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completo	41
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completo	No se han registrado derrames accidentales
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No	---
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No	---
Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	40, 41, 42
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No	---
Cumplimiento normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	No se han registrado multas ni sanciones significativas.
Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Completo	40
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completo	43

**Dimensión social**

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y género.	Parcial	---
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Parcial	---
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completo	36
LA15	Vuelta al trabajo y tasas de retención después de bajas por maternidad y paternidad por género.	Parcial	---
Relación Empresa/Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	El 100% excepto el consejero director general.
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	El periodo es el establecido por la legalidad vigente.
Salud y Seguridad 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.	Parcial	100% de los trabajadores
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	Parcial	38
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Parcial	37,38
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	Todos los asuntos de salud que deban tener un tratamiento específico, como consecuencia de los resultados de los reconocimientos médicos, son tratados formalmente.
Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado y género, desglosado por categoría de empleado.	Parcial	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.	Completo	34, 35, 36
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional por género.	No	---
Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Parcial	60, 61
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo	No existe diferencia de salario por motivo de género. Los salarios se fijan según la categoría profesional y/o antigüedad.

**Dimensión de Derechos Humanos**

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
<b>Prácticas de inversión y aprovisionamientos</b>			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Completo	A todos los inversores se les hace partícipes del Código Ético de Naturgas Energía. 36, 39
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas y aliados de negocio que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Completo	A todos los distribuidores y contratistas se les hace partícipes del Código Ético de Naturgas Energía. 36, 39
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No	---
<b>No discriminación</b>			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	Ninguno
<b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>			
HR5	Actividades de la compañía y de proveedores significativos en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	No existe ninguna actividad en la compañía con este riesgo.
<b>Abolición de la Explotación Infantil</b>			
HR6	Actividades propias y de proveedores significativos identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	No existe ninguna actividad en la compañía con este riesgo.
<b>Prevención del trabajo forzoso y obligatorio</b>			
HR7	Operaciones propias y de proveedores significativos identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	No existe ninguna actividad en la compañía con este riesgo.
<b>Prácticas de Seguridad</b>			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No	---
<b>Derechos de los Indígenas</b>			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo	Ninguno
<b>Assessment</b>			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido analizadas con respecto al cumplimiento de los derechos humanos y/o asesoramiento sobre su impacto.	---	---
<b>Remediation</b>			
HR11	Número de incidentes relacionados con los derechos humanos gestionados y resueltos a través de mecanismos formales.	Completo	Ninguno

**Dimensión de la Sociedad**

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
<b>Comunidad</b>			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Completo	45, 46, 47
SO9	Operaciones con impactos negativos, potenciales o reales, en la comunidad local.	Completo	No existen operaciones con impactos negativos en la comunidad local.
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con un impacto, potencial o real, significativo en las comunidades locales.	Completo	No se han emprendido medidas de este tipo.
<b>Corrupción</b>			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	---	---
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	36, 39
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	No se han registrado incidentes de corrupción.
<b>Política Pública</b>			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo	43, 44, 45
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo	No se realizan aportaciones financieras a partidos políticos.
<b>Comportamiento de Competencia Desleal</b>			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	No se han registrado causas de este tipo.
<b>Cumplimiento normativo</b>			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo	"Expedientes sancionadores de Consumo y Protección de Datos que se han resuelto con imposición de sanción en 2011: -Expedientes sancionadores de Consumo: 11 resueltos en 2011 con imposición de sanción, de las cuales la más significativa asciende a 39.000 euros, otra de 15.000 euros y el resto son inferiores a 6.000 euros. -1 expediente sancionador en Protección de Datos, resuelto con una sanción de 50.000 euros"

**Dimensión para la Responsabilidad sobre productos**

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Completo	33, 34
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	No se han registrado incidentes de este tipo.
<b>Etiquetado de Productos y Servicios</b>			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo	33, 34
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	No se ha registrado ningún incumplimiento.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	33, 34
<b>Comunicaciones de Marketing</b>			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Completo	No se está adherido a ningún programa de este tipo.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	No se han registrado incidentes en este sentido.
<b>Privacidad del Cliente</b>			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo	1 expediente sancionador en Protección de Datos, resuelto con una sanción de 50.000 euros.
<b>Cumplimiento normativo</b>			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	Expedientes sancionadores de Consumo: 11 resueltos en 2011 con imposición de sanción, de las cuales la más significativa asciende a 39.000 euros, otra de 15.000 euros y el resto son inferiores a 6.000 euros.



# información económico-financiera

66 balances de situación consolidados

67 cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas



# información económico-financiera

El año 2011 ha mantenido un entorno económico desfavorable en los mercados. La demanda nacional de gas natural ha descendido con respecto al año anterior por diversos factores, entre los que se encuentran la climatología con un invierno especialmente cálido que ha afectado a la demanda doméstica, la crisis económica con impacto negativo en la demanda industrial, y la disminución de entregas de gas para generación eléctrica.

En este escenario, Naturgas Energía, gracias a una política muy activa de cobertura de precios, a una mayor diversificación de la cartera de clientes, a un estricto control de riesgos y a una gestión eficiente de los costes operativos ha cerrado un ejercicio tremendamente complejo con unos resultados superiores al año anterior.

## Negocios Regulados

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

En el ejercicio 2011 las compañías de transporte y distribución han seguido impulsando 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, ha permitido incrementar el número de puntos de suministro hasta los 993.851 y la energía distribuida hasta los 48.447 GWh. Desde un punto de vista regulatorio, el año 2011 ha sido un año muy prolijo, tanto a nivel nacional como europeo. Destacan las órdenes de peajes y cánones de acceso de terceros a la red, de retribución de las actividades reguladas, la Ley de Economía Sostenible o las medidas de protección de infraestructuras críticas.

## Negocio Liberalizado

En cuanto al mercado liberalizado, la cartera de clientes de gas disminuyó el 4% hasta los 787.860 clientes por el aumento de la competencia (cuota estatal de mercado del 10,8%), mientras que los de electricidad crecieron el 3,5% y llegaron a los 106.472, debido a la buena marcha de la captación y oferta comercial dual en todas las zonas de mercado. El volumen de energía comercializada disminuyó tanto en gas (5%) (28.259 GWh, frente a los 29.809 GWh del ejercicio precedente) como en la electricidad (6%), con magnitudes mucho mayores en el primer caso (28.259 GWh frente a 1.919 GWh).

Cabe destacar las siguientes actuaciones:

- Se ha llevado a cabo una campaña de expansión fuera de las zonas tradicionales en la que se han captado 17.984 clientes, de los que un 80% son duales y un 48% han contratado servicios de valor añadido (servicio Funciona).
- 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.
- Durante el ejercicio 2011, Naturgas Energía Grupo ha continuado con sus actividades de compra-venta de gas en los mercados internacionales y con la compra de gas natural para las sociedades del Grupo. En el ejercicio se han gestionado 11.425 GWh.

- Diversificación de la cartera de clientes, incrementando notablemente la captación de pequeñas y medianas empresas (PYMES).

La estrategia no es otra que 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

Mencionar también que en el año 2011 se procedió a la reorganización de participaciones accionariales de algunas de las sociedades dependientes.

- En mayo Naturgas Energía Transporte ha **adquirido** a Iberdrola el **50% adicional de Infraestructuras Gasistas de Navarra**, de la que ya poseía el otro 50%.
- En el ejercicio 2011 se ha producido la **fusión** por absorción de Naturgas Energía Distribución, S.A.U. con Gas Energía Distribución Cantabria, S.A.U.

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

- Eficiencia y control de costes materializada en actuaciones tales como los ahorros captados en renovaciones de contratos marco y en otras licitaciones y adjudicaciones de nuevos contratos, como el contrato marco de Operación y Mantenimiento 2012-2013 con ahorros de costes importantes. Continúan en marcha distintas iniciativas del Proyecto OPEX del Grupo EDP para la reducción de costes.
- Consolidación del Proyecto Target One.
- 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 2011 se han realizado 392 acciones formativas al personal del Grupo con la participación de 424 empleados. Otras actuaciones han sido la ejecución del Plan de Acción derivado de la Encuesta de Clima laboral del 2010, así como la obtención del Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), y la implantación 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.

Finalmente indicar que el Beneficio de Explotación obtenido en el ejercicio 2011 arroja un resultado positivo cercano a los 154 millones de euros, después de unas dotaciones para amortización de 51 millones de euros. Los Resultados Financieros Consolidados y otros resultados, junto con el Impuesto a las Ganancias, sitúan finalmente el Beneficio Neto Consolidado de Actividades Continuas en 126 millones de euros. El Beneficio Neto del ejercicio asciende a 136 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") y sociedades dependientes (el "Grupo") que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2011, 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 son responsables de la formulación de las cuentas anuales del Grupo, 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. 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 2011 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 2011, 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 2011 contiene las explicaciones que los Administradores de Naturgas Energía Grupo, S.A. consideran oportunas sobre la situación del Grupo, 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 2011. 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.

Juan José Llorente

23 de febrero de 2012

INSTITUTO DE  
CENSORES JURADOS  
DE CUENTAS DE ESPAÑA

Miembro encajeado:  
KPMG AUDITORES, S.L.

Año 2012 N°  
COPIA GRATUITA  
031200877

Este informe está sujeto a la tasa  
aplicable establecida en la  
Ley 44/2002 de 22 de noviembre

KPMG Auditores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europa 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 S2702, y en el Registro de Sociedades del Instituto de Censores Jurados de Cuentas con el nº 10. Reg. Mer Madrid, T. 11981, F. 90, Sec. S. H. M. 189.002, Inscríp. B, N.I.F. B-78540153

**NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**  
Balances de Situación Consolidados  
31 de diciembre de 2011 y 2010 (Expresados en miles de euros)

ACTIVO	2011	2010
<b>Activos No Corrientes</b>	<b>1.367.863</b>	<b>1.536.016</b>
Activo Intangible	690.473	690.961
Fondo de Comercio	650.141	650.433
Otros Activos Intangibles	40.332	40.528
Activo Material	661.052	825.680
Propiedad, planta y equipo en explotación	633.572	771.919
Propiedad, planta y equipo en curso	27.480	53.761
Inversiones contabilizadas aplicando el método de la participación	1.314	2.582
Activos por impuestos diferidos	9.744	7.477
Activos Financieros No Corrientes	5.280	9.316
Préstamos y otras cuentas a cobrar no corrientes	5.280	9.316
<b>Activos Corrientes</b>	<b>813.847</b>	<b>529.838</b>
Existencias	75.109	38.768
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar corrientes	351.493	372.801
Activos financieros corrientes	212.289	112.713
Préstamos y otras cuentas a cobrar corrientes	158.442	98.365
Instrumentos Financieros Derivados	53.847	14.348
Activos por impuesto sobre las ganancias corrientes	1.539	490
Otras cuentas a cobrar de Administraciones Públicas	1.648	3.456
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	542	1.610
	642.620	529.838
Activos no corrientes mantenidos para la venta	171.227	-
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2.181.710</b>	<b>2.065.854</b>

PATRIMONIO NETO	2011	2010
<b>Patrimonio neto</b>	<b>1.633.987</b>	<b>1.501.523</b>
De la sociedad dominante	1.633.982	1.501.519
Capital suscrito	316.516	316.516
Prima de emisión de acciones	642.789	642.789
Otras reservas	512.795	473.913
Otro resultado global	26.002	365
Beneficio consolidado atribuible a titulares de patrimonio de Naturgas Energía Grupo	135.880	67.936
De las participaciones no dominantes	5	4
<b>Pasivos No Corrientes</b>	<b>271.578</b>	<b>252.587</b>
Ingresos diferidos	58.274	59.257
Provisiones	2.064	16.133
Otras deudas a pagar no corrientes	1.834	1.839
Pasivos por impuestos diferidos	209.406	175.358
<b>Pasivos Corrientes</b>	<b>276.145</b>	<b>311.744</b>
Provisiones	6.544	37.027
Otras provisiones	6.544	37.027
Deuda financiera	18.543	13.841
Instrumentos Financieros Derivados	18.543	13.841
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	229.731	260.876
Acreedores comerciales	171.095	187.203
Pasivos por impuesto sobre las ganancias corrientes	-	1.421
Otras cuentas a pagar a Administraciones Públicas	47.523	53.322
Otros pasivos Corrientes	11.113	18.930
	254.818	511.744
Pasivos directamente asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta	21.327	-
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>2.181.710</b>	<b>2.065.854</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 2011 y 2010 (Expresadas en miles de euros)

	2011	2010 (*)
Ingresos ordinarios	1.560.517	1.313.780
Consumo de materias primas y consumibles	(1.274.856)	(1.044.949)
	<b>285.661</b>	<b>268.831</b>
Otros ingresos	5.657	10.119
Gastos de retribución a empleados	(25.333)	(24.504)
Suministros y servicios	(50.499)	(57.257)
Otros gastos de explotación	(12.327)	(21.574)
	<b>203.159</b>	<b>175.615</b>
Amortizaciones y provisiones	(51.205)	(54.153)
Variaciones de provisiones de riesgos y gastos	269	(40.068)
Subvenciones de capital y otros ingresos diferidos transferidos al resultado	1.350	1.151
<b>Beneficio de explotación</b>	<b>153.573</b>	<b>82.545</b>
Resultado de sociedades integradas por el método de la participación	(515)	(1.818)
Resultados en enajenación de inversiones financieras	-	(846)
Ingreso Financiero	12.135	4.155
Gasto Financiero	(20.010)	(3.269)
<b>Beneficio antes de impuestos de actividades continuadas</b>	<b>145.183</b>	<b>80.767</b>
Gasto por impuesto sobre las ganancias	(19.457)	(21.231)
<b>Beneficio después de impuestos de actividades continuadas</b>	<b>125.726</b>	<b>59.536</b>
Beneficio después de impuestos de actividades interrumpidas	10.155	8.423
<b>Beneficio neto del ejercicio</b>	<b>135.881</b>	<b>67.959</b>
Participaciones no dominantes	(1)	(23)
<b>Beneficio atribuido a los tenedores de instrumentos de patrimonio de Naturgas Energía</b>	<b>135.880</b>	<b>67.936</b>
Beneficio básico por acción, en euros	42,93	21,46

(\*) Reexpresada

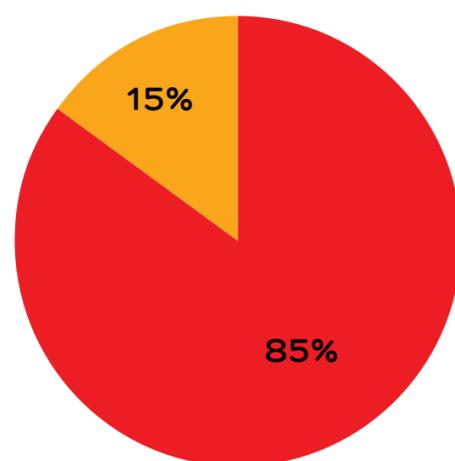
# estructura accionarial

70 estructura accionarial



## estructura accionarial

HC Energía amplió su presencia en el accionariado de Naturgas Energía, debido al ejercicio del derecho de venta por parte del Ente Vasco de la Energía, del Gobierno vasco, el otro socio estratégico. Del 75% con el que comenzó el año, terminó con el 85%, en un proceso paulatino de compraventa, pactado inicialmente en 2003 en el proceso de privatización.



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



# personas

74 órganos rectores

75 recursos humanos



# personas

## ÓRGANOS RECTORES

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

#### Presidente

Manuel Menéndez Menéndez

#### Vicepresidente primero

Francisco Javier Garmendia Martínez

#### Vicepresidente segundo

João Manso Neto

#### Consejero director general

Massimo Rossini (\*)

#### Vocales

José Ignacio Arrieta Heras

Jorge Cruz de Morais

José Ignacio Hormaeche Azumendi

Fernando Masaveu Herrero

Carlos Mata

Francisco Javier Sáenz de Jubera Álvarez

#### Secretaría no consejera

Olatz Fernández Elejalde

(\*) Massimo Rossini sustituyó a Fernando Bergasa Cáceres el 28 de julio.

## ALTA DIRECCIÓN

#### Presidente

Manuel Menéndez Menéndez

#### Consejero director general

Massimo Rossini

#### Director de Cantabria

José Alonso Uría

#### Director de Negocios Regulados

Juan Ramón Arraibi Dañobeitia

#### Director de Recursos y Relaciones Institucionales

Rafael Careaga Arlunduaga

#### Director de Negocios Liberalizados

Javier Flórez Fernández

#### Director de Marketing y Ventas B2C

Ricardo González Santander

#### Director Económico Financiero

Francisco Granjo

#### Director de Auditoría Interna y Control de Riesgos

Alejandro López Díaz

#### Director de Tecnologías de la Información

Jose Negueruela Ramón

#### Directora de Operaciones

Halia Oliveira

#### Director de Logística y Gestión de la Energía

Juan Redondo López

#### Director de Naturgas Energía Servicios

Paulo Cesar Ribeiro

#### Director de Levante

Joao Rosa Santos

## RECURSOS HUMANOS

### 1. Plantilla por sociedades

NEG	89
NEC	38
NED	175
NES	59
NET	22
GEDM	30
GESC	16
<b>TOTAL</b>	<b>429</b>

### 2. Por edades

AÑOS	
25-29	18
30-34	53
35-39	57
40-44	70
45-49	91
50-54	80
55-59	54
60-66	6
<b>TOTAL</b>	<b>429</b>

### Edad Media



### 3. Por género

	nº	%
Hombres	282	65,7
Mujeres	147	34,3
	<b>429</b>	

### 4. Por provincias

PROVINCIAS	
Álava	49
Asturias	31
Badajoz	4
Cantabria	45
Gerona	5
Guipúzcoa	56
Murcia	36
Vizcaya	203
<b>TOTAL</b>	<b>429</b>

