

**Memoria de  
Sostenibilidad  
2002**

## Nuevos retos, nuevas responsabilidades

Estas páginas, en las que presentamos las actuaciones de nuestro Grupo durante el año 2002, desde una perspectiva económica, social y ambiental, y nuestro compromiso de trabajar firmemente para lograr un desarrollo sostenible, me ofrecen, además, una excelente ocasión para reflexionar acerca del papel que las grandes empresas deben desempeñar en un mundo globalizado.

Cuando, por diversas razones, crece un sentimiento de desconfianza hacia el ámbito de los negocios, las empresas debemos tomar un protagonismo social, no sólo económico, para convertirnos en "ciudadanos líderes". Y debe ser un papel relevante, porque nuestros intereses como empresa no son distintos -y menos aún opuestos-, a los intereses de la ciudadanía.

Es por ello que, en este momento histórico de evolución y cambios sociales, el sector empresarial debe tomar la iniciativa y demostrar que es una parte activa, avanzada y, en definitiva, líder de la sociedad.

¿Y por qué hay que hacerlo? ¿Por qué no habría de limitarse sólo a dirigir bien, honrada y productivamente, la actividad de las empresas? Las respuestas son sencillas: porque las empresas innovadoras, de vanguardia, han de estar siempre dispuestas a aceptar nuevas responsabilidades.

Las empresas del siglo XXI, las adaptadas a la sociedad de la información y del conocimiento, tienen que ser, ante todo, eficientes concentraciones de talento. En este sentido, en el Grupo Gas Natural tenemos como objetivo ser una empresa inteligente, y la inteligencia es siempre creativa, expansiva y generosa.

Es cierto que las empresas tienen como principal razón de su existencia producir bienes y servicios y ofrecer una adecuada rentabilidad a sus accionistas. Pero pensar que con ello se agota su capacidad creadora, supone limitar arbitrariamente sus posibilidades. Si damos por sentado que el comportamiento de nuestros accionistas y de nuestros empleados tiene como única finalidad el beneficio económico, estamos empequeñeciendo sus potencialidades, y eso, al final, repercute en los resultados.



Las empresas, al igual que las personas, tienen que trabajar para obtener un beneficio, pero es indudable que también tienen que colaborar en el progreso de la sociedad, y al aumento de su nivel de vida ético, no tan sólo económico.

Por ello, quiero destacar aquí, que en el Grupo Gas Natural mantenemos, en todos los países en los que desarrollamos nuestra actividad, un compromiso que va más allá de nuestros objetivos como empresa. Es decir, además de nuestra voluntad de integración y de permanencia, queremos contribuir a la mejora de la sociedad mediante la creación de valor económico, medioambiental y social, a corto y largo plazo.

Estamos viviendo en un entorno rápidamente cambiante y fuertemente competitivo. En este contexto, el Grupo Gas Natural necesita tener un proyecto empresarial capaz de movilizar todos los talentos de la empresa. Ha de ser un proyecto inteligente, innovador y beneficioso para el conjunto de las partes implicadas en nuestra actividad: clientes, proveedores, accionistas y empleados. El modelo que proponemos para la Misión, Visión y Valores de nuestro Grupo que incluimos en esta primera Memoria de Sostenibilidad, pretende serlo.

Antonio Brufau Niubó  
Presidente

# Presentación



El Grupo Gas Natural está viviendo una etapa caracterizada por el gran aumento del volumen de clientes y de ventas, y por la total apertura de los mercados energéticos en España. Esta situación, que coincide también con los compromisos medioambientales adquiridos por la mayoría de los países para limitar las emisiones contaminantes, contribuye a potenciar, a nivel mundial, el significativo papel del gas natural en el abastecimiento energético.

Estos importantes retos nos han llevado a editar, por primera vez, esta Memoria de Sostenibilidad, en la que se recogen las principales acciones que llevamos a cabo en el Grupo Gas Natural para ayudar a conseguir un modelo de sociedad sostenible, que permita mejorar el actual nivel de calidad de vida sin hipotecar el de las generaciones futuras.

Nuestro Grupo cuenta con la ventaja de ser una compañía moderna y flexible, que comercializa gas natural, la más limpia de las energías de origen fósil, y que contribuye significativamente al desarrollo económico de la sociedad y al respeto por el medio ambiente al reducir el uso de energías contaminantes.

En este sentido, nuestros esfuerzos se centran en hacer compatible la rentabilidad empresarial con el desarrollo sostenible, entendiendo éste como el que tiene por objetivo asegurar el progreso económico y social, contribuyendo, al mismo tiempo, a la preservación del entorno.

Por tanto, en esta primera Memoria de Sostenibilidad, que complementa el Informe Anual y sustituye a la Memoria Medioambiental que llevamos editando desde hace varios años, se destacan, además, los aspectos más relevantes relacionados con nuestro objetivo de contribuir al desarrollo sostenible y duradero de la sociedad.

Este informe ha sido preparado de acuerdo con la Guía 2002 de *Global Reporting Initiative* y presenta una descripción equilibrada y razonable de la actuación económica, social y ambiental de nuestro Grupo.

En el ámbito económico, durante el año 2002 el Grupo Gas Natural obtuvo un beneficio neto consolidado de 805,9 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 41% respecto al ejercicio anterior. Las inversiones totales fueron de 1.067 millones de euros, de los que 858,1 millones se destinaron a inversiones materiales. El número total de clientes aumentó en 567.000 durante 2002 y alcanzó la cifra de 8,1 millones, de los que 4,2 millones corresponden a España y 3,9 millones a Latinoamérica.

Asimismo, durante el año 2002 el Grupo continuó dedicando una atención preferente a la protección del medio ambiente y a la colaboración con todas aquellas instituciones y organismos que configuran el entorno socioeconómico en el que lleva a cabo su actividad.

En este sentido, los hitos más destacables del año fueron el desarrollo del proceso de implantación del Sistema de Gestión Medioambiental, y la inversión de más de 30 millones de euros en diversas actuaciones de prevención y mejora medioambiental.

También durante el año 2002, el Grupo continuó potenciando la labor de la Fundación Gas Natural, con el objetivo de consolidarla como un referente fundamental en el ámbito de la energía y el medio ambiente. Igualmente, como parte de nuestro compromiso con la sociedad, seguimos fomentando diversas iniciativas de carácter social y cultural en todos los países en los que el Grupo Gas Natural está presente.

Durante los próximos años, el potencial de crecimiento de nuestro Grupo permitirá continuar aumentando los resultados, y así generar los fondos suficientes para acometer el esfuerzo inversor que exige el nuevo entorno. Asimismo, continuaremos trabajando para aumentar la calidad de nuestros servicios y estar cada día más cerca de nuestros clientes y de la sociedad, en un continuo y renovado esfuerzo de hacer compatible el desarrollo económico con la protección del medio ambiente.



José Luis López de Silanes  
Consejero Delegado

■ Nuestro objetivo es hacer compatible la rentabilidad empresarial con el desarrollo sostenible ■

# El Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural es un gran grupo energético y de servicios, con una larga experiencia en el aprovisionamiento, transporte y distribución de gas, y con una gran presencia y proyección internacional.

Actualmente, es uno de los mayores grupos empresariales europeos por volumen de negocio en el sector energético, y cuenta con una importante presencia en Latinoamérica, donde es el principal operador de distribución de gas.

## Principales actividades

La principal actividad del Grupo Gas Natural es el aprovisionamiento, transporte, comercialización y distribución de gas para los mercados industrial y doméstico-comercial. Asimismo, está presente en otras áreas relacionadas con esta actividad, en los sectores de generación y comercialización de electricidad y telecomunicaciones, así como en el área de *e-Business*.

En el ámbito internacional, el Grupo Gas Natural está presente en cuatro países de Latinoamérica (Argentina, Brasil, Colombia y México), a través de diversas empresas distribuidoras y de servicios, así como en Marruecos, y desde 2002, en Italia.



## Actividad en España

### Infraestructura gasista

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2000, durante 2002, Gas Natural SDG realizó una Oferta Pública de Venta de Acciones (OPV) del 65% del capital social de Enagás. Tras la OPV, Gas Natural SDG mantiene el 40,9% de Enagás, aunque, de acuerdo con lo que establece dicho Real Decreto, sólo ejerce los derechos de voto por el 35% del capital.

Enagás es la principal compañía española de transporte, regasificación y almacenamiento de gas natural en España, con una cuota de mercado del 98%. Además, de acuerdo con el Real Decreto Ley 6/2000, Enagás ha sido designada Gestor Técnico del Sistema Gasista, teniendo como responsabilidades garantizar la continuidad y seguridad del suministro de gas natural y la correcta coordinación entre los puntos de acceso, los almacenamientos, el transporte y la distribución.

A finales de 2002, la infraestructura gasista de Enagás estaba formada por:

- Tres plantas de regasificación, situadas en Barcelona, Cartagena y Huelva, con una capacidad aproximada de 2,1 millones de m<sup>3</sup>/h.

**Análisis económico por actividades**  
**Contribución al Ebitda**

(Millones de euros)	Año 2002	%	Año 2001	%	Variación (%)
Distribución de gas	660,9	48,4	660,0	44,5	0,1
Comercialización	47,0	3,4	21,2	1,4	—
Generación y <i>trading</i> de electricidad	8,1	0,6	0,9	0,1	—
Comunicaciones	20,6	1,5	18,9	1,3	9,0
<i>Trading</i> y transporte de gas	312,3	22,9	238,3	16,1	31,1
Argentina	42,0	3,1	159,3	10,7	(73,6)
Resto de Latinoamérica	99,1	7,2	72,6	4,9	36,5
Enagás	164,9	12,1	247,0	16,6	(33,2)
Otros	11,1	0,8	65,7	4,4	(83,1)
<b>Total Grupo</b>	<b>1.366,0</b>	<b>—</b>	<b>1.483,9</b>	<b>—</b>	<b>(7,9)</b>

- Dos instalaciones de almacenamiento subterráneo en Huesca y Vizcaya, una de ellas de su propiedad, y que suman una capacidad de 3.537 millones de m<sup>3</sup>.

- Una red de gasoductos de 6.431 kilómetros, diseñada para operar a presiones máximas de 72 y 80 bar, y distribuida por toda la península Ibérica, lo que representa el 98% de la red de gasoductos española.

- Además, la red de gasoductos de Enagás tiene cuatro conexiones internacionales. El gasoducto Lacq-Calahorra, que entró en operación en 1993 y discurre por la cordillera pirenaica navarra.

El gasoducto Magreb-Europa, que entró en operación en 1996 y que conecta con la red de gasoductos de Enagás en Zahara de los Atunes (Cádiz).

El gasoducto hispano-portugués que conecta en Badajoz las redes hispano-portuguesas de gasoductos. Otro punto de conexión entre ambos países se sitúa en el municipio pontevedrés de Tui.

Por otra parte, durante 2002, el Grupo Gas Natural incrementó su propia red de transporte y distribución en España en más de 2.800 kilómetros, con lo que, a finales de 2002, la red del Grupo en España alcanzaba los 31.648 kilómetros de longitud.



### Trading y transporte de gas

(GWh)	2002	2001	%
Ventas de gas en España	42.089	20.113	—
Distribuidoras no Grupo	20.152	19.451	3,6
Comercializadoras no Grupo	21.937	662	—
Ventas de gas en el exterior	19.407	12.820	51,4
Transporte de gas/ATR	30.723	25.963	18,3

ATR: Acceso de Terceros a la Red.

### Trading y transporte de gas

Las actividades de *trading* y transporte de gas incluyen la venta de gas al por mayor, la gestión del transporte marítimo y la operación del gasoducto Magreb-Europa. Como ventas al por mayor se consideran también las ventas a Enagás con destino al mercado regulado de otras sociedades distribuidoras ajenas al Grupo Gas Natural, así como las ventas de gas derivadas de la adjudicación del 25% del contrato argelino con destino al mercado liberalizado.

Las operaciones de venta de gas en España a empresas comercializadoras y distribuidoras ajenas al Grupo, alcanzaron los 42.089 GWh.

La actividad desarrollada en Marruecos a través de las sociedades EMPL (*Europe Maghreb Pipeline*) y Metragaz, representó, en el ejercicio 2002, un volumen total de 103.392 GWh transportados para las sociedades Sagane y Transgas.

El volumen de gas operado en los mercados internacionales a través de operaciones de *trading* aumentó un 51%, hasta alcanzar los 19.407 GWh. El volumen de ventas al mercado americano representó el 82% del total de las ventas realizadas en el ejercicio 2002.

El Grupo Gas Natural se sitúa así en posiciones de liderazgo en cuanto a importaciones de GNL y disponibilidad de flota del hemisferio occidental, con la inminente incorporación de nuevos metaneros. Todo ello, unido a su diversificada cartera de proveedores, que va desde el Golfo Pérsico hasta el Caribe, le otorga, asimismo, una posición muy destacada en las operaciones de *trading* internacional y arbitraje entre mercados.

### Distribución de gas

La actividad de distribución de gas, que agrupa las ventas de gas y los servicios de ATR, alcanzó los 133.991 GWh, un 6% superior a la cifra del año anterior.

En el mercado residencial, las ventas aumentaron un 2% pese al comportamiento del último trimestre del año, en el que, a causa de la climatología, se produjo una disminución del 20% respecto a las ventas registradas en el mismo periodo del año anterior.

En cuanto al mercado industrial, las ventas de gas disminuyeron un 39%, debido al traspaso de clientes industriales a la sociedad comercializadora del Grupo, y a la creciente actividad de otras sociedades comercializadoras ajenas al Grupo Gas Natural. Este último aspecto se reflejó en el incremento de los servicios de ATR, que se triplicaron respecto al año anterior.

Por otro lado, las ventas de gas para generación de electricidad se incrementaron un 17% respecto al año 2001, pese a la elevada hidraulicidad del último trimestre, que supuso una disminución de las ventas de gas para las centrales térmicas en este último periodo del año.

Asimismo, continuó incrementándose la cifra de clientes, que aumentó en 285.000 nuevos contratos a lo largo del año. A finales de 2002, la cifra de clientes a tarifa del Grupo Gas Natural en España superó los 4.194.000.

**Distribución de gas**

	2002	2001	%
Ventas de gas (GWh)	88.693	111.216	(20,3)
Residencial	35.183	34.366	2,4
Industrial	39.521	64.925	(39,1)
Eléctricas	13.989	11.925	17,3
Transporte de gas/ATR (GWh)	45.298	15.422	—
Red de distribución (km)	31.648	28.829	9,8
Incremento de clientes de gas	285.000	300.000	(5,0)
Número de clientes	4.194.000	3.910.000	7,3

ATR: Acceso de Terceros a la Red.

**Comercialización**

Esta actividad, que incluye la comercialización de gas y electricidad en los mercados liberalizados, así como la venta de otros productos y servicios, tuvo un notable impulso durante el año 2002, como consecuencia de la progresiva apertura del mercado energético en España.

**Gas natural**

El mercado liberalizado de gas en España alcanzó un volumen total de 133.274 GWh, lo que representa un 55% de todo el mercado español, frente al 38% del año anterior.

Las ventas del Grupo en este mercado liberalizado crecieron un 29% y alcanzaron los 84.521 GWh. De este volumen, 9.126 GWh se destinaron a la generación de electricidad con ciclos combinados, un 45% de los cuales fueron consumidos por las propias centrales del Grupo Gas Natural.

**Electricidad**

Las ventas de electricidad del Grupo Gas Natural durante 2002 en el mercado liberalizado se triplicaron respecto al año anterior, alcanzando un total de 2.571 GWh, lo que le permitió mantener una cuota de mercado en torno al 4% en dicho mercado.

**Servicios**

El Grupo Gas Natural continuó potenciando su estrategia multiservicio, mediante el desarrollo de nuevos productos y servicios dirigidos a sus clientes, y la consolidación de los ya existentes.

A lo largo del año, el Grupo lanzó una amplia gama de productos y servicios para sus clientes, apoyándose en sus 885 centros repartidos en toda España, que configuran, junto a sus canales en Internet, una amplia red comercial con gran capilaridad territorial a través de las empresas instaladoras.

Durante 2002, el Grupo lanzó diversos productos dirigidos a las pequeñas y medianas empresas, entre los que destacan el Servicio Mantenimiento Negocio, un seguro multirriesgo dirigido especialmente a establecimientos comerciales (SegurNegocio) y un sistema de alarma para comercios y pequeños negocios (ProtectNegocio).

Asimismo, puso en marcha diferentes productos y servicios para el hogar, que incluyen un seguro multirriesgo (SegurHogar), un sistema de alarma (ProtectHogar), y un servicio de asistencia (ServiHogar Direct). Además, lanzó un seguro especial para comunidades de propietarios (SegurComunidades), que cubre los bienes comunes del edificio.



Con el lanzamiento de estos nuevos productos y servicios y los ya existentes (Servicio Mantenimiento Hogar, Servicio Mantenimiento Comunidades, tarjeta Visa Gas Natural y venta de gasodomésticos), el Grupo Gas Natural continuó consolidando su estrategia multiservicio, con el objetivo de convertirse en un operador global de servicios para el hogar y las pequeñas empresas.

A finales de 2002, los contratos de productos y servicios adicionales a la venta de gas ascendían a 711.212, lo que supone un incremento del 43% respecto al año anterior, y sitúa el ratio de contratos por cliente en 1,2.

Igualmente, la intensa actividad comercial desarrollada durante el año permitió incrementar en 65.000 el número de viviendas con calefacción de gas natural y continuar aumentando las ventas de gasodomésticos, que alcanzaron un total de 46.483 aparatos vendidos durante el año, lo que representa un crecimiento del 27% respecto al año anterior.

### Generación y *trading* de electricidad

El apartado de generación y *trading* de electricidad incluye las actividades de generación de electricidad mediante las centrales de ciclo combinado del Grupo Gas Natural, las operaciones de *trading* a través de la compra de electricidad a la compañía Operadora del Mercado Español de Electricidad (OMEL), y las ventas a la sociedad comercializadora del Grupo. En este apartado también se incluyen las actividades de cogeneración.

Durante 2002, el Grupo Gas Natural continuó avanzando en el desarrollo de su actividad en el negocio de generación eléctrica, con la

inauguración de sus dos primeras centrales de ciclo combinado en España. En el mes de marzo, puso en marcha la primera unidad de ciclo combinado de 400 MW en San Roque (Cádiz), convirtiéndose así en la primera empresa en poner en funcionamiento un grupo de ciclo combinado en España. Asimismo, a principios de junio, el Grupo Gas Natural conectó a la red eléctrica nacional una segunda unidad de 400 MW en Sant Adrià de Besòs (Barcelona), lo que supuso un nuevo hito en su estrategia de generación eléctrica.

Una vez concluido el periodo de puesta en marcha, la central de San Roque inició su operación comercial en los primeros días de junio, y la de Sant Adrià de Besòs a principios de agosto.

La energía generada y vendida a OMEL, desde la sincronización a la red de estas dos centrales, hasta final de año, superó los 2.075 GWh, lo que representa el 81% de la electricidad comercializada por el Grupo durante el mismo periodo.

Otro hito significativo fue la obtención de la certificación oficial otorgada por Red Eléctrica de España, por la que se concede al Grupo Gas Natural la calificación de zona de regulación eléctrica. Esta nueva zona de regulación viene a sumarse a las cinco zonas que existían anteriormente, una por empresa de generación eléctrica, y permite al Grupo Gas Natural participar en el mercado de regulación secundaria.

La zona de regulación eléctrica concedida al Grupo Gas Natural incluye los dos ciclos combinados anteriormente citados, y se irá ampliando con los nuevos activos de generación del Grupo que vayan entrando en operación comercial.

### Comercialización

	2002	2001	%
Ventas de gas (GWh)	84.521	65.428	29,2
Industrial	75.395	65.428	15,2
Centrales de ciclo combinado	9.126	—	—
Ventas de electricidad (GWh)	2.571	809	—
Energía contratada de electricidad (GWh/año)	2.964	2.008	47,6
Contratos multiservicio (a 31-12)	711.212	497.037	43,1



Además, en julio de 2002, el Grupo Gas Natural adjudicó el proyecto para la construcción de una central de ciclo combinado de 800 MW, que se ubicará en Arrúbal (La Rioja).

Actualmente, el Grupo Gas Natural está estudiando la instalación de nuevas centrales de ciclo combinado en distintos emplazamientos de Cataluña, Levante, zona Centro y Andalucía, para los que ya cuenta con reserva de capacidad de transporte de gas natural.

En el ámbito internacional, el Grupo Gas Natural está tramitando permisos ambientales para desarrollar un proyecto para construir una central de ciclo combinado de gas natural de 500 MW, ampliables a 1.000 MW, en Sorocaba (Brasil).

Por otra parte, coincidiendo con la entrada en operación comercial de las centrales de ciclo combinado de San Roque (Cádiz) y de Sant Adrià de Besòs (Barcelona), el Grupo Gas Natural puso en marcha un plan de optimización de la actividad de generación. Este plan consiste en diseñar la programación horaria del funcionamiento de los activos de generación, analizando la situación del mercado y el comportamiento de otros agentes, para maximizar los ingresos procedentes de la participación en el mercado eléctrico español.

El comienzo de la explotación comercial de los ciclos combinados, conllevó también el desarrollo de una estrategia de gestión de riesgos conjunta entre las dos actividades asociadas al negocio eléctrico, la generación y la comercialización.

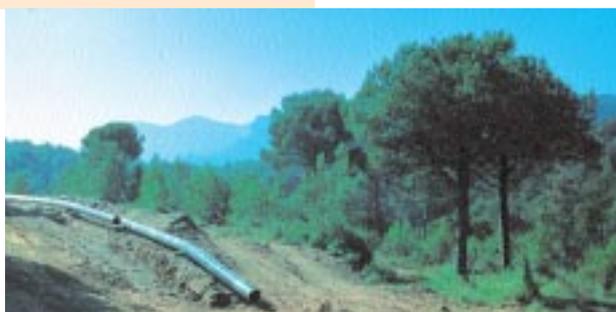
La actividad de *trading* eléctrico, mediante operaciones financieras que toman índices eléctricos como referencia, alcanzó un volumen superior a los 170 GWh durante 2002. Estas operaciones permitieron avanzar en la optimización de la cartera de negocio a corto plazo, con el objetivo de lograr una posición equilibrada entre las compras al mercado mayorista y los elementos de cobertura de riesgo en la comercialización de electricidad.

Durante 2002, también se consolidó el funcionamiento del Centro de Control Eléctrico del Grupo Gas Natural, que integra los sistemas de control, comunicaciones y manejo de información para la toma de decisiones ligadas a la participación del Grupo en el mercado eléctrico español, tanto en la actividad de generación como en la de comercialización.

El Centro de Control Eléctrico está permitiendo al Grupo Gas Natural el desarrollo de nuevas actividades comerciales complementarias, que incorporan valor añadido aprovechando la infraestructura disponible, como es la oferta de un servicio de gestión integral de ventas de energía eléctrica, para los agentes acogidos al régimen especial de generación eléctrica que deseen acudir al mercado de producción para vender sus excedentes de electricidad.

Por otro lado, el Grupo Gas Natural continúa promoviendo diversos proyectos de cogeneración, que ofrecen al cliente el suministro integral de la energía necesaria para su proceso operativo. Actualmente, el Grupo está construyendo dos nuevas plantas, con una potencia total asociada de 13,4 MW. Una de ellas corresponde a la planta para el suministro integral de energías al Hospital Militar Gómez Ulla, en Madrid, de 6 MW, cuya puesta en marcha está prevista para el primer trimestre de 2003. La otra instalación en construcción es la planta de cogeneración y tratamiento de purines en Tordomar (Burgos), de 7,4 MW de potencia eléctrica, cuya puesta en operación está prevista para el segundo trimestre de 2003.

- La actividad de *e-Business* facilita la relación con diferentes colectivos ▪



## Comunicaciones

En el apartado de comunicaciones, que incluye la actividad de arrendamiento y mantenimiento de la fibra óptica del Grupo, continuó incrementándose la red troncal de telecomunicaciones, alcanzando un total de 6.000 kilómetros de longitud.

Asimismo, se inició el proyecto de "iluminación de fibra" para la red básica, que tiene como objetivo dar servicio de comunicaciones de banda ancha al propio Grupo en 2003, e iniciar una nueva línea de negocio en este sector.

Por otra parte, en relación con el objetivo del Grupo Gas Natural de continuar rentabilizando sus activos de telecomunicaciones, durante 2002 se incrementó en 1.005 kilómetros la red arrendada.

De este modo, el Grupo Gas Natural dispone ya de 7.733 kilómetros de red troncal arrendada a distintos clientes, que, a su vez, hacen uso de diferentes tramos con diversos números de fibra, alcanzándose un total de 54.326 kilómetros de fibra arrendada.

## *e-Business*

El Grupo Gas Natural potenció su área de *e-Business*, con el objetivo de facilitar la relación y comunicación entre diferentes colectivos, a través de una tecnología ágil, económica y de acceso global, y mediante la creación de espacios especializados de contacto e interacción.

Uno de estos espacios es el "Portal Gas Natural", herramienta que facilita la relación con los clientes, permitiendo una gestión ágil de toda la información relacionada con los productos y servicios que ofrece el Grupo Gas Natural en España.

La sociedad Portal Gas Natural, titular del portal, está participada principalmente por Gas Natural SDG (60%) y por "la Caixa" (35%).

El Grupo Gas Natural impulsó también la creación del Portal del Instalador, que tiene como objetivo constituirse en la herramienta de referencia en Internet para la prestación de servicios a profesionales y a empresas instaladoras relacionadas con el sector energético y de servicios.

El lanzamiento de este Portal se realizó en octubre de 2002, durante la celebración del congreso de CONAIF, y a finales de año ya superaba los 1.200 instaladores registrados.

La sociedad Portal del Instalador, titular del portal, está participada por Portal Gas Natural (75%), Repsol YPF (10%), la Confederación Nacional de Asociaciones de Empresas de Fontanería, Gas, Calefacción, Protección contra Incendios, Electricidad y Afines (CONAIF), (7,5%) y la Federación de Asociaciones de Empresas Instaladoras de Cataluña (FERCA), (7,5%).

El Grupo Gas Natural también avanzó en el desarrollo de diversas actuaciones en el área de *e-sourcing*, o de relación con los proveedores, mediante plataformas de subastas de compras *on line* y su extranet de proveedores.

### Actividad internacional

Actualmente, el Grupo Gas Natural está presente en cuatro países del continente americano: Argentina, Brasil, Colombia y México, y es el principal operador de distribución de gas en Latinoamérica.

Además, el Grupo Gas Natural es el socio mayoritario de la compañía Metragaz, que es la empresa responsable de operar el tramo marroquí del gasoducto Magreb-Europa, principal vía de entrada de gas natural a la península Ibérica.

También participa en las sociedades hispano-portuguesas que gestionan los gasoductos de transporte que conectan las redes de gasoductos de España y Portugal.

Por otra parte, durante 2002 creó la sociedad Gas Natural Vendita que a finales de este mismo año, comenzó a operar como comercializadora de gas en Italia.

La actividad internacional del Grupo Gas Natural durante el año 2002 estuvo fuertemente marcada por la crisis económica en Latinoamérica, y en particular, y con una mayor incidencia, en Argentina. Para amortiguar el impacto de la crisis económica, los esfuerzos del Grupo Gas Natural en el ámbito internacional se centraron en el ajuste de los gastos operativos de las diferentes compañías.

Las ventas de la actividad de gas en Latinoamérica superaron los 128.300 GWh, que por países se distribuyeron de la siguiente forma: 58.436 GWh en Argentina, 29.869 GWh en Brasil, 7.422 GWh en Colombia y 32.577 GWh en México. En conjunto, las ventas de gas en Latinoamérica crecieron un 16%, y las ventas de ATR aumentaron un 4,2%.

La cifra total de clientes, en los cuatro países de Latinoamérica donde está presente el Grupo Gas Natural, ascendió a cerca de 3.909.000 a 31 de diciembre de 2002, lo que supone un incremento de 280.000 clientes.

#### Principales magnitudes del Grupo Gas Natural en Latinoamérica

Año 2002	Argentina	Brasil	Colombia	México	Total
Ventas de gas (GWh)	25.766	29.869	7.422	14.449	77.506
Residencial	15.625	1.664	4.150	5.925	27.364
Industrial	4.938	14.568	2.907	8.524	30.937
Eléctricas	—	9.037	—	—	9.037
Automoción	5.203	4.600	365	—	10.168
Transporte de gas/ATR	32.670	—	—	18.128	50.798
Red de distribución (km)	20.369	2.960	12.914	11.683	47.926
Número de clientes (a 31-12)	1.214.036	610.025	1.251.409	833.166	3.908.636

ATR: Acceso de Terceros a la Red.

## Estructura corporativa

El Grupo Gas Natural se estructura en torno a la compañía Gas Natural SDG, sociedad cabecera del Grupo y principal empresa distribuidora de gas canalizado de España. Además, está formado por una empresa de aprovisionamiento, una compañía de *trading*, una empresa comercializadora de gas y electricidad, y diversas compañías distribuidoras regionales que están presentes prácticamente en todas las Comunidades Autónomas de España. Tiene una participación importante en la empresa Enagás, y cuenta también con diversas sociedades de servicios y otras empresas de apoyo que completan la actividad del Grupo.

### Gas Natural SDG

Gas Natural SDG surge en 1991, tras la fusión de las dos principales empresas del sector gasista, Catalana de Gas y Gas Madrid, cuya historia está íntimamente ligada a la propia historia del gas canalizado en España.

La compañía, matriz del actual Grupo Gas Natural, es la principal empresa distribuidora de gas natural en España. A finales de 2002, contaba con tres millones de clientes en las Comunidades Autónomas de Cataluña y Madrid.

### Sagane

Sagane es una sociedad de cartera, a través de la cual Gas Natural SDG posee el 72,36% de Metragaz, compañía encargada de operar el tramo marroquí del gasoducto Magreb-Europa.

### Gas Natural Trading

Gas Natural Trading es una compañía que centra su actividad en las operaciones de comercialización de gas natural licuado (GNL) en los mercados gasistas internacionales, actividad conocida como *trading*.

### Gas Natural Aprovisionamientos

Gas Natural Aprovisionamientos es la empresa del Grupo encargada de gestionar los contratos de compra a largo plazo de gas natural, con el objetivo de optimizar el abastecimiento de gas a los mercados regulados y no regulados en España y al mercado internacional.

### Gas Natural Comercializadora

Gas Natural Comercializadora es la empresa del Grupo Gas Natural encargada de realizar el suministro, en el mercado liberalizado, a los clientes que la Ley de Hidrocarburos define como cualificados. Tal y como regula la legislación vigente, desde el 1 de enero de 2003, cualquier consumidor, sea cual fuere el volumen de gas o electricidad consumido, puede acudir al mercado liberalizado para elegir suministrador.

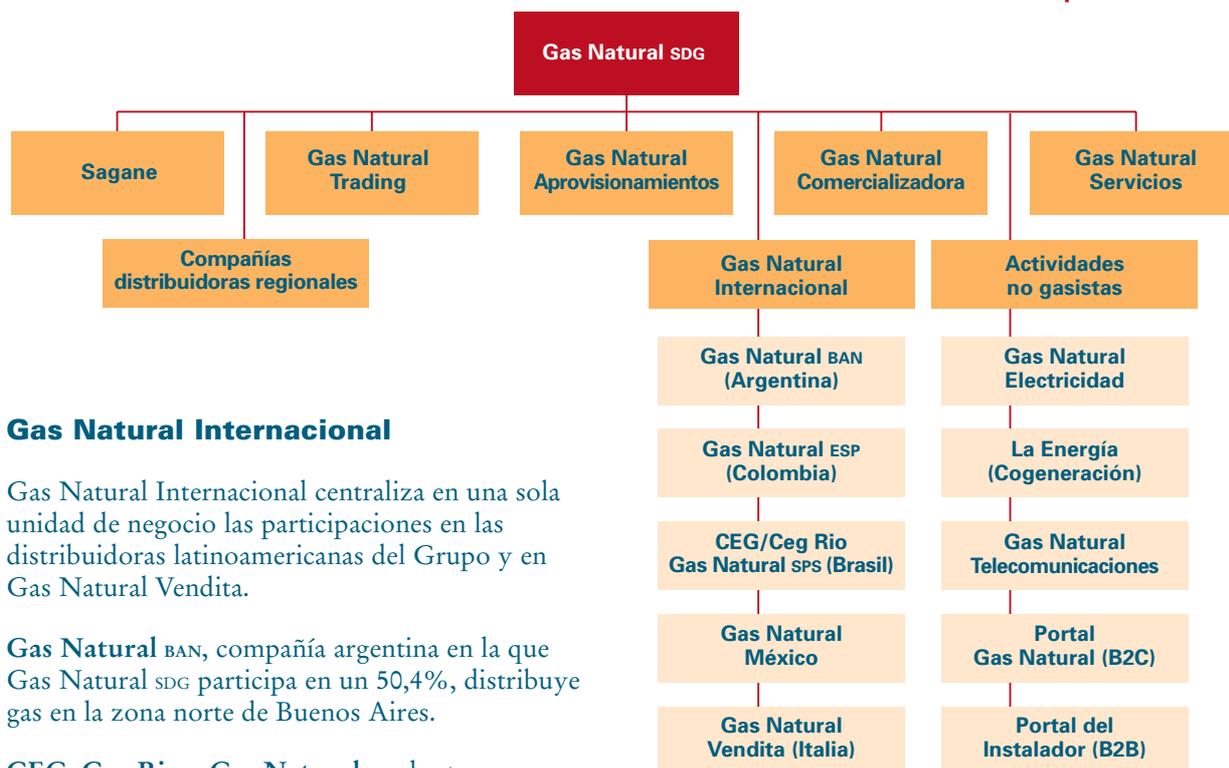
### Gas Natural Servicios

Gas Natural Servicios es la compañía del Grupo encargada de la comercialización de gas natural y electricidad, así como productos y servicios, en el mercado doméstico y pequeño comercial en España. Para ello, la compañía cuenta con una amplia red de establecimientos, que prestan una atención personalizada y la máxima calidad de servicio a los clientes.

### Compañías distribuidoras regionales

Gas Natural SDG participa mayoritariamente en otras diez compañías distribuidoras de gas natural en España, que realizan la distribución de gas natural en las comunidades autónomas de Andalucía, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Galicia, La Rioja, Murcia, Navarra y Valencia. Además, tiene participaciones inferiores al 50% en otras tres compañías de distribución de gas en Aragón y en el País Vasco.





## Gas Natural Internacional

Gas Natural Internacional centraliza en una sola unidad de negocio las participaciones en las distribuidoras latinoamericanas del Grupo y en Gas Natural Vendita.

**Gas Natural BAN**, compañía argentina en la que Gas Natural SDG participa en un 50,4%, distribuye gas en la zona norte de Buenos Aires.

**CEG, Ceg Rio y Gas Natural sps**, las tres compañías que Gas Natural SDG opera en Brasil, realizan la distribución de gas en la zona de Río de Janeiro y su área metropolitana, y en el área sur del estado de São Paulo.

**Gas Natural ESP**, en Colombia, distribuye gas en Santa Fe de Bogotá, en el departamento de Santander y en el altiplano cundiboyacense.

**Gas Natural México** distribuye gas en Nuevo Laredo, Saltillo, el área de Toluca, México DF, Monterrey, el estado de Guanajuato y en el Bajío Norte, que comprende los estados de Aguascalientes, San Luis Potosí y Zacatecas.

**Gas Natural Vendita**, que tiene su sede en Milán (Italia), es la sociedad del Grupo Gas Natural que se encarga de realizar la comercialización de gas natural en el mercado italiano.

## Actividades no gasistas

El Grupo Gas Natural desarrolla también diversas actividades no gasistas a través de otras unidades integradas en el Grupo:

**Gas Natural Electricidad** es la empresa del Grupo Gas Natural que realiza la actividad de generación eléctrica y *trading* de electricidad. Para ello, opera en la actualidad dos centrales de ciclo combinado y cuenta con un programa de construcción de nuevas instalaciones de generación eléctrica con gas natural.

Esta empresa tiene como objetivo optimizar los mercados mayoristas, integrando las actividades de generación eléctrica y *trading*, con una visión conjunta del negocio eléctrico.

**La Energía** es la compañía que aglutina y gestiona todos los activos de cogeneración del Grupo Gas Natural, y promociona la cogeneración como herramienta para la utilización eficiente de la energía, participando mayoritaria o minoritariamente en sociedades de cogeneración.

**Desarrollo del Cable** es la empresa encargada de gestionar los activos de telecomunicaciones del Grupo, y dispone de la licencia C1 como operador de telecomunicaciones. Esta licencia, otorgada por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones en diciembre de 1999, permite a Desarrollo del Cable generar y explotar infraestructuras de telecomunicaciones para uso de otros operadores.

## Portal Gas Natural

El Grupo Gas Natural inició, en el año 2001, el desarrollo de una línea de actividad a través de Internet, para lo que creó la sociedad Portal Gas Natural, participada en un 60% por Gas Natural SDG, y por "la Caixa" en un 35%.

## Portal del Instalador

Dentro de su estrategia de *e-business*, el Grupo Gas Natural también creó la sociedad Portal del Instalador, participada por CONAIF, FERCA, Repsol YPF y Portal Gas Natural. Esta sociedad gestiona el Portal del Instalador, cuyo objetivo es constituirse en portal de referencia en Internet para la prestación de servicios a profesionales y empresas de instalaciones relacionadas con el sector energético y de servicios.

# Visión y estrategia

El Grupo Gas Natural es un gran grupo empresarial, con una destacada presencia internacional, que presta una amplia gama de servicios energéticos y complementarios.

Su orientación prioritaria es satisfacer las expectativas de sus clientes y aportar un valor creciente a sus accionistas y al conjunto de sus empleados, así como a toda la sociedad y a las comunidades en las que desarrolla su actividad, de una manera compatible con los criterios del desarrollo sostenible.



■ La estrategia del Grupo Gas Natural se dirige a consolidar un gran grupo multiservicio ■



## Plan estratégico 2003-2007

La estrategia del Grupo Gas Natural se dirige hacia la consolidación de un gran grupo multiservicio, con la incorporación de nuevos productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, que permitan mantener un elevado crecimiento interanual y aumentar la contribución a los resultados de las actividades no reguladas, como son la generación eléctrica, las operaciones en el exterior y la venta de nuevos servicios.

La realización de las necesarias nuevas inversiones, consecuencia de su capacidad para generar *cash flow*, demostrada a lo largo de los últimos años, se adapta a sus exigencias de rentabilidad por encima de los costes financieros, con el objetivo de mantener un adecuado nivel de rentabilidad para sus accionistas y un crecimiento sostenible, no sólo desde el punto de vista económico, sino también medioambiental.

Además, el Grupo Gas Natural dedica una especial atención a la mejora de los niveles de calidad y eficiencia en la gestión, así como al desarrollo del potencial de todo su equipo humano.

El Plan Estratégico del Grupo Gas Natural, para el periodo 2003-2007, prevé continuar el desarrollo su actual estrategia multiservicio, con una mayor orientación al cliente y a las actividades no reguladas, como la generación y comercialización de electricidad, y la venta de otros productos y servicios, para posicionarse como la primera compañía de servicios para el hogar.



Para conseguir estos objetivos, la estrategia del Grupo Gas Natural para este periodo se centrará en cinco pilares fundamentales: el aprovisionamiento de gas, la infraestructura básica gasista, la distribución de gas, la generación eléctrica y la oferta multiservicio.

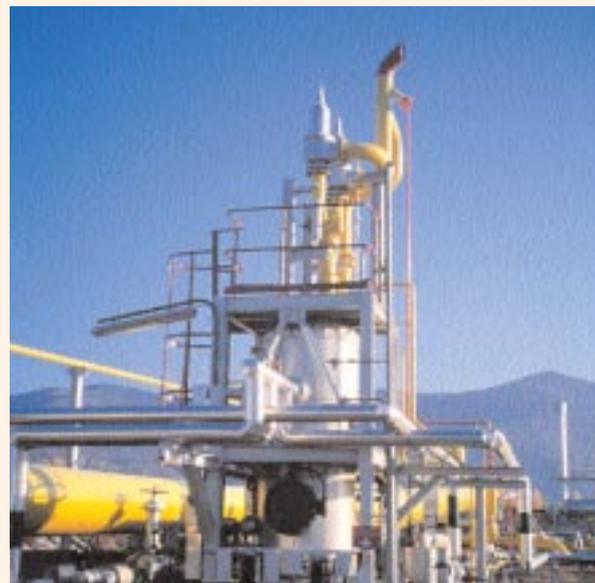
En cuanto a los aprovisionamientos de gas, el Grupo continuará desarrollando la ventaja competitiva que le proporciona su actual cartera de contratos y su amplia flota de buques metaneros. El objetivo del Grupo es ser eficiente en la compra de gas, asegurándose fuentes competitivas y diversificadas con contratos a largo plazo. En este sentido, prevé doblar el flujo de GNL (gas natural licuado) -que alcanzará los 18 Bcm en 2007- y participar más activamente en la cadena de GNL.

En el apartado de infraestructura básica, una vez materializada la desinversión en Enagás, en cumplimiento del Real Decreto 6/2000, el objetivo del Grupo Gas Natural es asegurar que se realice el necesario proceso de expansión de las plantas de regasificación y de las redes de transporte de gas natural, e incrementar en un 50% la capacidad del gasoducto Magreb-Europa.

En el negocio de distribución de gas natural, el objetivo es aumentar en 1,5 millones la cifra de clientes en España, y en 1,8 millones de clientes la de Latinoamérica, alcanzando una cifra total superior a los 11 millones en el año 2007, mejorando en un 30% la eficiencia de clientes por empleado y reduciendo un 15% los gastos operativos por cliente.

En el negocio eléctrico, el Grupo Gas Natural tiene como objetivo alcanzar una cuota del mercado de generación en torno al 10% -con una potencia instalada de 4.800 MW- y una cuota semejante en el mercado de comercialización de electricidad.

La estrategia multiproducto se centrará en el desarrollo del mercado del gas y del mercado de la electricidad para constituirse en una empresa energética global, así como en una empresa multiservicio orientada al cliente con un amplio *portfolio* de servicios y de productos financieros para el hogar.



## Misión

La **Misión** del Grupo Gas Natural es atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a sus clientes servicios y productos de calidad respetuosos con el medio ambiente, a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible y a sus empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

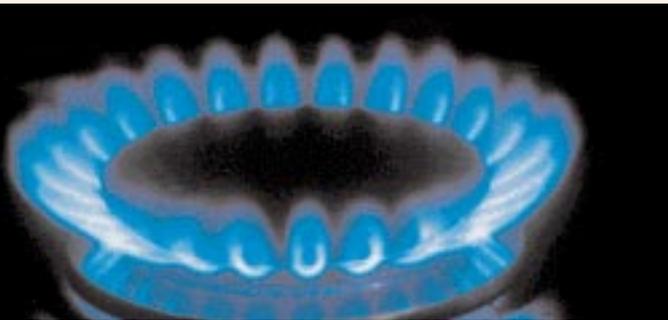
## Visión

La **Visión** del Grupo Gas Natural es ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, con presencia multinacional, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes, una rentabilidad sostenida a sus accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a sus empleados y una contribución positiva a la sociedad actuando con un compromiso de ciudadanía global.

## Valores

Los **Valores** que guían la forma de actuar del Grupo Gas Natural están basados en la orientación al cliente, el compromiso con los resultados, la sostenibilidad, el interés por las personas, la responsabilidad social, y la integridad, y se definen del siguiente modo:

- Calidad de servicio, rentabilidad e interacción positiva con el entorno ▪



- **Orientación al cliente**

Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y ser capaces de darles una respuesta inmediata y eficaz.

- **Compromiso con los resultados**

Elaboramos planes, fijamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de los objetivos de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

- **Sostenibilidad**

Desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, contribuyendo al desarrollo económico, medioambiental y social, tanto a corto como a largo plazo.

- **Interés por las personas**

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

- **Responsabilidad social**

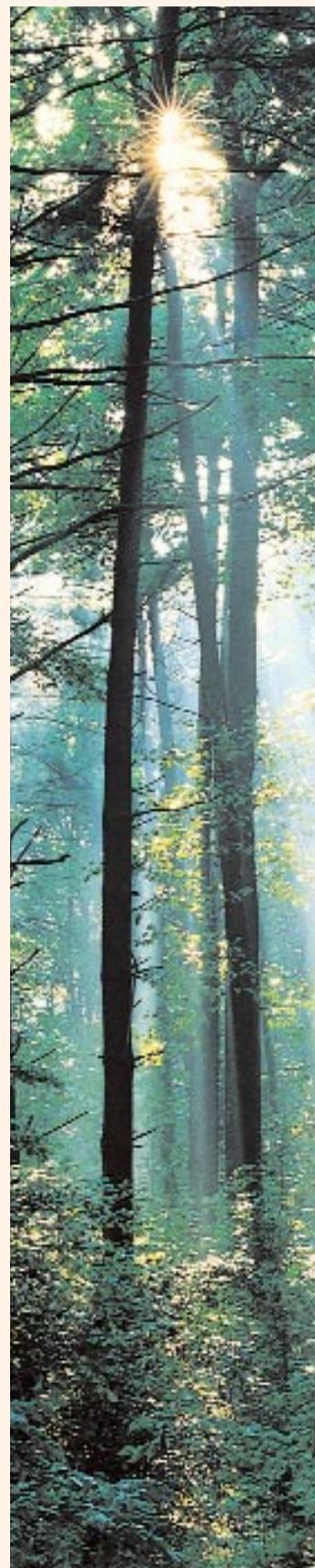
Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad.

Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de tal forma que incremente la credibilidad y prestigio de nuestro Grupo.

- **Integridad**

Todas las personas del Grupo debemos comportarnos con honestidad, rectitud, dignidad y ética, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad respecto a nuestra empresa.

La Dirección del Grupo actuará con transparencia y responsabilidad ante todas las partes interesadas.



# Organización

El Grupo Gas Natural cuenta con una estructura organizativa que asegura la eficaz actuación de la compañía en la consecución de sus objetivos empresariales, su misión y sus principios de gobierno.

Los principales órganos del Grupo Gas Natural que se responsabilizan de la definición de su estrategia y de velar por el buen gobierno de la organización son:

- Consejo de Administración.
- Comisión Ejecutiva.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- Comisión de Auditoría y Control.
- Comité de Dirección.

## Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Gas Natural SDC está constituido en la actualidad por doce miembros, cinco en representación de Repsol YPF, otros cinco nombrados a propuesta de "la Caixa", y dos consejeros independientes. Además de las funciones que les corresponden de manera indelegable por disposición legal, el Consejo de Administración establece y aprueba la estrategia y directrices generales de gestión de la compañía, y el régimen de retribución de los consejeros y de los directivos de las empresas del Grupo. Asimismo, supervisa los sistemas de información con los accionistas y auditores y elabora sus propias normas de funcionamiento y organización.



Por otra parte, está previsto proceder a la modificación de los Estatutos de la compañía, con el fin de ampliar de doce a dieciséis el número de miembros del Consejo y poder nombrar así a cuatro consejeros independientes más, hasta un total de seis. De este modo, los consejeros independientes representarán el grupo más numeroso del consejo, por encima de la representación singular de cada uno de los dos accionistas más significativos de la compañía ("la Caixa" y Repsol YPF).

Asimismo, se encuentra en proceso de elaboración un nuevo Reglamento del Consejo que pretende refundir y actualizar la normativa que ya existe en la actualidad para garantizar el buen gobierno de la sociedad, de acuerdo con las recomendaciones de las distintas comisiones creadas en los últimos años para la elaboración de normas de buen gobierno en las sociedades cotizadas en Bolsa.

### Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva, como órgano delegado permanente del Consejo de Administración, aprueba las inversiones, desinversiones y adjudicaciones más relevantes. Asimismo, establece y discute las estrategias generales que serán sometidas al Consejo de Administración, así como el presupuesto anual y los planes estratégicos de la compañía. También establece los criterios generales de gestión, de gobierno y de supervisión de las actividades de la compañía, cuya ejecución corresponde al consejero delegado.

### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene atribuidas funciones de estudio y de propuesta al Consejo de Administración sobre nombramiento de consejeros y directivos, así como sobre fijación de los criterios de retribución de los miembros del Consejo de Administración y de los directivos. Está integrada por cuatro miembros del propio Consejo de Administración de la compañía.

### Comisión de Auditoría y Control

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control está integrada por cuatro miembros del Consejo de Administración, y se responsabiliza del estudio y propuesta sobre nombramiento o remoción del auditor externo. Sus funciones incluyen el seguimiento del desarrollo de la auditoría anual



y de la actuación del sistema de control financiero interior, así como la revisión de la información que se facilita periódicamente, asegurando su transparencia y exactitud.

## Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo del Grupo. Presidido por el **Consejero Delegado** de Gas Natural SDG, S.A., D. José Luis López de Silanes, está compuesto por:

#### Director General de Nuevos Negocios

D. Andrés Arregui Giménez

#### Director General de Comercialización España

D. Joan Saurina Gispert

#### Director General Internacional

D. Alberto Toca Gutiérrez Colomer

#### Director General de Aprovisionamientos

D. Carlos Torralba Gallego

#### Director Corporativo Financiero

D. Carlos J. Álvarez Fernández

#### Director Corporativo de Planificación

D. José M<sup>a</sup> Egea Krauel

#### Director Corporativo e-Business

D. Pedro A. Fábregas Vidal

#### Director Corporativo de Sistemas de Información

D. Andrés García Guerrero

#### Director Corporativo de Recursos Humanos

D. Francisco J. Gea Barberá

#### Director Corporativo de Relaciones Externas

D. Jaime Giró Ribas

#### Director Corporativo de Tecnología, Medio Ambiente, Calidad y Seguridad

D. Antonio Llardén Carratalá

#### Director Corporativo Jurídico

D. Mariano Martín Rosado

#### Director Corporativo de Ingeniería y Compras

D. Juan Pujol Nogué

# Principios de acción

## Adhesión al *Global Compact* o Pacto Mundial

El Grupo Gas Natural se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas (*Global Compact*), cuyo objetivo es fomentar la adopción de nueve principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, normas laborales y medio ambiente, que contribuyan a mejorar las condiciones laborales de los más desfavorecidos y proteger el medio ambiente.



■ Un grupo comprometido con el Pacto Mundial de Naciones Unidas ■

La adhesión al *Global Compact* implica:

En el ámbito de los **derechos humanos**:

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
- Evitar prácticas contra los derechos humanos.

En el ámbito de las **normas laborales**:

- Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de asociación colectiva.
- Eliminar todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.
- Abolir de manera efectiva el trabajo infantil.
- Eliminar la discriminación en el ámbito laboral.

En el ámbito del **medio ambiente**:

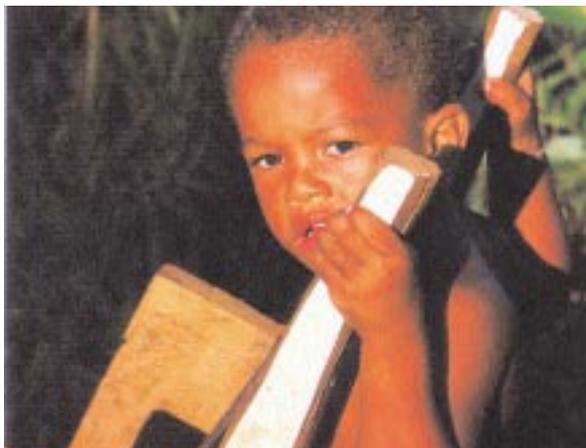
- Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
- Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



## Código de Gobierno de la Empresa Sostenible

El Grupo Gas Natural ha participado en la elaboración del Código de Gobierno para la Empresa Sostenible.

El objetivo de esta iniciativa, impulsada por la Fundación Entorno, el IESE y PriceWaterhouseCoopers, es promover la integración de los factores ambientales, económicos y sociales -sostenibilidad- en la gestión de las empresas.



## Compromisos de sostenibilidad

### Política de Gestión Medioambiental

La preservación del entorno y del medio ambiente es uno de los principios del Grupo Gas Natural.

Consecuentemente, sus actividades se desarrollan de forma que contribuyan positivamente al comportamiento medioambiental asociado a sus procesos, instalaciones y servicios, prestando especial atención a la protección del entorno, de sus clientes y del público en general.

El Grupo Gas Natural manifiesta y asume los siguientes compromisos medioambientales:

### Principios medioambientales

- **Mejorar el impacto**

Realizar un esfuerzo continuado en identificar, caracterizar y mejorar el impacto medioambiental derivado de sus actividades, instalaciones, procesos y servicios procurando una utilización eficiente de los mismos.

- **Adaptación continua a la normativa aplicable y a otros requisitos**

Cumplir la legislación medioambiental aplicable a sus distintas instalaciones y operaciones. Tener en cuenta las normas internacionales y la tendencia legislativa en la planificación de las actuaciones que puedan tener un impacto ambiental significativo, especialmente en aquellas áreas en las que no exista legislación aplicable.

- **Prevención de la contaminación y evaluación de los riesgos potenciales**

Aplicar el principio básico de prevención de la contaminación desde la planificación y evaluación de decisiones sobre proyectos.

- **Colaboración medioambiental**

Colaborar cuando sea requerido por las diferentes administraciones y entidades públicas o privadas, en la búsqueda de soluciones a los problemas medioambientales planteados por el ejercicio de nuestra actividad.

- **Incorporación de los criterios medioambientales a la gestión general del negocio**

Incorporar los criterios medioambientales en los procesos de negocio del Grupo Gas Natural.

- **Criterios medioambientales en la relación con los contratistas**

Comunicar a los contratistas que trabajen con las empresas del Grupo Gas Natural, los procedimientos y requisitos medioambientales aplicables.

- **Comunicación e información medioambiental**

Facilitar la comunicación medioambiental interna y externa con criterios de transparencia. Informar públicamente sobre los objetivos conseguidos y trabajos en curso, relativos al control de los aspectos medioambientales.

- **Formación medioambiental**

Promover la formación medioambiental de aquellas personas implicadas en la gestión y operación de las instalaciones del Grupo Gas Natural.

- **Mejora continua**

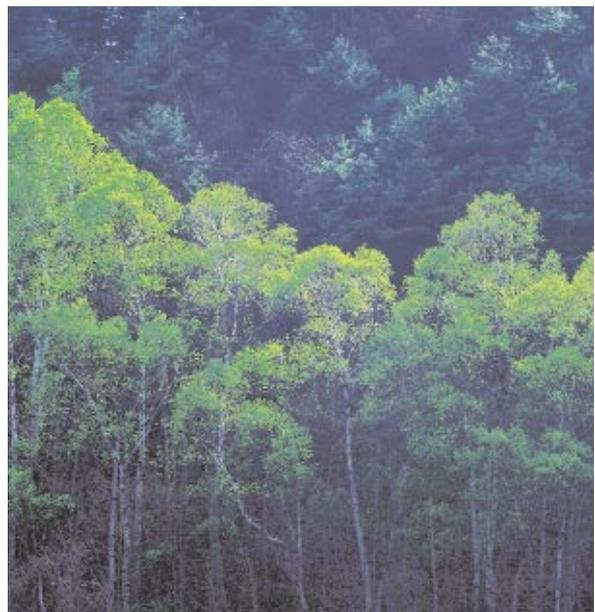
Aplicar la mejora continua mediante la evaluación medioambiental sistemática y periódica del Sistema de Gestión Medioambiental de cada una de las empresas del Grupo Gas Natural, para lo que se considerará como herramienta básica la realización de auditorías.



### **Organización Medioambiental**

La responsabilidad sobre la Gestión Medioambiental en el Grupo Gas Natural corresponde al Comité de Medio Ambiente de Alta Dirección, que representa la máxima autoridad en materia de Gestión Medioambiental dentro del Grupo.

En torno a este Comité se estructura una completa organización en cada una de las empresas del Grupo. A escala corporativa, la estructura organizativa se completa con la existencia de la Dirección de Tecnología y Medio Ambiente que, entre sus principales tareas, se encarga del desarrollo de los programas de gestión medioambiental y de informar sobre los nuevos avances en materia legislativa que puedan ser aplicables a las actividades del Grupo.



## Política de calidad

La excelencia en la calidad de la gestión, a través de la mejora continua de los servicios ofrecidos a sus clientes, así como el aumento de la eficiencia interna y el desarrollo del potencial del equipo humano y de los colaboradores externos, constituye uno de los objetivos estratégicos del Grupo Gas Natural.

Para ello, desde hace varios años, el Grupo está desarrollando un Plan de Calidad orientado a identificar los elementos críticos de los diferentes servicios que se prestan a los clientes, con el fin de introducir los cambios y las mejoras necesarias para conseguir una mejor adaptación a sus necesidades.

El Grupo Gas Natural ocupa un lugar destacado en el sector energético y está considerado como una empresa líder en el mismo. Este liderazgo se debe, en parte, al hecho de considerar la calidad de las actividades realizadas como uno de sus objetivos principales.

La actividad del Grupo se basa en el principio esencial de cumplir la reglamentación y legislación vigente, así como los requisitos pactados en los contratos con los clientes.

Fruto del entorno cambiante y competitivo en el que operan y de los retos con los que se enfrentan, las empresas del Grupo Gas Natural asumen la necesidad de adaptar los objetivos y necesidades para obtener la satisfacción del cliente, tanto externo como interno, y conseguir la máxima eficiencia en la gestión.



El potencial de la empresa se basa en un equipo humano altamente cualificado y formado, unos procedimientos de trabajo permanentemente actualizados y tecnológicamente avanzados, y unos mecanismos de control que permiten garantizar la calidad y continuidad de los servicios prestados.

De los conceptos hasta ahora expuestos, se extraen los principios básicos del Grupo Gas Natural en relación con la calidad:

- 1. Integrar la calidad en la cultura de la empresa,** de manera que se convierta en un factor diferencial frente a nuestros competidores.
- 2. Comprometer a la totalidad del personal del Grupo y a los colaboradores externos en un proceso de mejora continua** de la eficacia y del nivel de servicio, fijando como objetivo inexcusable la satisfacción del cliente.
- 3. Cumplir todos los requisitos reglamentarios y legales,** así como los derivados de los contratos con los clientes.
- 4. Mantener un nivel tecnológico permanentemente avanzado** que permita ofrecer un servicio seguro, fiable y competitivo.



Así, esta Política debe servir como referencia para el desarrollo del Sistema de Calidad y debe ser difundida, aceptada y respetada, tanto internamente como por aquellos agentes externos que participen en procesos relacionados con nuestros clientes.

No obstante, en el contexto actual y, en coherencia con el nuevo plan estratégico, se ha iniciado el diseño de un Plan de Calidad para el horizonte 2003-2007.

Para el desarrollo de la política de calidad, el Grupo Gas Natural cuenta, a nivel corporativo, con una Dirección de Tecnología, Medio Ambiente, Calidad y Seguridad. Dentro de esta Dirección Corporativa se integran la Dirección de Seguridad y Calidad Técnica y la unidad de Calidad de Servicio.

La Dirección de Seguridad y Calidad Técnica se responsabiliza de definir, desarrollar y supervisar los planes de mejora de la calidad técnica, así como de asegurar la realización de los diferentes tipos de auditorías técnicas, las funciones de seguridad industrial y la prevención de riesgos laborales en el ámbito del Grupo, gestionando su implantación en España y supervisando su aplicación en el resto.

Por otro lado, la unidad de Calidad de Servicio se responsabiliza de definir, desarrollar y supervisar el Plan de Calidad del Grupo, en todo el ámbito del mismo, gestionando su implantación en España y comprobando su implantación en el resto de países en los que operan las empresas del Grupo Gas Natural.

La estructura funcional se complementa con el Comité de Calidad a nivel de Grupo y Comités y Subcomités de Calidad a nivel de Dirección General de Comercialización en España, Distribución y filiales.

## Sistemas de Calidad

Los sistemas de calidad y gestión medioambiental de todas las distribuidoras del Grupo Gas Natural están integrados en un único sistema, lo que supone una importante simplificación en la gestión, así como un mejor aprovechamiento de los recursos.

Asimismo, durante el año 2002, se consolidó la adaptación de la documentación del Sistema de Calidad a la nueva norma ISO 9001-2000, realizándose actividades de formación y difusión de los objetivos de esta norma.

Por otro lado, continuó desarrollándose el proceso de certificación previsto, estando certificados los procesos de Vigilancia y resqueguimiento de redes, Urgencias y Gestión de sistemas de medición en grandes clientes.

## Certificados de calidad

Actualmente, todas las empresas del Grupo en España cuentan con la Certificación de Calidad ISO 9001 o están en proceso de conseguirla.

Además, Gas Natural SDG mantiene la licencia de uso de la marca de garantía "Madrid Excelente", lo que supone un reconocimiento al compromiso de la compañía en la gestión de la calidad, en el respeto al medio ambiente y en el servicio a sus clientes.

## Política de Recursos Humanos

El Grupo Gas Natural considera que el compromiso y motivación del equipo humano es fundamental para el logro de sus objetivos y del desarrollo sostenible.

Para ello, selecciona profesionales que se adecuen a las características de los perfiles y nuevos puestos de trabajo que se crean en la organización, y se responsabiliza de la formación, motivación, gestión y mejora de competencias, que permitan aprovechar al máximo el valor de sus recursos humanos.

En el actual contexto de creciente actividad y diversificación en el que opera el Grupo, durante los últimos años se ha puesto en marcha un sistema de Gestión por Competencias que permite vincular las capacidades y potencialidades de las personas con la estrategia y necesidades del negocio.

El Grupo cuenta con un sistema de Dirección por Objetivos, según el cual se plantean los objetivos anuales de cada Dirección, y se realiza el seguimiento correspondiente de cada uno de ellos mediante una evaluación individual del desempeño.

Igualmente, se elabora con carácter anual un Plan de Formación, en el que se recogen las necesidades formativas de toda la organización, derivadas de la actualización permanente, de la introducción de nuevas tecnologías, o de cambios en la asignación de funciones.

El Plan de Formación se estructura de acuerdo con las principales áreas de conocimiento que se requieren dentro del Grupo, e incluye acciones genéricas aplicables a colectivos representativos, y otras de carácter específico dirigidas a colectivos particulares o relacionados con objetivos concretos de formación. El Plan de Formación se publica a través de la intranet del Grupo (NaturalNet), desde donde se puede acceder además a diversos servicios y utilidades.

Esta intranet constituye un auténtico Portal del Empleado. Funciona como un canal interactivo de comunicación, desde el que se ayuda a difundir la cultura corporativa y se facilita el intercambio de conocimientos entre todas las personas que integran el Grupo.



Otra herramienta esencial en la creación de una cultura corporativa compartida es el Plan de Comunicación Interna, que tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades de comunicación de las personas y difundir la estrategia y objetivos de la empresa, y es, a la vez, un factor importante de motivación y satisfacción de las personas.

Asimismo, durante 2002 se establecieron las bases para desarrollar Estudios de Clima Organizacional, con la finalidad de conocer mejor las percepciones y opiniones de los empleados, para gestionar aquellos factores que sean mejorables y poder incrementar el nivel de satisfacción de las personas y la eficiencia de la organización.

Por otra parte, debido a su proyección internacional, el Grupo Gas Natural ha desarrollado una Política de Expatriados, que fomenta la interacción y el intercambio profesional y cultural entre las filiales internacionales y Gas Natural SDG, con el fin de compartir experiencias y conocimientos.

En relación con las sociedades en las que opera, el Grupo Gas Natural propicia la integración de las distintas culturas empresariales, respetando las características socioculturales de los distintos países.

# Medio ambiente



## El gas natural y el medio ambiente

El gas natural constituye la principal opción energética de este siglo, debido a sus indudables ventajas medioambientales, la abundancia y seguridad de las reservas existentes y sus múltiples aplicaciones. Todo ello hace que el gas natural se perfila como la principal fuente de energía para hacer compatible el desarrollo económico con la conservación del entorno, que son dos aspectos claves para lograr el desarrollo sostenible.

Las ventajas del gas natural se extienden a lo largo de todo su ciclo de vida, ya que desde su extracción hasta su consumo final, el gas natural es el combustible que menos impacto tiene sobre el medio ambiente, lo que le convierte en un aliado para la protección del medio ambiente.

Considerando únicamente los impactos del gas natural durante su utilización, la propia composición del gas natural (principalmente metano) favorece la escasa emisión de contaminantes ( $\text{CO}_2$ ,  $\text{NO}_x$ ,  $\text{SO}_2$ ,  $\text{CO}$  y  $\text{COV}$ ) a la atmósfera durante su combustión, en comparación con otros combustibles fósiles. Además, la ausencia de impurezas o residuos entre sus componentes evita la emisión de metales pesados, hollines, humos, etc.

Por otra parte, según el estudio elaborado por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía (IDAE) ("Impactos Ambientales de la

Producción Eléctrica: Análisis de Ciclo de Vida de ocho tecnologías de generación eléctrica"), las tecnologías de generación eléctrica basadas en el gas natural, son las que generan una menor incidencia sobre el medio ambiente, después de las centrales minihidráulicas y eólicas.

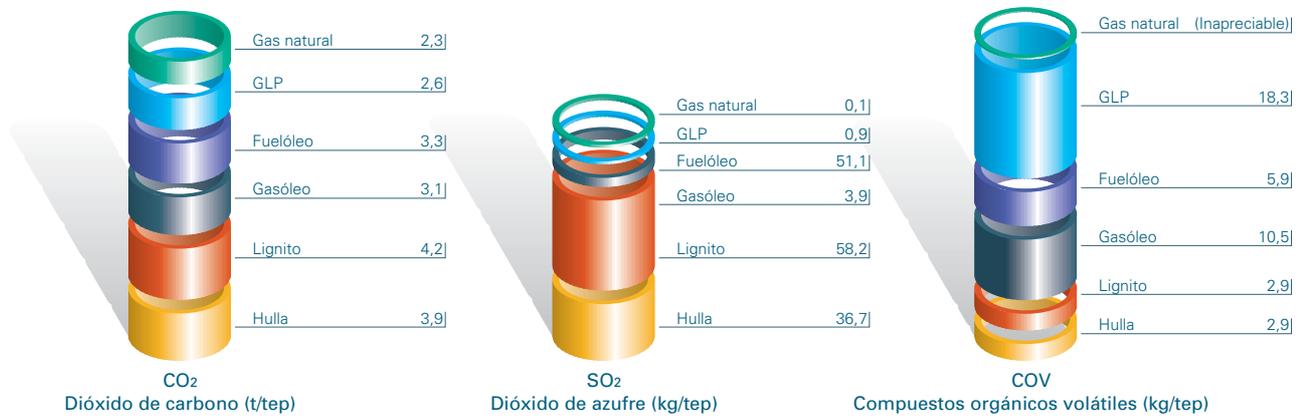
Este estudio señala que las tecnologías basadas en el gas natural ocasionan una incidencia sobre el medio ambiente, en términos relativos, 1,7 veces menor que las solares fotovoltaicas; 2,5 veces inferior que la energía nuclear, y hasta 5 veces menos que las que emplean carbón o petróleo.

Uno de los principales problemas con los que se enfrenta el desarrollo del sector energético es la generación de gases que dan lugar al fenómeno conocido como efecto invernadero, cuyo incremento está produciendo, según los expertos, el calentamiento progresivo del planeta.

Los gases que producen este efecto son el dióxido de carbono ( $\text{CO}_2$ ), metano ( $\text{CH}_4$ ), óxido nitroso ( $\text{N}_2\text{O}$ ), los compuestos fluorocarbonados (HFC y PFC) y el hexafluoruro de azufre ( $\text{SF}_6$ ).

Según estudios recientes del Ministerio de Medio Ambiente, el dióxido de carbono es el principal contribuyente a las emisiones de gases de efecto invernadero en España, alcanzando una cifra cercana al 80%. Muy alejados de él figuran el metano y el resto de gases, con una contribución en ambos casos próxima al 10% del total de emisiones.

**Factores de emisión de los combustibles fósiles**



tep: tonelada equivalente de petróleo.

Fuentes: para el CO<sub>2</sub>, "Energy policy options for responding to the climate change challenge: Towards the definition of a post-Kyoto energy policy strategy". Comisión de las Comunidades Europeas. Para los restantes contaminantes, "Impacto medioambiental del gas natural respecto a otras energías". Universidad de Barcelona, Fundación Bosch i Gimpera.

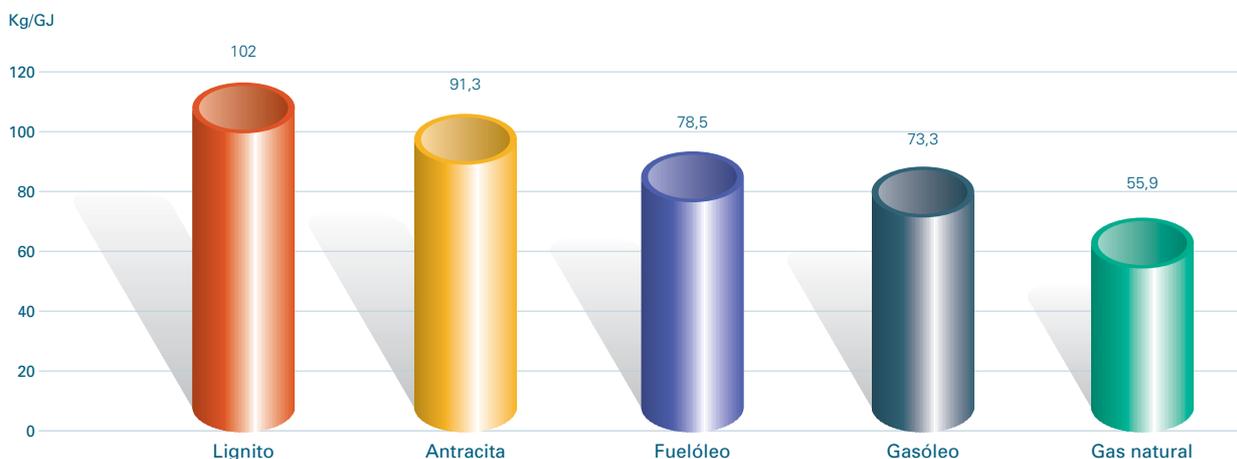
Por lo que se refiere a la industria del gas, los gases de efecto invernadero que tienen mayor peso son el dióxido de carbono, que se genera durante la combustión, y las pequeñas emisiones de metano que se producen a lo largo de la cadena de distribución.

Comparando los distintos combustibles fósiles, el uso del gas natural es el que origina menor cantidad de CO<sub>2</sub> por unidad energética producida. En concreto, genera un 43% menos de CO<sub>2</sub> que el carbón y un 24% menos que los combustibles líquidos, lo que significa que el gas natural puede contribuir a solucionar el problema del cambio climático global.

En cuanto a las emisiones de metano, éstas pueden proceder tanto de fuentes naturales (zonas pantanosas, agricultura, vertederos, etc.) como de la actividad humana. Se estima que un 70% de las emisiones anuales son de origen antropogénico.

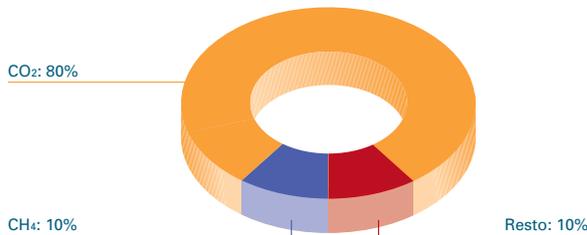
Según datos del Ministerio de Medio Ambiente, sólo un 1,5% de las emisiones de metano producidas en España por la actividad humana, se deben a la industria del gas, lo que muestra la escasa incidencia de la industria del gas sobre el efecto invernadero.

**Emisiones de CO<sub>2</sub> producidas en la combustión de combustibles fósiles**



Fuente: IPCC – EUROGAS.

### Emisiones de gases de efecto invernadero España 1990-2000



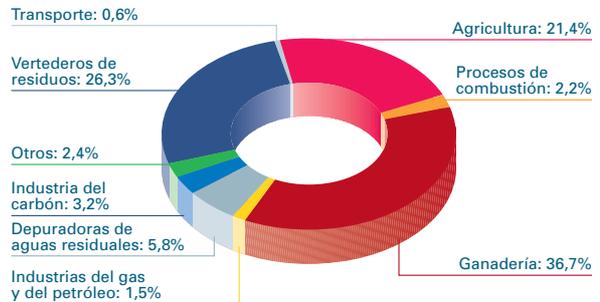
Fuente: Ministerio de Medio Ambiente.

Todas estas ventajas, tanto de carácter medioambiental como tecnológico, hacen que las aplicaciones del gas natural sean cada vez más numerosas y eficientes. Su empleo está cada vez más extendido en la generación de energía, a través de las centrales de ciclo combinado y las plantas de cogeneración. Asimismo, su utilización en sistemas de calefacción, procesos industriales (industria del aluminio y la cerámica) y sistemas de climatización, permite combinar un mejor rendimiento operativo con una menor incidencia en el medio ambiente.

Por otra parte, las políticas y medidas propuestas por la Unión Europea con el objetivo de reducir la emisión de gases de efecto invernadero, prevén un mayor uso del gas natural en diversas aplicaciones.

- Con respecto al transporte, el Consejo Mundial de la Energía, en sus conclusiones sobre "Demandas futuras de energía en el transporte", presenta el gas natural como la fuente energética alternativa en este sector, dada la madurez de la tecnología ya disponible al respecto y su mayor abundancia. Las ventajas medioambientales del gas

### Procedencia de las emisiones de metano en España debidas a la actividad humana (2000)



Fuente: Ministerio de Medio Ambiente.

natural son una de las principales razones para esta elección, dado su menor potencial contaminante con relación a los combustibles tradicionales.

- Las células de combustible, que generan electricidad y calor a partir del hidrógeno mediante un proceso electroquímico, se presentan como alternativa a los procesos de generación mecánica de energía basados en la combustión. Esta alternativa proporciona notables ventajas, consiguiéndose una mayor eficiencia energética, reduciendo los costes de mantenimiento y los niveles de ruido de las tecnologías actuales.

En resumen, el gas natural es una fuente energética que presenta claras ventajas en relación con otros combustibles fósiles y que juega un papel trascendental en las políticas energéticas mundiales. Su uso puede ser decisivo para alcanzar resultados positivos en temas tales como el cambio climático y el desarrollo sostenible. El gas natural se sigue manteniendo como la mejor opción como combustible de transición, desde los hidrocarburos pesados, hacia una futura energía mucho menos contaminante.



## Gestión medioambiental

Durante 2002, el Grupo Gas Natural continuó avanzando en el proceso de desarrollo e implantación de su Sistema de Gestión Medioambiental (SIGMA).

A lo largo de este periodo se llevaron a cabo diversas actuaciones encaminadas a consolidar los Sistemas de Gestión Medioambiental implantados en años anteriores en la mayoría de las empresas españolas del Grupo, que cuentan ya con la certificación de su Gestión Medioambiental según la Norma ISO 14001 por la entidad certificadora AENOR.

Los esfuerzos del Grupo Gas Natural permitieron, además, culminar la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental en la empresa Metragaz, en Marruecos, con la consiguiente certificación.

Además, se continuó impulsando el desarrollo de estas herramientas de gestión en las empresas filiales de Latinoamérica.

Por otro lado, se continuó revisando y actualizando la documentación que da soporte a los sistemas de gestión medioambiental, para lograr una mayor integración con los sistemas de calidad actualmente existentes en las empresas del Grupo.

Asimismo, durante 2002, se aprobó el Plan Estratégico Medioambiental para el periodo 2002-2004, que define las líneas básicas de



actuación para promover el proceso de mejora continua en las empresas y direcciones corporativas del Grupo Gas Natural implicadas en el Sistema de Gestión Medioambiental.

Este Plan Estratégico Medioambiental incluye los diferentes objetivos medioambientales marcados por cada una de las unidades implicadas en el Sistema de Gestión Medioambiental, y los Programas de Gestión Medioambiental para lograrlos.

El establecimiento de los objetivos y metas se realiza de acuerdo con los principales aspectos medioambientales asociados a las actividades realizadas, así como de las opciones tecnológicas y de los requisitos financieros, operacionales y de negocio de los que dependen, todo ello dentro del marco de referencia fijado por la Dirección de Tecnología y Medio Ambiente y aprobado por el Comité de Medio Ambiente de Alta Dirección.

Dicho marco de referencia contiene los siguientes principios generales:

- Promover acciones para la conservación de los recursos naturales.

### Sistemas de Gestión Medioambiental certificados según norma ISO 14001

Empresa	Actividad
Gas Natural Cantabria	Distribución de gas
Gas Natural SDG (Madrid y Cataluña)	Distribución de gas
Gas Galicia/Gas Natural La Coruña	Distribución de gas
Gas Natural Murcia	Distribución de gas
Gas Navarra	Distribución de gas
Gas Natural Castilla y León	Distribución de gas
Gas Natural Cegas	Distribución de gas
Gas Natural Castilla-La Mancha	Distribución de gas
Gas Natural Rioja	Distribución de gas
Gas Natural Andalucía	Distribución de gas
Metragaz	Transporte de gas

- Estudiar acciones para la reducción del impacto ambiental generado por obras.
- Establecer medidas para la reducción de las emisiones de ruido.
- Estudiar e implantar acciones para disminuir las emisiones a la atmósfera.
- Insistir en las actividades de sensibilización medioambiental, tanto en el ámbito interno como externo.

Por otro lado, el Plan Estratégico Medioambiental integra los diferentes Programas de Gestión Medioambiental elaborados con el fin de alcanzar los correspondientes Objetivos y Metas planteados. Dichos Programas de Gestión incluyen las acciones a llevar a cabo para la consecución del objetivo/meta, los responsables para las acciones descritas, la estimación de los medios internos y externos necesarios para la realización de las acciones, así como los plazos de ejecución de los objetivos.



#### Resumen de inversiones (Periodo 2000-2002)

Actividades	Importe (en miles de euros)		
	2002	2001	2000
Desarrollo e implantación del Sistema de Gestión Medioambiental.	52,13	125,90	521,08
Realización de estudios de Evaluación de Impacto Ambiental.	93,11	37,86	63,11
Campañas de vigilancia y control de ruidos, emisiones y vertidos.	115,95	33,13	108,78
Gestión de residuos.	239,74	270,46	243,41
Actuaciones puntuales de saneamiento de emplazamientos ocupados por antiguas instalaciones.		2.000,00	
Renovación de redes y acometidas.	22.676,33	25.788,93	33.478,78
Restitución de terrenos (redes y gasoductos).	975,00	1.737,80	10.939,62
Revegetación (gasoductos y márgenes de ríos).	213,47	353,65	373,23
Perforaciones en carga.	378,91	979,47	527,69
Perforaciones dirigidas y horizontales.	2.040,13	1.215,23	2.602,38
Otras mejoras ambientales en proceso.	3.456,43 <sup>(2)</sup>	401,95	120,20
Protección y recuperaciones arqueológicas.	230,63	104,65	230,19
<b>Total</b>	<b>30.471,83</b>	<b>33.049,03 <sup>(1)</sup></b>	<b>49.145,36 <sup>(1)</sup></b>

<sup>(1)</sup> Incluye las inversiones realizadas por Enagás cuando era 100% propiedad del Grupo Gas Natural.

<sup>(2)</sup> Incluye, entre otras, las iniciativas llevadas a cabo a fin de promover el uso de autobuses con gas natural en Cataluña, que comprendieron tanto campañas de sensibilización pública como de inversiones directas para la construcción de estaciones de compresión para alimentar con gas natural a estos vehículos.

Igualmente, durante 2002, continuaron desarrollándose las actividades inherentes a un adecuado mantenimiento de los sistemas de gestión medioambiental. Entre ellas cabe citar las de control y seguimiento de los objetivos y metas establecidos y del cumplimiento de la normativa legal aplicable, la mejora de los sistemas de control operacional establecidos, la realización de las preceptivas auditorías tanto internas como externas y la formación de las personas del Grupo Gas Natural en temas medioambientales.

### Principales magnitudes y actuaciones medioambientales

El Grupo Gas Natural continuó desarrollando diversas actuaciones medioambientales para prevenir, y en su caso minimizar, los posibles impactos que, sobre el medio ambiente, generan sus actividades.

En esta Memoria se exponen las principales magnitudes y actuaciones medioambientales de todas las actividades de las empresas del Grupo Gas Natural en España, así como las actividades de transporte que realiza la empresa Metragaz en Marruecos, y otras acciones de carácter medioambiental llevadas a cabo por las empresas del Grupo en Latinoamérica.

Como resumen, hay que señalar que todas las actuaciones realizadas por el Grupo Gas Natural para la protección del medio ambiente, alcanzaron una cifra de inversión de 30,47 millones de euros.

Las principales actuaciones de gestión medioambiental realizadas por las empresas del Grupo Gas Natural durante 2002 fueron las siguientes:

#### • Control del consumo de energía

Los mecanismos puestos en marcha por medio del Sistema de Gestión Medioambiental, permiten conocer el consumo de energía en los diferentes edificios e instalaciones del Grupo Gas Natural para adoptar las medidas oportunas en caso necesario.

Durante 2002, la relación entre energía consumida y energía distribuida en las empresas distribuidoras del Grupo Gas Natural en España fue del 0,011%, lo que pone de manifiesto una ligera mejora con respecto a años anteriores.

Por otro lado, durante 2002, las instalaciones de generación eléctrica del Grupo Gas Natural en España alcanzaron una eficiencia del 41,3% en las plantas de cogeneración y del 56,4% en las de ciclo combinado con referencia al PCI del gas utilizado.

#### Autoconsumo de energía <sup>(1) (2)</sup> (Periodo 2000-2002)

Actividades	Autoconsumos	2002	2001	2000
Distribución España.	Consumo de gas m <sup>3</sup> (n)	930.411	1.328.736	1.121.551
	Consumo eléctrico kWh	13.865.125	9.677.067	9.100.660
	Total m <sup>3</sup> (n)	2.122.812	2.160.964	1.904.208
Generación de electricidad. Ciclos combinados.	Consumo de gas m <sup>3</sup> (n)	Inapreciable	—	—
	Consumo eléctrico kWh	34.291.000	—	—
	Total m <sup>3</sup> (n)	2.949.026	—	—
Generación de electricidad. Cogeneración <sup>(3)</sup> .	Consumo de gas m <sup>3</sup> (n)	Inapreciable	—	—
	Consumo eléctrico kWh	11.280.000	—	—
	Total m <sup>3</sup> (n)	970.080	—	—
Transporte en Marruecos (Metragaz).	Consumo de gas m <sup>3</sup> (n)	75.437.254	—	—
	Consumo eléctrico kWh	4.705.399	—	—
	Total m <sup>3</sup> (n)	75.841.918	—	—

<sup>(1)</sup> El consumo energético incluye el consumo eléctrico y los autoconsumos de gas natural.

<sup>(2)</sup> La actividad de generación eléctrica mediante centrales de ciclo combinado se inició en 2002. No se dispone de datos de 2000 y 2001 de las actividades de cogeneración y transporte.

<sup>(3)</sup> El cómputo de los consumos se realiza en función de la participación accionarial del Grupo Gas Natural en las instalaciones de cogeneración.

### Relación entre energía consumida y energía distribuida (Periodo 2000-2002)

Actividades	Autoconsumos <sup>(1)</sup>	2002	2001 <sup>(2)</sup>	2000 <sup>(2)</sup>
Distribución España.	Energía consumida/ energía distribuida	0,011%	0,012%	0,012%
Generación de electricidad. Ciclos combinados.	Energía consumida/ energía generada	1,86%	—	—
Generación de electricidad. Cogeneración.	Energía consumida/ energía generada	4,0%	—	—
Transporte en Marruecos (Metragaz).	Energía consumida/ energía transportada	0,884%	—	—

<sup>(1)</sup> La energía consumida incluye el consumo eléctrico y los autoconsumos de gas natural.

<sup>(2)</sup> La actividad de generación eléctrica mediante centrales de ciclo combinado se inició en 2002. No se dispone de datos de 2000 y 2001 de las actividades de cogeneración y transporte.

### Generación de electricidad (Periodo 2000-2002)

Actividades	Unidad	2002	2001 <sup>(1)</sup>	2000 <sup>(1)</sup>
Generación de electricidad. Ciclos combinados.	Energía eléctrica generada (GWh)	1.844,0	—	—
	Energía primaria consumida (GWh) <sup>(2)</sup>	3.629,0	—	—
	Energía eléctrica generada/ Energía primaria consumida (%)	56,4	—	—
Generación de electricidad. Cogeneración <sup>(3)</sup> .	Energía eléctrica generada (GWh)	283,0	—	—
	Energía primaria consumida (GWh) <sup>(2)</sup>	761,0	—	—
	Energía eléctrica generada/ energía primaria consumida (%)	41,3	—	—

<sup>(1)</sup> La actividad de generación eléctrica mediante centrales de ciclo combinado se inició en 2002. No se dispone de datos de 2000 y 2001 de la actividad de cogeneración.

<sup>(2)</sup> La energía primaria consumida corresponde al gas natural.

<sup>(3)</sup> El cómputo de la energía generada y consumida se realiza en función de la participación accionarial del Grupo Gas Natural en las instalaciones de cogeneración.

### Emisiones de gas natural (Periodo 2000-2002)

Actividades	Unidad	2002	2001 <sup>(1)</sup>	2000 <sup>(1)</sup>
Distribución España.	Total (10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> (n))	36,1 <sup>(2)</sup>	30,7	29,0
	Emisión gas natural/ gas comercializado (%)	0,19 <sup>(2)</sup>	0,17	0,18
Transporte en Marruecos (Metragaz).	Total (10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> (n))	0,10	—	—
	Emisión gas natural/ gas transportado (%)	0,0012	—	—

<sup>(1)</sup> No se dispone de datos de 2000 y 2001 de la actividad de transporte. Metragaz obtuvo la certificación ISO 14001 en 2002.

<sup>(2)</sup> Incluye las emisiones procedentes de más de 2.800 km de tuberías incorporadas a la red en 2002.

• Emisiones a la atmósfera

Durante el año 2002, se estima que las emisiones de gas natural a la atmósfera, asociadas a las actividades de las empresas distribuidoras del Grupo en España, fueron de 36,1 millones de m<sup>3</sup> (n) de gas natural, lo que representa el 0,19% del gas comercializado en este periodo, que fue de 18.800 millones de m<sup>3</sup> (n).

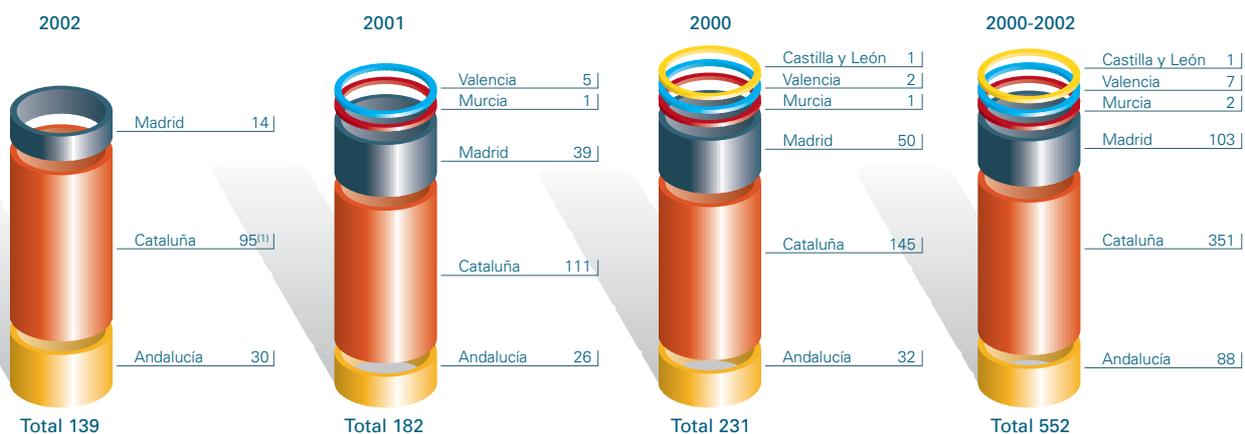
Por otro lado, en la actividad de transporte realizado por Metragaz en Marruecos, estas emisiones alcanzaron una cantidad aproximada de 104.400 m<sup>3</sup> (n), lo que representa el 0,0012 % del total de gas transportado (8.578 millones de m<sup>3</sup> (n)).

Con el fin de reducir progresivamente este tipo de emisiones, el Grupo Gas Natural continuó sustituyendo sus redes antiguas por otras de nuevos materiales, principalmente polietileno, que permiten minimizar las emisiones de metano.

Durante 2002, el Grupo Gas Natural sustituyó 139 kilómetros de tuberías, con lo que durante los últimos tres años se han sustituido un total de 552 kilómetros de tuberías en España.

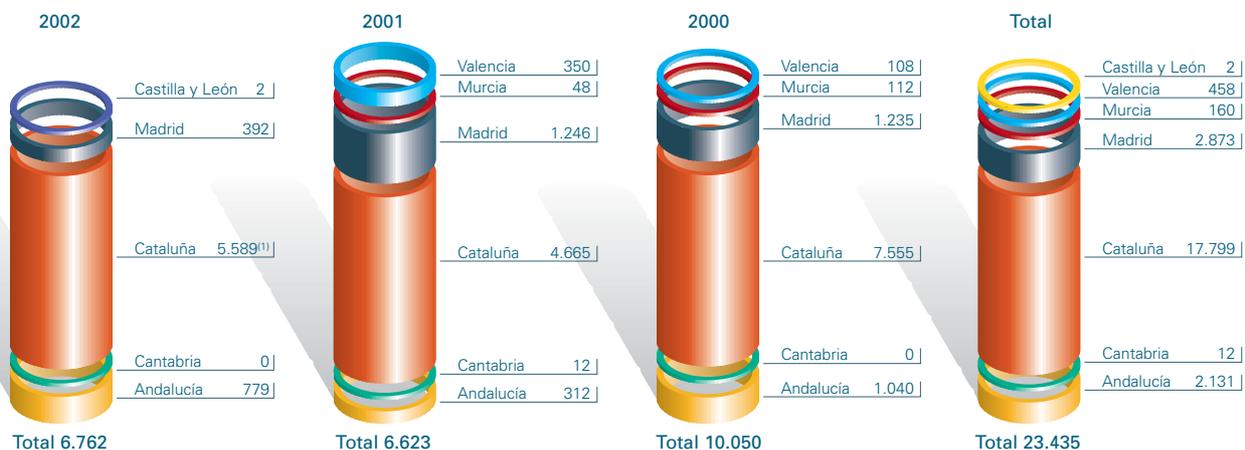
Asimismo, hay que destacar la sustitución de 422 kilómetros y 36.000 acometidas durante los últimos cuatro años en Brasil, y la sustitución de 2,3 kilómetros de tubería por Gas Natural BAN en Argentina durante 2002, y los 10 kilómetros de tuberías antiguas sustituidas por Gas Natural México.

Sustitución de tuberías (kilómetros de red) (Periodo 2000-2002)



<sup>(1)</sup> Incluye los datos de Cataluña, Murcia y Valencia.

Sustitución de tuberías (número de acometidas) (Periodo 2000-2002)



<sup>(1)</sup> Incluye los datos de Cataluña, Murcia y Valencia.

**Emisiones de otros contaminantes <sup>(1)</sup> (Periodo 2000-2002)**

Actividad	Contaminante	Unidad de medida	2002	2001	2000
Distribución España.	CO	Total (t)	9,6 <sup>(3)</sup>	0,8	1,5
		Emisión de contaminantes/gas distribuido (t/ 10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> (n))	0,0005	0,00005	0,00009
	NO <sub>x</sub>	Total (t)	1,9 <sup>(3)</sup>	0,7	0,8
		Emisión de contaminantes/gas distribuido (t/ 10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> (n))	0,0001	0,00004	0,00005
	CO <sub>2</sub>	Total (t)	2.146 <sup>(3)</sup>	2.742	3.702
		Emisión de contaminantes/gas distribuido (t/ 10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> (n))	0,126	0,152	0,227
Generación de electricidad. Ciclos combinados.	CO	Total (t)	Inapreciable	—	—
		Emisión de contaminantes/energía generada (t/GWh)	Inapreciable	—	—
	NO <sub>x</sub>	Total (t)	2.200	—	—
		Emisión de contaminantes/energía generada (t/GWh)	1,19	—	—
	CO <sub>2</sub>	Total (t)	645.000	—	—
		Emisión de contaminantes/energía generada (t/GWh)	349,7	—	—
Generación de electricidad. Cogeneración. <sup>(2)</sup>	CO	Total (t)	Inapreciable	—	—
		Emisión de contaminantes/energía generada (t/GWh)	Inapreciable	—	—
	NO <sub>x</sub>	Total (t)	275	—	—
		Emisión de contaminantes/energía generada (t/GWh)	0,97	—	—
	CO <sub>2</sub>	Total (t)	153.588	—	—
		Emisión de contaminantes/energía generada (t/GWh)	542,7	—	—
Transporte en Marruecos (Metragez).	CO	Total (t)	60	—	—
		Emisión de contaminantes/gas transportado (t/10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> (n))	0,007	—	—
	NO <sub>x</sub>	Total (t)	189	—	—
		Emisión de contaminantes/gas transportado (t/10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> (n))	0,022	—	—
	CO <sub>2</sub>	Total (t)	47.400	—	—
		Emisión de contaminantes/gas transportado (t/10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> (n))	5,52	—	—

<sup>(1)</sup> La actividad de generación eléctrica mediante centrales de ciclo combinado se inició en 2002. No se dispone de datos de 2000 y 2001 de las actividades de cogeneración y transporte.

<sup>(2)</sup> El cómputo de estos datos se realiza en función de la participación accionarial del Grupo Gas Natural en las instalaciones de cogeneración.

<sup>(3)</sup> Los datos incorporan 26 nuevos focos de emisión caracterizados, no incluidos anteriormente.

Por otra parte, para realizar las conexiones de los gasoductos a la red de distribución, durante 2002 se empleó el método de perforación en carga en un total de 94 ocasiones, lo que permitió evitar las emisiones a la atmósfera del gas contenido en largos tramos de tubería.

La progresiva puesta en marcha de sistemas de gestión medioambiental en las diferentes actividades del Grupo Gas Natural, permite tener información acerca de las emisiones de otros contaminantes en sus instalaciones. En las actividades de distribución y transporte, estas emisiones se generan en las instalaciones de combustión existentes en las plantas de GNL y en las estaciones de regulación y medida. Tanto estas instalaciones, como las de generación de energía, poseen programas de mantenimiento y controles periódicos que permiten ajustar su funcionamiento a las condiciones requeridas.

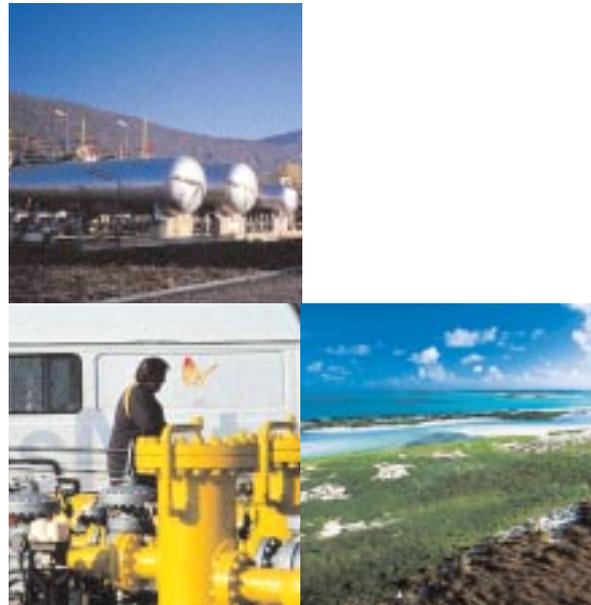
Con respecto a los datos de años anteriores, se aprecia un incremento en las cantidades totales de monóxido de carbono y óxidos de nitrógeno emitidos en la actividad de distribución. La causa de ello radica en que se catalogaron 26 nuevos focos de emisión, lo que implica un aumento de las cifras absolutas globales.

Durante las inspecciones periódicas se detectaron algunos focos con unos niveles de emisiones superiores a los habituales. Estos focos se regularon posteriormente para situarse de nuevo en sus niveles de emisiones habituales, poniendo de manifiesto la utilidad de las inspecciones periódicas.

• **Gestión de residuos**

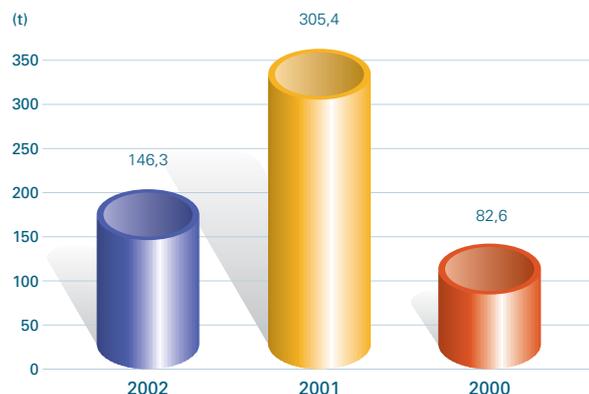
Las principales actividades realizadas por las empresas del Grupo Gas Natural durante 2002, relacionadas con la gestión de residuos, fueron las siguientes:

Las empresas distribuidoras del Grupo en España continuaron realizando la segregación, almacenamiento temporal y posterior cesión a gestores autorizados de los residuos con características de peligrosidad generados en sus actividades. Así, a lo largo de 2002, estas empresas gestionaron un total de 11,34 toneladas de residuos de estas características.



Por otro lado, durante 2002, se dismanteló el gasómetro de la planta de Cádiz, y se eliminó su contenido. Asimismo, se retiraron de forma adecuada las tierras de depuración almacenadas. Estas actuaciones supusieron la gestión de cerca de 74 toneladas de residuos, que fueron entregadas a gestores autorizados.

**Residuos valorizados por Distribución España**



Igualmente, se establecieron sistemáticas similares en otras empresas del Grupo. En la actividad de transporte se gestionaron aproximadamente 2,1 toneladas de residuos con características de peligrosidad. Asimismo, en Argentina, Gas Natural BAN gestionó 1,8 toneladas de residuos de estas características. Además, Gas Natural México suprimió 50 recipientes contenedores de mercaptanos localizados en diferentes estaciones de regulación en la zona urbana de Ciudad de México, que fueron sustituidos por un solo punto donde se realiza la odorización del gas.

La recogida selectiva de residuos reciclables, principalmente papel y cartón, chatarra y tubería de polietileno, alcanzó durante el año 2002 una cifra de más de 146 toneladas en el ámbito de las empresas distribuidoras del Grupo en España. Asimismo, la empresa distribuidora del Grupo en Argentina, Gas Natural BAN, consiguió reciclar una cantidad de papel cifrada en 8,6 toneladas durante 2002. Finalmente, la puesta en marcha del sistema de gestión medioambiental en la empresa de transporte Metragaz, permitió la valorización de 4 toneladas de residuos que se generaron en sus instalaciones.

#### • Control y reducción de la emisión de ruido

Durante 2002 continuaron realizándose las medidas de control de ruido en diferentes instalaciones, sobre todo en aquellas que pudieran tener una mayor incidencia sobre el medio ambiente y, en particular, causar molestias a la población cercana.

En este sentido, estos controles se centraron básicamente en estaciones de regulación y medida, pertenecientes a las empresas distribuidoras. Cabe destacar el esfuerzo realizado por Gas Natural BAN en Argentina, que realiza tres mediciones anuales en todas las plantas de regulación, lo que significa un total de 1.000 mediciones anuales.

Por otro lado, durante 2002, continuó dotándose de sistemas de aislamiento acústico a todas las estaciones de regulación construidas en España, de acuerdo con la medida que se puso en marcha en 2001.

Finalmente, y a fin de tratar de paliar las molestias que puedan ocasionar las obras de canalización y mantenimiento en vías públicas, se sigue imponiendo de forma progresiva el empleo de maquinaria que cumpla los más estrictos requisitos en cuanto a sus niveles de ruido.

#### Superficie restituida (Periodo 2000-2002)

Comunidad Autónoma	Superficie restituida en m <sup>2</sup>		
	2002	2001	2000
Galicia	210.400	28.800	474.000
Madrid	161.770	3.760	82.000
Cataluña	345.390	—	390.560
Murcia	—	—	40.000
Castilla-La Mancha	8.900	221.200	—
Castilla y León-Asturias	120.600	13.920	842.250
Navarra	220.000	—	264.000
La Rioja	—	800	424.500
Cantabria	510.000	82.100	94.120
Valencia	—	—	1.345.090
País Vasco	—	—	10.800
Andalucía	272.000	26.250	266.400
Aragón	—	—	22.000
Extremadura	1.000	—	—
<b>Total</b>	<b>1.850.060</b>	<b>376.830</b>	<b>4.255.720</b>

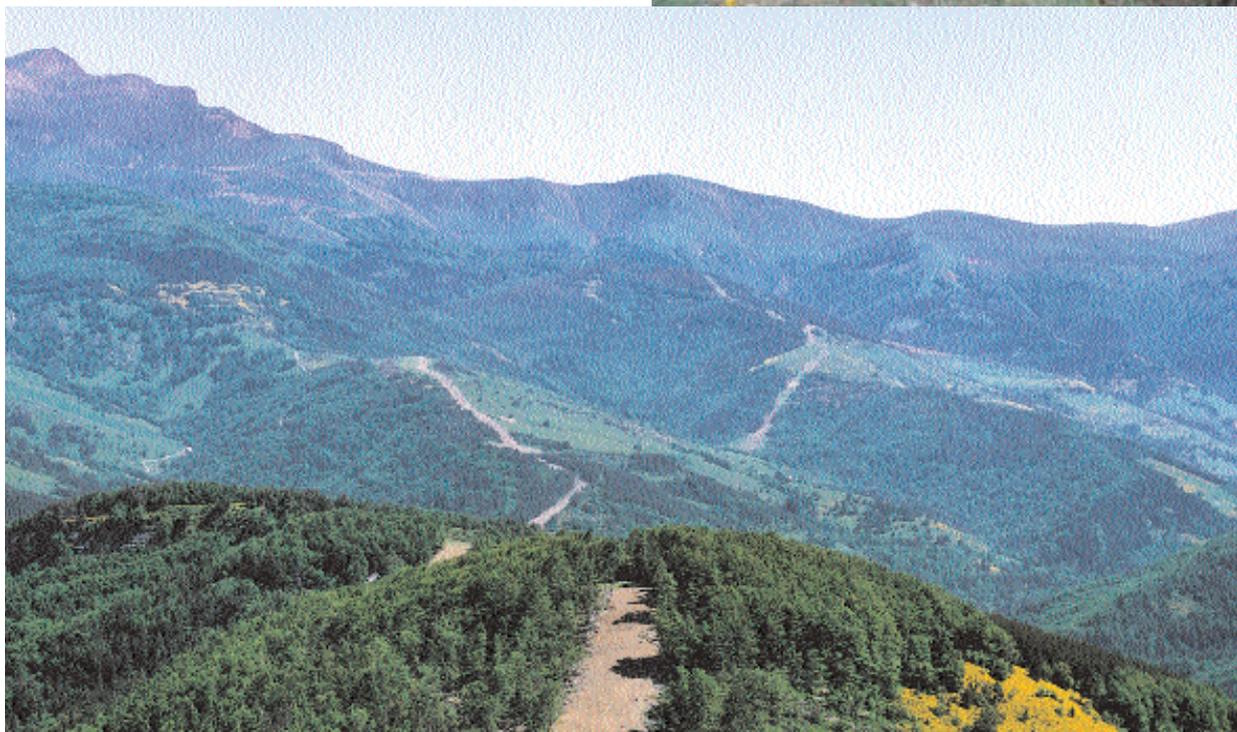
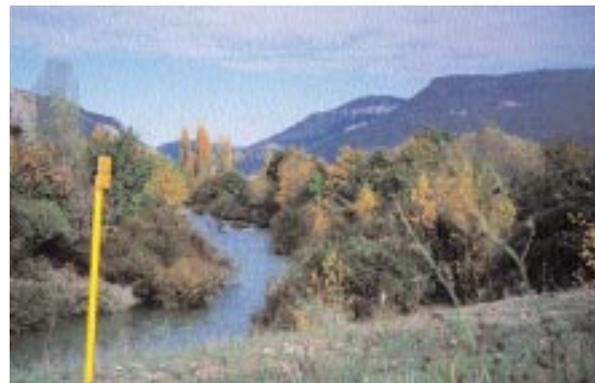
• **Medidas de protección ambiental y restitución paisajística en obras**

Durante el año 2002, se realizaron actuaciones de protección ambiental y restitución paisajística en proyectos asociados a las actividades de las empresas distribuidoras en España a lo largo de toda la geografía nacional, alcanzando cerca de 1.850.060 metros cuadrados tratados. Esta actividad es función de la construcción de nuevas redes.

• **Seguimiento y protección de yacimientos arqueológicos**

Durante 2002 se llevaron a cabo actividades de seguimiento y protección de yacimientos arqueológicos singulares en los siguientes proyectos y localizaciones:

- EDAR de Butarque
- Villanueva de Algaidas
- Papelera Peninsular
- Bioetanol de Curtis
- Carballiño
- Solares
- Cícero-Treto
- Ajo-Meruelo
- Bueras
- Noja-Santoña
- Ablitas
- Sinae
- Murchante
- Variante de Langreo
- Gasoducto Ripoll-Sant Joan de les Abadesses



# Responsabilidad social

## Actuaciones en relación con el equipo humano

El Grupo Gas Natural cuenta con un equipo de más de 6.000 profesionales, con un alto nivel de cualificación, distribuidos en un total de seis países.

La actividad del área de Recursos Humanos durante el año 2002 se centró, fundamentalmente, en el diseño de organizaciones adecuadas para los nuevos negocios surgidos con motivo de la liberalización del sector energético, y en el desarrollo de la estrategia multiservicio del Grupo Gas Natural.



Asimismo, esta adaptación a los nuevos requerimientos del negocio supuso la captación de unos 300 profesionales con experiencia en los nuevos sectores en los que está introduciéndose el Grupo Gas Natural, y la reubicación de unos 380 profesionales con experiencia en otras áreas.

Este proceso supuso también la definición de nuevos marcos laborales y retributivos, más flexibles y adaptados a las nuevas necesidades de un negocio totalmente liberalizado.

Igualmente, se realizó un importante esfuerzo para ofrecer oportunidades de desarrollo profesional a todas las personas del Grupo, y un entorno de trabajo que resulte atractivo.

Por otro lado, se continuó realizando un importante esfuerzo para gestionar adecuadamente el *know how* de la compañía en el sector del gas natural, y formalizar su conocimiento, así como para incrementar la formación de todas las personas del Grupo en relación con las nuevas áreas de negocio en las que actualmente participa.

Otro de los aspectos que centraron los esfuerzos del Grupo Gas Natural en el ámbito de los recursos humanos fue lograr la máxima eficiencia en la gestión, mediante la mejora de todos los procesos clave.

También se continuó fomentando el intercambio de profesionales entre las distintas compañías del Grupo, tanto en España como en Latinoamérica, para compartir experiencias de gestión en las distintas áreas en las que opera el Grupo.

Por otra parte, a lo largo de 2002 se continuó desarrollando el nuevo modelo de Gestión por Competencias que se puso en marcha durante el año anterior, y que tiene como objetivo lograr una mayor adecuación de las personas a sus puestos de trabajo y un mejor ajuste a las nuevas necesidades estratégicas, a través de un mayor conocimiento de las capacidades y potencialidades de los recursos humanos.

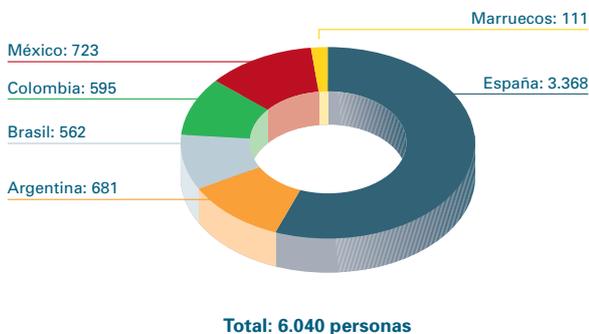
Durante 2002 se abordó una redefinición del documento de Misión, Visión y Valores, de acuerdo con los ejes que marcan los principios de actuación del Grupo Gas Natural: clientes, accionistas, empleados, sociedad y medio ambiente, para concienciar y preparar a toda la organización ante los desafíos del nuevo entorno.

Además, el Grupo lleva a cabo diversas actuaciones para mejorar la motivación y profesionalidad de todos sus empleados, mediante la realización de diferentes programas que contribuyan a su desarrollo profesional.

### Satisfacción de los empleados

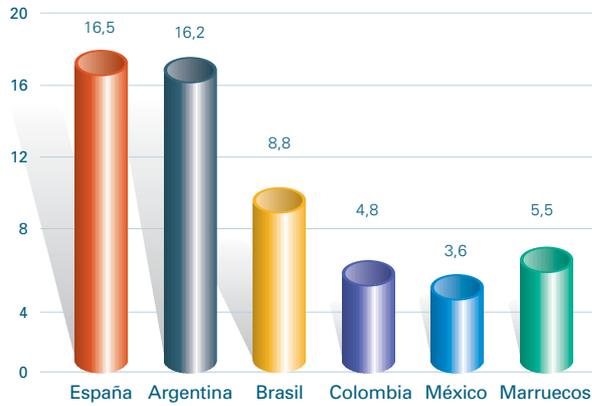
Periódicamente se realizan diversas actividades orientadas a conocer las opiniones y sugerencias de los empleados, con el fin de valorar su nivel de motivación y fomentar su implicación en la gestión y estrategia de la compañía.

#### Distribución de la plantilla por países



Entre estas actividades cabe destacar la realización de entrevistas de seguimiento a los empleados de nuevo ingreso, así como el proyecto de Dirección por Objetivos, que implica la realización de entrevistas periódicas a las personas del Grupo incluidas en este proyecto.

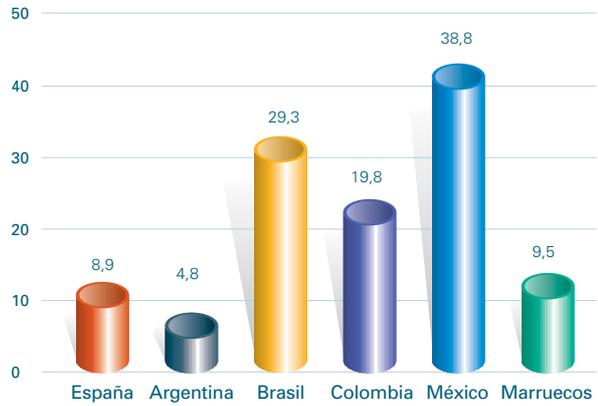
### Índice de permanencia en la empresa 2002



**Tasa de permanencia:** tiempo medio de permanencia o antigüedad en un puesto de trabajo.

**Índice de permanencia:** media de antigüedad en años del total de la plantilla.

### Índice de rotación 2002



**Rotación:** el índice de rotación refleja altas y bajas y movimiento de plantilla.

**Índice de rotación:** porcentaje entre las altas y las bajas de personal, en relación con el número medio de empleados de plantilla.

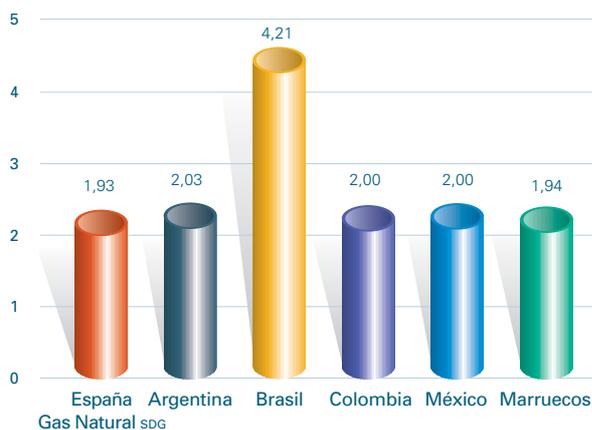
### Índice de no discriminación

**No discriminación:** distribución de mujeres en la plantilla y porcentaje de mujeres entre los puestos de nivel superior (jefes, directores, gerentes...).

**Índice de no discriminación:** distribución de la plantilla del Grupo por sexos. Proporción de mujeres en puestos superiores en relación con el número de hombres.

	Mujeres	Hombres	% Mujeres en puestos directivos
España	913	2.455	13,5%
Argentina	166	515	15%
Brasil	153	409	9%
Colombia	205	390	10,5%
México	224	499	14,1%
Marruecos	18	93	0%

### Índice salarial 2002



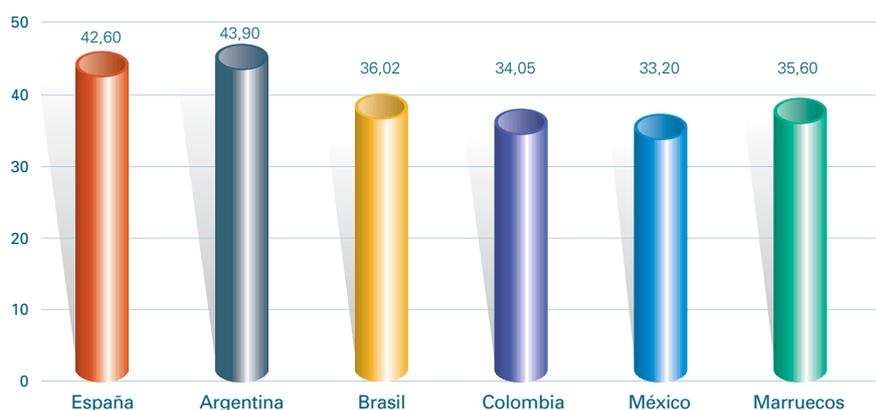
**Índice salarial:** refleja el nivel de salario más bajo de la compañía sobre el salario mínimo nacional legal.

### Índice de formación

Formación proporcionada a los empleados.

	Nº de cursos	Nº de asistentes	Horas de formación por empleado
España	629	5.288	22,70
Argentina	312	2.228	18,82
Brasil	338	3.232	54,06
Colombia	146	2.228	55,10
México	509	3.215	33,69
Marruecos	96	590	77,11

### Media de edad de la plantilla 2002



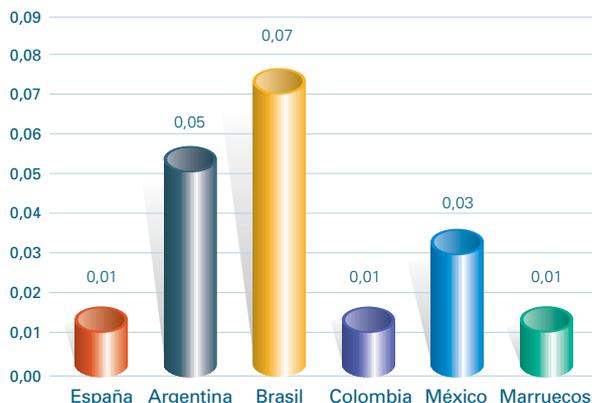
### Índice de salud

**Indicador de salud:** inversión por trabajador en campañas de prevención sanitaria.

**Índices:** número de reconocimientos médicos anuales preventivos. Número de personas que participan en campañas especiales (prevención, antitabaco, antialcohol...).

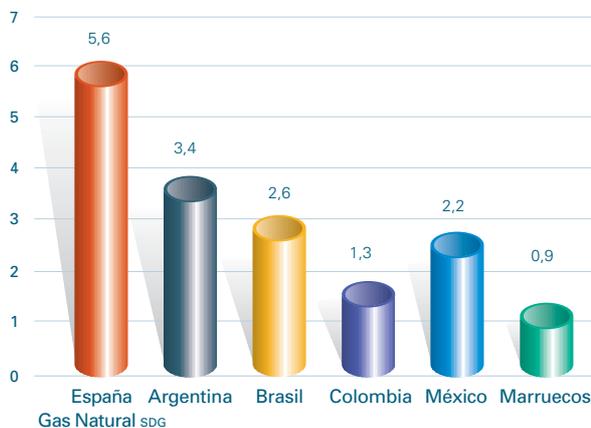
	Nº de reconocimientos médicos anuales	Nº de personas que participan en campañas especiales
España (Gas Natural SDG)	1.443	1.469
Argentina	175	750
Brasil	495	2.436
Colombia	440	2.605
México	675	2.270
Marruecos	212	0

### Índice de accidentes y daños laborales 2002



**Índice de accidentes y daños laborales:** n° de accidentes/plantilla total.

### Índice de absentismo 2002



**Tasa de absentismo:** ausencia del empleado a su trabajo.

**Índice de absentismo:** relación porcentual entre las horas/hombre perdidas por ausencias y el total de horas/hombres trabajadas.

## Comunicación, desarrollo profesional y formación

La creciente relevancia que está adquiriendo el Grupo Gas Natural en las distintas áreas de negocio, ha llevado a la puesta en marcha de nuevas iniciativas para potenciar la comunicación interna, el desarrollo profesional y el nivel de formación de todas las personas que integran el Grupo.

Entre estas iniciativas destacan las siguientes:

- Realización de una autoevaluación de la gestión según el modelo EFQM, de excelencia europea.
- Seminarios de calidad.
- Fomento de la formación de los colaboradores.
- Programa de Gestión por Competencias, que permite conocer mejor las capacidades y potencialidades de los recursos humanos, así como una mayor adecuación de las personas a sus puestos de trabajo. Este Programa, destinado en una primera fase al colectivo de excluidos de convenio y Jefes de Gas Natural SDG, se ha implantado ya en España y en todas las filiales internacionales.

En España se evaluó a 680 personas, en Marruecos a 30, en Colombia se aplicó a 110 y en Argentina el colectivo evaluado fue de 100 personas. Durante

el primer trimestre de 2003 se aplicará a unas 70 personas en Brasil y se lanzará en México para un colectivo de unas 100 personas.

- Plan de mejora de competencias definido individualmente, con la finalidad de mejorar en aquellas competencias que no alcancen los niveles requeridos en los perfiles de los puestos, propiciando así el desarrollo profesional.
- Plan de comunicación interna, que tiene como objetivo dar a conocer y generar una mayor implicación en la estrategia y los objetivos de la empresa y en cada unidad funcional, a través de diversos medios. La comunicación interna se realiza a través de la propia línea jerárquica y de otros canales, como la realización de reuniones periódicas, la organización de desayunos de trabajo con el consejero delegado, la intranet y una revista trimestral para empleados, así como la publicación de notas informativas y comunicados.



## Actuaciones de patrocinio social y cultural

El horizonte estratégico del Grupo Gas Natural está inspirado en los principios de desarrollo sostenible, lo que supone el crecimiento y evolución de la compañía teniendo en cuenta la preservación del entorno, el bienestar social, la integridad medioambiental y el desarrollo económico.

En este sentido, el Grupo Gas Natural contribuye al desarrollo de las áreas en las que operan sus empresas mediante acciones de patrocinio social y cultural. Para tal fin, trabaja desde hace años en diferentes proyectos de apoyo al desarrollo socioeconómico y cultural.

### Actuaciones de patrocinio

El Grupo Gas Natural desarrolló diversas acciones significativas de patrocinio social y cultural en España a lo largo del año 2002.

#### Acuerdos de colaboración

El Grupo Gas Natural colaboró con la Comunidad de Castilla y León a través del proyecto "Salamanca 2002, Ciudad Europea de la Cultura", para la promoción de Salamanca como ciudad emblemática de la cultura, tanto en el ámbito nacional como internacional. A través de esta colaboración, patrocinó en exclusiva diversos actos celebrados dentro del programa de acontecimientos culturales y sociales que la ciudad concentró a lo largo del año.

Asimismo, Gas Galicia y el Ayuntamiento de Santiago de Compostela suscribieron un convenio de colaboración para participar conjuntamente en la programación de las actividades culturales del Compostela Festival.

El Grupo Gas Natural colaboró con el Ayuntamiento de Barcelona en la recuperación, a través de una iniciativa experimental, del sistema de alumbrado público de gas que dejó de utilizarse en la ciudad en diciembre de 1965. El objeto del acuerdo consistió en la instalación de farolas de gas en diversas calles y plazas del Barrio Gótico.



■ Un Grupo comprometido con la sociedad ■



Igualmente, cooperó con el Ayuntamiento de Barcelona en la instalación de una antorcha de gas en el monumento Memorial 1714 de la plaza del Fossar de les Moreres, también en el Barrio Gótico de la ciudad.

La exposición "Tu ciudad, tu barrio. La obra pública en Sevilla", organizada por la delegación de Obras Públicas del Ayuntamiento de Sevilla, fue patrocinada por Gas Natural Andalucía.

### Recuperación del patrimonio histórico-artístico

Las obras de construcción de una conducción de gas natural, entre los municipios valencianos de Benifaió y Picassent, permitieron descubrir un mosaico cerámico de grandes dimensiones de época romana. La intervención del Grupo Gas Natural permitió preservar los restos, realizando un seguimiento minucioso para que no resultaran dañados, y posibilitó, además, el hallazgo de un sillar de piedra junto a una habitación de la misma época.



### Artes plásticas

El Grupo Gas Natural realiza una gran labor de difusión del arte a través de actividades de patrocinio en importantes museos de España.

Como miembro del patronato del Museo Nacional de Arte de Cataluña, colabora en la gestión de recursos del mismo. Es también miembro de la Fundación Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona, institución que tiene como objetivo contribuir a la creación del nuevo museo mediante la constitución de un importante fondo artístico.

Asimismo, forma parte de la Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, que tiene como finalidad promocionar, estimular y apoyar acciones culturales relacionadas con la pinacoteca.

El Grupo también es miembro de la Fundación Amigos del Museo del Prado, institución cultural que promueve la publicación de libros, celebración de conferencias y cursos y ofrece visitas guiadas a centros escolares para acercar a los más jóvenes el estudio de los artistas y de las obras del museo.

### Música

El Grupo Gas Natural presta una especial atención a la música clásica, con el objetivo de acercarla a empleados y clientes y, por ello, mantiene un compromiso de colaboración con diferentes fundaciones, como las del Teatro Real de Madrid, Gran Teatro del Liceu y Orfeo Catalá-Palau de la Música.

En esta línea patrocinó los Conciertos de la Naturaleza celebrados en Barcelona, Pamplona y Toledo y los Ciclos Musicales de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el protocolo suscrito con la Consejería de las Artes de la Comunidad de Madrid.

### Publicaciones

El Grupo Gas Natural edita anualmente un libro basado en el patrimonio natural y cultural de uno de los países donde tiene presencia empresarial. En 2002, publicó el libro "Brasil, patrimonio cultural y natural", distribuyéndolo entre todos los empleados del Grupo, así como entre los accionistas y bibliotecas públicas. En este sentido, Gas Natural Castilla y León entregó un conjunto de libros, editados por el Grupo Gas Natural, al municipio de Venta de Baños (Palencia), con motivo de la apertura del Centro Cultural "La Briquetera".

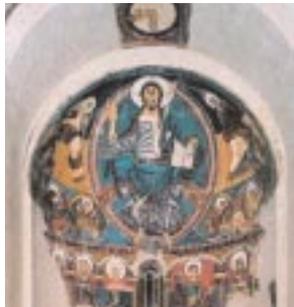
Asimismo, el Grupo patrocinó la edición de las fichas coleccionables "Setas y hongos" que se repartieron a través del diario La Rioja, con el objetivo de conmemorar los 15 años de distribución de gas natural en esta Comunidad Autónoma.

### Otros patrocinios

Por tercer año consecutivo, el Grupo Gas Natural patrocinó el premio Durán Farell de Investigación Tecnológica, promovido por el Consejo Social de la Universidad Politécnica de Cataluña, destinado a trabajos de investigación, en el campo de la tecnología, realizados en España.

Por otro lado, patrocinó el premio dedicado a la arquitectura correspondiente al I Premio Azulejos de España de Arquitectura e Interiorismo, organizado por la Asociación Española de Fabricantes de Azulejos y Pavimentos Cerámicos (ASCER).

Asimismo, en calidad de miembro del comité organizador, patrocinó el "EFQM Forum 2002", en el que se analizó la búsqueda de la excelencia empresarial en un mundo en constante cambio, desde el punto de vista de la creación y la innovación.



■ Una gran labor de difusión del arte ■



El Ayuntamiento de Barcelona, como miembro de la iniciativa *Royal Awards for Sustainability*, organizó los Premios Internacionales Barcelona de Innovación Urbana, con el objetivo de difundir prácticas innovadoras en Europa, que integren los vectores medioambientales, tecnológicos y participativos en el ámbito de los servicios urbanos de la ciudad. El Grupo Gas Natural patrocinó la primera edición de los premios, cuyo tema se centró en la innovación urbana en la gestión de residuos.

Cabe destacar también la labor divulgativa con vocación de permanencia que el Grupo desarrolla, tanto a través del Museo del Gas, exposición permanente que tiene en su sede social, en Barcelona, como la exposición sobre el gas natural en el Museo de la ciudad de Madrid.

El Grupo Gas Natural también desarrolla una importante actividad de patrocinio en todos los países donde operan sus empresas:

### Argentina

Entre los hechos más significativos de 2002, destaca la concesión del primer premio en la categoría de "Publicaciones institucionales" al libro "Argentina, patrimonio cultural y natural", publicado por el Grupo Gas Natural, dentro de los prestigiosos galardones Eikon Argentina. Los premios han sido otorgados por la revista "Imagen", publicación especializada en comunicación corporativa y relaciones públicas de Argentina.

### Brasil

CEG patrocinó la edición de un libro del famoso compositor Antonio Carlos Jobim, en el que se reúnen textos inéditos escritos por el artista en los que dejó constancia de su amor por la naturaleza de Brasil, especialmente por la Mata Atlántica.

Asimismo, CEG, con el apoyo de los gobiernos español y brasileño y el Instituto Arte Viva, patrocinó, en el Museo Nacional de Bellas Artes de Río de Janeiro, la exposición "España del Siglo XVIII - El Sueño de la Razón". La exposición reunió diferentes piezas de arte, como son mobiliario, grabados y ropas de la corte española de esa época.

Igualmente, patrocinó la exposición de la artista brasileña Beatriz Milhazes, que se celebró en el Centro Cultural Bando do Brasil, y la exposición fotográfica titulada "Rio Cidade Agua" de Custodio Coimbra, en la que se presentó un centenar de fotografías de la ciudad de Río de Janeiro y sus cuencas hidrográficas.

Otra exposición que contó con la aportación de CEG, fue la muestra "Retratos do Brasil", con información y documentos gráficos recogidos por la periodista Paula Saldanha y el fotógrafo Roberto Werneck.

Por otra parte, CEG colaboró en la restauración de la antigua Casa de la Moneda de Brasil, construida entre 1858 y 1866, que alberga el Archivo Nacional, el mayor centro de conservación documental de Latinoamérica.



## Colombia

Gas Natural ESP, recibió la Orden al Mérito Cultural, por su contribución a la financiación de la cultura, desarrollo humano y fomento de la creatividad en Colombia.

Continuando con su alianza estratégica para invertir en cultura, Gas Natural ESP y Chevron Texaco inauguraron en Bogotá la serie infantil Chevron Texaco-Gas Natural Fernando Botero, con la finalidad de que los niños colombianos se acerquen a la obra del artista.

También Gas Natural ESP patrocinó el preestreno de la obra de teatro "Feliz nuevo siglo, Doctor Freud", escrita por la mexicana Sabina Berman, y que contó con la asistencia de presidentes y gerentes de las más importantes empresas del país, miembros del gobierno y periodistas. Igualmente, Gas Natural ESP patrocinó la visita a Colombia del Ballet Nacional de México.

## México

Gas Natural México patrocinó la exposición "Camino de la Lengua Castellana". La muestra, celebrada en el Museo Nacional de las Culturas de la Ciudad de México, reproduce el itinerario histórico y cultural de la lengua castellana, desde su nacimiento, evolución y desarrollo, hasta su situación actual.

Gas Natural México, en colaboración con Repsol YPF, patrocinó la gira por el territorio mexicano del Coro de Cámara Exaudi, de La Habana. La gira formó parte del Programa Repsol YPF para la Música de Latinoamérica, que, desde su puesta en marcha, en 1998, ha contado con el apoyo de la UNESCO.

## Acción social

La responsabilidad social del Grupo Gas Natural sobre las áreas en las que opera, es parte fundamental de la compañía. En este sentido, la acción social durante 2002 ha estado centrada en proyectos de colaboración con diversas entidades de carácter humanitario y en la protección y mejora del medio ambiente.

En España, el Grupo Gas Natural colaboró, a lo largo del año 2002, como miembro del Patronato y en calidad de empresa fundadora, con la Fundación Privada Femarec, dedicada a la integración laboral de personas discapacitadas.

Igualmente, el Grupo continuó apoyando a la Fundación de Lucha contra el Sida, y patrocinó la campaña anual de captación de voluntarios de la Cruz Roja.

Asimismo, cooperó con diversas organizaciones humanitarias, participando en diversas actividades de asistencia regular a colectivos desfavorecidos, y, muy especialmente, en las relacionadas con la infancia. Por ello, apostó por asociaciones como la Fundación Nido, Fundación Iris, Fundación Parálisis Cerebral, Médicos del Mundo, Fundación Pere Tarrés, así como con varios hospitales y colegios.

En este sentido, el Grupo colaboró con la sociedad a través de actividades diversas, como la entrega de equipos informáticos a las organizaciones y entidades sin ánimo de lucro que facilitan empleo o formación a colectivos desfavorecidos, así como mediante la entrega de obsequios promocionales o a través de la instalación de sistemas de calefacción en escuelas y centros de formación.

Merece una mención destacada la especial atención que el Grupo Gas Natural dedica a los escolares a través del Programa Pedagógico "El gas natural y el medio ambiente". Durante el año 2002, el Programa Pedagógico se realizó en once Comunidades Autónomas españolas, cifra que se traduce en más de 800 centros de enseñanza y más de 63.000 alumnos. A través del desarrollo del programa, el Grupo promovió el conocimiento sobre el gas natural, difundió la cultura del uso racional de esta energía, divulgó sus ventajas medioambientales y proporcionó consejos básicos

sobre su correcta utilización. El programa contó con el apoyo de las consejerías de Educación y Medio Ambiente de las distintas Comunidades Autónomas y con la colaboración de una empresa externa especializada en programas pedagógicos.

Asimismo, el Grupo Gas Natural desarrolló una intensa labor de acción social en los distintos países de Latinoamérica en los que está presente:

### Argentina

Gas Natural BAN, con la colaboración de la Fundación Gas Natural, continuó desarrollando el Programa Primera Exportación, que proporciona asesoramiento gratuito en materia de comercio exterior a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Argentina para que puedan exportar sus productos. El eje del programa consiste en un servicio de consultoría brindado por especialistas que, desde los centros de atención al cliente de Gas Natural BAN, atienden a PYMES o a personas interesadas de cualquier provincia de Argentina. Este programa recibió el reconocimiento de la Cámara de Diputados de la Nación.

Asimismo, ante la grave crisis que está viviendo Argentina, durante 2002, Gas Natural BAN puso en marcha el Programa de Voluntariado Corporativo "Energía Solidaria", destinado a promover y formar grupos de voluntarios entre sus empleados. De este modo, los empleados de la compañía con vocación solidaria pudieron participar en diversos proyectos agrupados según áreas de interés y conocimientos, participando en distintas actividades como el "Programa de capacitación en nutrición y soja", y otras acciones como la entrega de material escolar al inicio de curso y de juguetes en fechas navideñas, talleres de formación en electricidad, clases de apoyo escolar, talleres de costura y la huerta comunitaria.

Además, para desarrollar el Programa de Voluntariado Corporativo, Gas Natural BAN alcanzó diversos acuerdos de colaboración con Cáritas Argentina y Fundación Global.

Por otra parte, continuó desarrollando el programa pedagógico "El gas en la escuela", dirigido a los alumnos de quinto curso de Educación General Básica de Buenos Aires, en el que participaron más de 65.000 alumnos.



■ Una intensa labor de acción social en todos los ámbitos ■



### Brasil

CEG y Ceg Rio, colaboraron con la Fundación Jacqueline, fundada por la campeona olímpica que da nombre a la misma, en un proyecto dirigido a atender a cerca de 3.000 niños de 25 comunidades de las áreas más desfavorecidas de Brasil.

Asimismo, en la comunidad de Morro dos Prazeres, CEG y Ceg Rio apoyaron e incentivaron el programa "Médico de familia", dirigido a proporcionar atención médica a los niños de familias sin recursos.

Por otra parte, en la comunidad de Belford Roxo (Nova Iguaçu) apoyaron un centro para proporcionar alimentos y asistencia médica a niños menores de ocho años, y crearon una escuela informática con ordenadores e impresoras cedidos por CEG y Ceg Rio.

También donaron ordenadores y mobiliario diverso a otras tres escuelas de informática en las zonas más desfavorecidas de Río de Janeiro, y proporcionaron formación a los profesores de los centros.

Además, CEG colaboró con la Asociación Nitoriense de Deficientes Físicos (ANDEF), cuyo propósito es defender y promover derechos de los discapacitados físicos a través de la generación de empleos y de la promoción de la práctica de deportes.

Gas Natural SPS donó mantas a tres instituciones de asistencia a niños y adolescentes. Asimismo, entregó contenedores de basura selectiva a la ciudad de Itu y realizó una donación al Cuerpo de Bomberos para ayudar en la construcción de la nueva sede de la corporación.

## Colombia

Gas Natural ESP y el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE) sellaron una alianza estratégica con el fin de mantener una comunicación más directa con los ciudadanos. Además, el acuerdo permitió que 25.000 niños de Bogotá se beneficiaran de la campaña educativa del programa "Gas en las Escuelas" y de los eventos culturales que la empresa lleva a los barrios, mejorando el esparcimiento en diferentes áreas de la ciudad.

## México

La Fundación Javier Barrios Sierra, organismo dedicado al estudio de sismos en la ciudad de México, y Gas Natural México, firmaron un convenio de colaboración para el desarrollo de medidas innovadoras y pioneras en materia de seguridad y protección contra terremotos.



## Fundación Gas Natural

A lo largo del año 2002, la Fundación Gas Natural prosiguió desarrollando un importante programa de actividades, centrado en temas relacionados con la sensibilización, estudio y educación medioambiental.

En este sentido, se celebraron cuatro seminarios de gestión ambiental en diferentes Comunidades Autónomas españolas.

Bajo el lema "De Río a Johannesburgo: un repaso al estado ambiental del mundo", y con la colaboración del departamento de Medio Ambiente de la Generalitat de Cataluña y la Universidad Autónoma de Barcelona, la Fundación celebró, en la ciudad condal, este seminario, con el objetivo de conmemorar el décimo aniversario de la licenciatura en Ciencias Ambientales de la Universidad catalana.

Asimismo, la Fundación Gas Natural, en colaboración con la concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Madrid y con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), celebró en Madrid el seminario titulado "La contaminación atmosférica por partículas en suspensión".

Igualmente, dentro de las actividades del Programa "Ciudad 21" de difusión de las Agendas 21 Locales en los municipios andaluces, la Fundación, en colaboración con la consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, organizó en Granada el seminario sobre "La gestión sostenible de la energía a nivel municipal".

Finalmente, la Fundación Gas Natural, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y la Oficina Española del Cambio Climático,



realizó el segundo seminario internacional sobre cambio climático titulado "Retos y posibilidades de respuesta de las empresas españolas ante el cambio climático".

A raíz de la celebración de este seminario, la Fundación Gas Natural realizó dos comparecencias ante las respectivas Comisiones de Medio Ambiente del Senado y del Congreso de los Diputados, y en ambas se destacó la gran labor del Grupo Gas Natural en temas medioambientales.

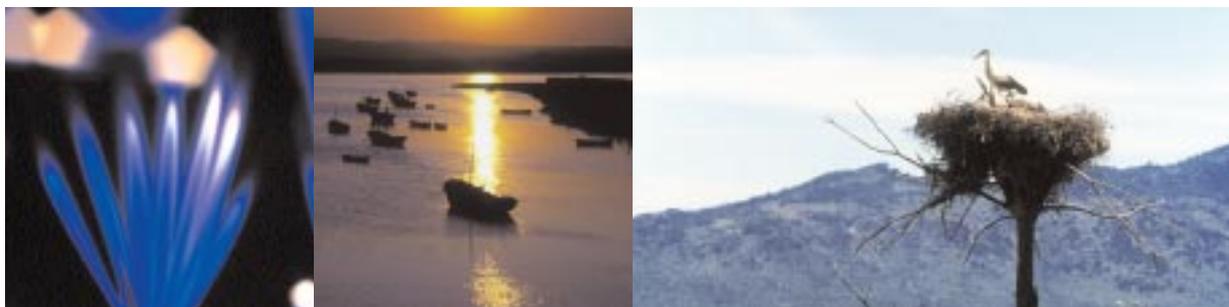
Para la celebración de los cuatro seminarios se elaboraron 37 ponencias, que aparecen publicadas en la página *web* de la Fundación y que recogen las intervenciones de especialistas nacionales y extranjeros.

De igual manera, coincidiendo con la celebración de los seminarios, la Fundación prosiguió desarrollando su labor de divulgación medioambiental a través de la elaboración de las fichas pedagógicas que se reparten con las carpetas de documentación en los diferentes seminarios, y que resumen toda la información contenida en las ponencias. En 2002, se elaboró una nueva ficha titulada "El cambio climático: causas humanas y alternativas de mitigación".

Por otro lado, la Fundación Gas Natural, en colaboración con la dirección de Marketing, puso en marcha la iniciativa de adjuntar hojas informativas a las facturas de consumo de gas enviadas a los clientes del Grupo Gas Natural. La labor divulgativa de las hojas se centró en las ventajas medioambientales del gas natural y de las centrales de ciclo combinado, así como en diversos consejos para fomentar el ahorro energético en el hogar.

La Fundación patrocinó y financió la reedición del estudio publicado por el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de Energía (IDAE) titulado "Impactos ambientales de la producción eléctrica. Análisis de ciclo de vida de ocho tecnologías de generación eléctrica".

Por otro lado, la Fundación encargó al Centro de Economía Industrial la realización de un estudio sobre "La reforma de la fiscalidad aplicada al uso de gas natural en vehículos de transporte en España".



Asimismo, dentro del marco del convenio de colaboración entre la Fundación y el Departamento de Medio Ambiente de la Generalitat de Cataluña, se encargó la realización de un estudio sobre "Degradación y protección de suelos: situación actual y tendencias. Líneas de actuación en Cataluña".

Por otra parte, la Fundación patrocinó la exposición "Ciudad Viva", organizada por la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid y la Fundación de Investigación y Desarrollo Ambiental (FIDA). Se trata de una muestra itinerante, que ya se ha exhibido en los principales municipios madrileños, y que en los próximos dos años recorrerá numerosos puntos de la Comunidad.

En el marco de los cursos de verano de El Escorial, la Fundación patrocinó la celebración de un seminario sobre la sierra de Guadarrama, organizado por las consejerías de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid y de la Junta de Castilla y León y la fundación FIDA.

En otro orden de cosas, la Fundación llegó a un acuerdo con el Portal Informático "Ambientum", para realizar un patrocinio dirigido a los Ayuntamientos españoles. Un total de 500 ayuntamientos de diferentes puntos de España, con población de más de 2.000 habitantes, recibieron gratuitamente información actualizada sobre la legislación ambiental europea, española y autonómica.

Igualmente, se puso en marcha la página *web* de la Fundación Gas Natural, dentro de la propia *web* del Grupo, desde la que se pueden consultar las distintas materias en las que trabaja

la Fundación. Además, la *web* posibilita la inscripción electrónica a los seminarios y la divulgación de información sobre las actividades que organiza.

Siguiendo la línea de cooperación entre la Fundación y los gobiernos autonómicos, el presidente del Grupo Gas Natural, Antonio Brufau, y el consejero de Medio Ambiente de la Generalitat de Cataluña, Ramón Espadaler, firmaron en Barcelona un convenio de colaboración conjunta en temas relacionados con el medio ambiente.

En este sentido, se dotó de contenido a los convenios que fueron firmados durante el primer año de actividad de la Fundación. De este modo, se acordó impulsar acciones de colaboración de la Fundación en el programa de Parques Naturales que promueve la Junta de Castilla y León.

Asimismo, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Fundación Gas Natural firmaron un convenio con el objetivo de colaborar conjuntamente, tanto en los seminarios, como en los distintos proyectos de investigación que promueve la Fundación.

La Fundación siguió también una línea de cooperación con los ayuntamientos de las grandes ciudades españolas. En consecuencia, se abrió una vía de colaboración con el Ayuntamiento de La Coruña y se organizó el seminario sobre "Buenas prácticas ambientales en las ciudades del siglo XXI".

Igualmente, la Fundación inició una colaboración con el Ayuntamiento de Vigo, centrada en la participación conjunta en la Agencia de la Energía viguesa.

■ La Fundación Gas Natural desarrolla importantes actividades en el ámbito internacional ■



### Actividades internacionales

En el ámbito internacional y, a lo largo de todo el año 2002, la Fundación Gas Natural desarrolló numerosas actividades con el principal objetivo de contribuir a la sensibilización y educación en la protección del medio ambiente, haciendo especial hincapié en los problemas y soluciones relacionados con el medio ambiente y la energía. Las principales actividades fueron las siguientes:

Gas Natural <sup>BAN</sup>, con la colaboración de la Fundación Gas Natural, continuó desarrollando el Programa "Primera Exportación", con el objetivo de asesorar gratuitamente en materia de comercio exterior a las pequeñas y medianas empresas argentinas. Este programa recibió del Gobierno argentino el premio a la iniciativa en la promoción de exportaciones.

Asimismo, la Fundación y Gas Natural <sup>BAN</sup> patrocinaron el programa "Solidaridad Energética", dirigido al trabajo solidario y voluntario de los empleados de Gas Natural <sup>BAN</sup> en el ámbito de la educación infantil y de ayuda a las personas mayores.

El "Programa de Postgraduados" del Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales (FLACAM), continuó ayudando a la titulación de postgraduados argentinos en estudios relacionados con el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

En Colombia, se firmó un convenio con la secretaría de Educación del Gobierno de Colombia para el desarrollo del programa "Gas en las Escuelas", que posibilitó la ejecución del proyecto "Jardín Botánico de Bogotá", por el que un total de 25.000 niños acudieron al parque para recibir las lecciones del programa "Gas en las escuelas". También permitió el desarrollo del programa "Pequeños científicos", dirigido al desarrollo científico de estudiantes de primaria en temas medioambientales y de ciencias naturales.

Para completar el programa, se acordó la formación de 800 profesores en temas relacionados con los procesos energéticos y el gas natural. Finalmente, se dotó de laboratorios de ciencias naturales y se procedió a la realización del "Foro Distrital de Ciencias", un espacio de participación para compartir experiencias innovadoras en el campo de las ciencias y para aportar mejoras en la calidad de la educación en Bogotá.

La Fundación Gas Natural firmó en México el convenio que permitirá el acondicionamiento del Parque Ecológico Nevado de Toluca.

Finalmente, la Fundación continuó dando apoyo al Centro de Formación de Niños Autistas de Marruecos. Tras la inauguración oficial del centro, construido gracias a la ayuda de la Fundación, se acordó formar en España a cuatro profesores del centro escolar marroquí.

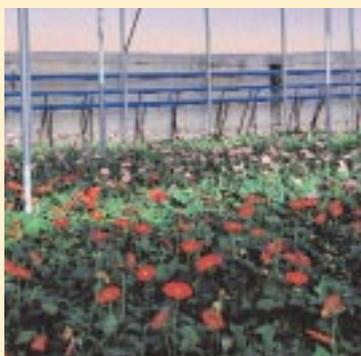
# Creación de riqueza

El Grupo Gas Natural obtuvo un resultado neto de 805,9 millones de euros durante 2002, lo que representa un crecimiento del 41% respecto al obtenido en 2001. Este resultado se situaría al nivel del ejercicio anterior si no se consideraran las plusvalías netas obtenidas durante 2002 por la venta de las participaciones en Enagás y en Gas Natural México, ni los correspondientes efectos en el resultado neto por los cambios en dichas participaciones.

Asimismo, esta cifra incluye el resultado correspondiente al subgrupo Enagás (Enagás, Gasoducto Al-Andalus y Gasoducto de Extremadura) por integración global hasta el 30 de junio de 2002 y, a partir de esta fecha, los resultados por la participación del Grupo Gas Natural (40,9%) se consolidan por puesta en equivalencia, incorporando también los resultados de las filiales portuguesas de Enagás (Gasoducto Campo Maior-Leiria-Braga y Gasoducto Braga-Tuy).

El resultado operativo bruto (Ebitda) alcanzó los 1.366 millones de euros en 2002. Esta cifra representa un descenso del 7,9% respecto al ejercicio anterior, debido principalmente al cambio de método de consolidación de Enagás, así como al impacto de la devaluación del peso en las operaciones en Argentina.

El Ebitda ajustado, es decir, sin tener en cuenta las particularidades comentadas, así como las variaciones en el perímetro de consolidación tras la adquisición de participaciones adicionales en las sociedades brasileñas y colombianas, y el cambio del método de consolidación de las participaciones en las sociedades EMPL y Metragaz, hubiera ascendido a 1.102,5 millones de euros, un 2% superior al Ebitda también ajustado del ejercicio anterior.



■ El Grupo Gas Natural obtuvo un resultado de 805,9 millones de euros ■



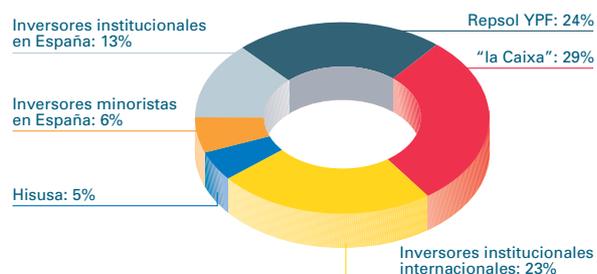
## Principales magnitudes económicas

(Millones de euros)	2002	2001	%
Importe neto de la cifra de negocios	5.267,9	5.530,6	(4,7)
Ebitda	1.366,0	1.483,9	(7,9)
Resultado operativo (Ebit)	906,7	1.018,6	(11,0)
Resultado neto	805,9	570,9	41,2
Cash flow	909,5	1.003,8	(9,4)
Número medio de acciones (en millones)	447,8	447,8	—
Ebitda por acción (€)	3,1	3,3	(7,9)
Resultado neto por acción (€)	1,8	1,3	41,2
Cash flow por acción (€)	2,0	2,2	(9,4)
Inversiones	1.067,0	1.011,9	5,4
Deuda financiera neta (a 31/12)	1.627,0	3.676,6	(55,7)

## Valor para los accionistas

Gas Natural SDG tiene estructura de sociedad anónima y sus mayores accionistas son "la Caixa" (29 %) y Repsol YPF, (24 %). Otro accionista relevante de la compañía es Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A. (Hisusa) (5%). Según los datos obtenidos durante la última Junta General Extraordinaria de Accionistas, cerca de 39.000 accionistas completan el capital social de la compañía.

### Estructura accionarial de Gas Natural SDG



El capital social de Gas Natural SDG está representado por 447.776.028 acciones de un euro de valor nominal cada una. Las acciones se negocian a través del mercado continuo español con el código GAS y forman parte del índice Ibex 35.

Las acciones de Gas Natural SDG también forman parte de los índices *FTSE Eurotop 300* y *Dow Jones Stoxx 600*, con una ponderación del 0,12%, y en particular del índice *Dow Jones Stoxx Utilities*, con una ponderación del 2,26%.

Además, Gas Natural SDG es la única *multiutility* española incluida en el índice *FTSE4Good* ("Footsie for Good"), que incluye a las compañías europeas con mayor compromiso en el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

Uno de los principales objetivos del Grupo Gas Natural es la creación de valor, de una manera sostenida, para todos sus accionistas. Para ello, el Grupo Gas Natural centra sus esfuerzos en consolidar su potencial de crecimiento y rentabilidad, y proporcionar un dividendo adecuado a todos sus accionistas.

El año 2002 continuó siendo un año difícil para las bolsas mundiales, debido a la desaceleración económica, la incertidumbre en Latinoamérica y los escándalos financieros que minaron la confianza de los inversores.

Como consecuencia de todo ello, el Ibex 35 cerró con pérdidas por tercer año consecutivo, con un descenso del 23,1% respecto al año anterior. Las acciones de Gas Natural SDG registraron un mejor comportamiento relativo, respecto al Ibex 35 así como en comparación con el sector de *utilities*, y finalizaron el ejercicio a un precio de 18,07 euros, con un descenso del 3,4%. El máximo anual se registró el 8 de mayo, cuando las acciones alcanzaron un precio de 19,50 euros, y el mínimo anual el 24 de julio, con un precio de 15,37 euros.

La capitalización bursátil de Gas Natural SDG a 30 de diciembre de 2002 era de 8.901 millones de euros, lo que equivale al noveno lugar en el ranking de capitalización bursátil de las empresas del Ibex 35.

Por otra parte, durante 2002, Gas Natural SDG incrementó un año más el dividendo, que pasó de 0,33 euros por acción en 2001, a 0,40 euros por acción en 2002.

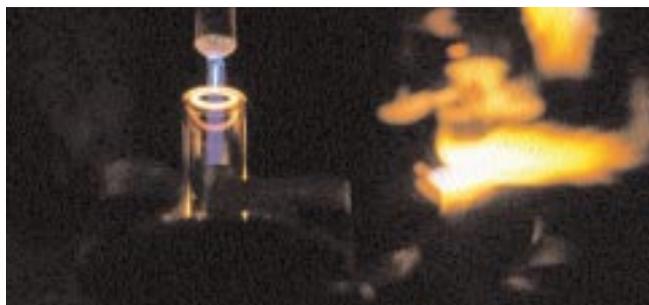
En cuanto a las acciones de Gas Natural BAN, la distribuidora del Grupo Gas Natural en Argentina, cerraron el ejercicio a 0,73 pesos, lo que representa una pérdida del 34% respecto al ejercicio anterior.

El máximo anual de las acciones de Gas Natural BAN fue de 1,42 pesos, y el mínimo anual de 0,38 pesos. El número de acciones de la distribuidora argentina negociadas durante el año 2002 fue de 20,5 millones. Por su parte, el índice Merval, representativo de la Bolsa de Buenos Aires, cerró con una ganancia del 78%.

#### Principales magnitudes físicas

	2002	2001	%
Ventas de gas (GWh)	312.387	276.327	13,0
Comercialización a tarifa en España	88.693	111.216	(20,3)
Comercialización libre en España	84.521	65.428	29,2
<i>Trading</i>	61.496	32.933	86,7
Latinoamérica	77.506	66.750	16,1
Italia	171	—	—
Transporte de gas/ATR (GWh)	126.820	90.159	40,7
España <sup>(1)</sup>	45.298	15.422	—
Portugal	30.723	25.963	18,3
Latinoamérica	50.799	48.774	4,2
Red de distribución de gas (km)	79.574	73.895	7,7
España	31.648	28.829	9,8
Latinoamérica	47.926	45.066	6,3
Incremento en clientes de gas, en miles	567	548	3,5
España	287	301	(4,7)
Latinoamérica	280	247	13,4
Clientes de gas, en miles (a 31-12)	8.105	7.538	7,5
España	4.196	3.910	7,3
Latinoamérica	3.909	3.628	7,7
Contratos por cliente en España (a 31-12)	1,2	1,1	—

<sup>(1)</sup> Para una adecuada comparación entre periodos, las magnitudes del ejercicio 2001 y del primer semestre de 2002 correspondientes a Enagás no se han incluido.



## Valor para los clientes

Durante el año 2002, la cifra de clientes del Grupo Gas Natural se incrementó con 567.000 nuevos contratos, por lo que actualmente supera los 8,1 millones de clientes de gas, 4,2 millones en España y 3,9 millones en Latinoamérica.



### Indicadores de satisfacción de los clientes

Uno de los objetivos principales del Grupo Gas Natural es proporcionar unos productos y servicios excelentes a todos sus clientes en todos los países en los que opera, y contribuir a mejorar su calidad de vida.

Por ello, el Grupo Gas Natural ha puesto en marcha diversos mecanismos de control que permiten conocer el nivel de satisfacción de sus clientes y tener en cuenta sus opiniones y sugerencias, con el fin de introducir los cambios y mejoras necesarios para adaptarse permanentemente a sus necesidades.

La obtención de datos cuantitativos mediante encuestas de opinión y estudios periódicos, se complementa con la realización de grupos de trabajo para la mejora de aspectos específicos de determinados servicios de la compañía.

Durante el año 2002, el Grupo Gas Natural realizó más de 71.000 encuestas de opinión entre sus clientes residenciales, con el fin de obtener una medición continua de su grado de satisfacción con los servicios prestados, así como de los principales motivos de insatisfacción y de las sugerencias de mejora.

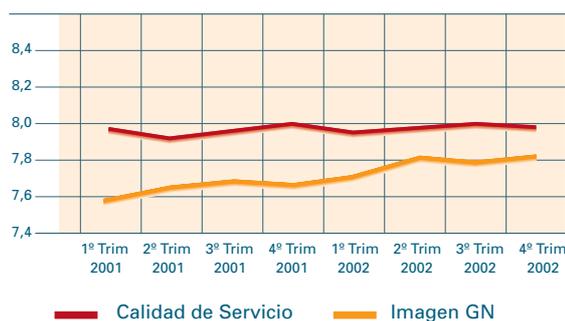
Estas encuestas, que se realizan mensualmente, consideran indicadores relativos a los diferentes servicios que proporcionan las empresas del Grupo Gas Natural, y ofrecen unos resultados

favorables, ya que se observa un proceso de mejora continua en los niveles de satisfacción de los clientes, en un entorno cada vez más exigente, debido al proceso de liberalización del sector.

Los índices de satisfacción obtenidos sirven de base para establecer objetivos de calidad de servicio, tanto en las unidades operativas de Gas Natural como para los proveedores de operación en contacto con los clientes.

Asimismo, el Grupo Gas Natural dispone de un sistema de medición específico para los clientes industriales y los clientes de gran consumo de Gas Natural Comercializadora, para evaluar su nivel de satisfacción e identificar potenciales áreas de mejora.

### Evolución de la Calidad de Servicio de Gas Natural y de la imagen de la compañía



**Calidad de Servicio**  
**Resultados mercado residencial por procesos**

<b>Procesos</b>	<b>2002</b>	<b>2001</b>
Calefacción	8,3	8,2
Urgencias	8,2	8,2
Inspección - Revisión	8,2	8,1
Centros del Gas	8,1	8,1
Venta de gasodomésticos	8,0	8,1
Nuevos clientes (nueva edificación)	8,0	8,0
Servicio Mantenimiento Hogar - Inspección preventiva	8,0	8,0
<b>Calidad de Servicio Gas Natural</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>
Atención telefónica	8,0	7,9
Nuevos clientes (finca habitada)	7,9	7,7
Facturación	7,7	7,7
Lecturas	7,5	7,5
Servicio Mantenimiento Hogar - Emergencias	7,5	7,4

Valoración de 0 a 10

## Valor para los proveedores y las empresas colaboradoras

El Grupo Gas Natural considera que sus proveedores y empresas colaboradoras desempeñan un papel esencial para proporcionar unos productos y servicios de calidad a todos sus clientes. Por ello, mantiene una relación permanente con todos aquellos profesionales y empresas que colaboran con las distintas compañías del Grupo, para proporcionar una mejor calidad de vida y un valor añadido a sus clientes.

Asimismo, el Grupo Gas Natural exige a sus proveedores y empresas colaboradoras un sistema que garantice el cumplimiento continuado de los requisitos de calidad establecidos para aquellos productos o servicios que le suministran.

Este requisito se complementa con la realización de controles sistemáticos y el seguimiento a través de herramientas informáticas adecuadas, como el Sistema de Información de Calidad. Estos controles permiten comprobar la calidad de los servicios proporcionados por las empresas que colaboran con el Grupo Gas Natural en el

desarrollo de distintas actividades y, muy especialmente, de aquellas que trabajan en contacto directo con los clientes del Grupo o en la ejecución de las redes de distribución.

Otro aspecto importante es asegurar que el personal de las empresas colaboradoras cuente con la adecuada formación y motivación para realizar sus actividades. En esta línea, el Grupo Gas Natural comprueba que las empresas contratistas y colaboradoras dispongan de personas adecuadamente formadas y cualificadas, antes de formalizar una subcontratación de actividades.

Por otra parte, durante el año 2002, se puso en marcha el "Portal del Instalador", con el objetivo de que se convierta en un portal de referencia en Internet para la prestación de servicios a empresas y profesionales de este sector, que desempeña una actividad fundamental para el desarrollo de la estrategia de crecimiento del Grupo Gas Natural.

Asimismo, el Grupo Gas Natural ha puesto en marcha una extranet para proveedores, a través de la cual les facilita el acceso a toda la información relevante que necesiten para sus actividades.

## Valor para las sociedades en las que opera

Las inversiones del Grupo Gas Natural durante el año 2002 ascendieron a 1.067 millones de euros, de las cuales, 858,1 millones de euros se destinaron a inversiones materiales.

El mayor porcentaje de las inversiones materiales, un 52%, se destinó a continuar ampliando la red de distribución de gas natural en España, con más de 2.800 kilómetros de nueva construcción, que permitieron llevar el gas natural a más de 280.000 nuevos clientes.

Asimismo, se destinó un 34,5% de las inversiones materiales a la construcción de nuevas centrales de generación eléctrica de ciclo combinado, que tienen un menor impacto ambiental que las centrales convencionales, y contribuirán a garantizar el suministro de electricidad en España durante los próximos años.

Por otra parte, durante el año 2002 se destinaron 12,2 millones de euros a la ampliación de la capacidad del gasoducto Magreb-Europa, con el objetivo de garantizar los aprovisionamientos de gas natural para cubrir el incremento de la demanda previsto durante los próximos años en España.

Las inversiones materiales del Grupo Gas Natural en Latinoamérica alcanzaron una cifra de 111 millones de euros, y se destinaron principalmente a la ampliación de la red de distribución del Grupo en México, con más de 1.200 kilómetros de nuevas redes, y al desarrollo de las redes de distribución en Argentina, Brasil y Colombia.



# Comunicación con las partes interesadas



El Grupo Gas Natural considera que su compromiso con la sociedad implica mantener una comunicación permanente con las diferentes partes interesadas en la actividad y gestión de la compañía.

En este sentido, el Grupo Gas Natural dedica una especial atención a su relación con los principales grupos interesados en la marcha de la empresa:

- Accionistas e inversores
- Clientes
- Proveedores
- Empleados
- Administraciones Públicas
- Organizaciones sociales y medioambientales
- Sociedad en general

Para garantizar que se atienden correctamente sus demandas de información, el Grupo Gas Natural dispone de distintos canales de comunicación que están en permanente desarrollo y evolución.

## Centros de atención al cliente

El Grupo Gas Natural dispone de una amplia red comercial en España y Latinoamérica, que cuenta con centros propios, así como con centros franquiciados y asociados, a través de los cuales puede prestar una atención personalizada a todos sus clientes.

## Teléfono gratuito

Asimismo, el Grupo Gas Natural pone a disposición de sus clientes un servicio de teléfono gratuito de atención permanente, que les permite resolver cualquier duda relacionada con sus productos y servicios, o solicitar la información que necesiten.



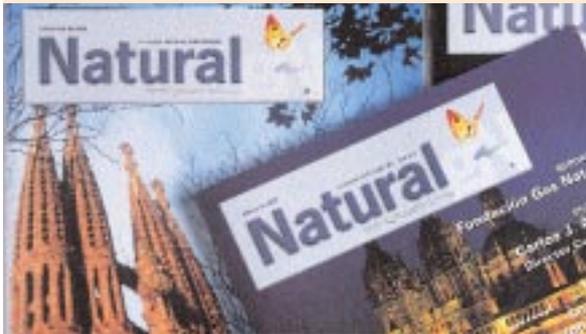
## Internet

Por otro lado, el Grupo Gas Natural continua potenciando su área de *e-Business*, con el objetivo de facilitar la relación y comunicación entre diferentes colectivos, a través de una tecnología ágil, económica y de acceso global, y mediante la creación de espacios especializados de contacto e interacción.

Uno de estos espacios es el "Portal Gas Natural", [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com), que facilita la relación con los clientes, permitiendo una gestión ágil de toda la información relacionada con los productos y servicios que ofrece el Grupo Gas Natural en España.

Durante el año 2002, también se mejoró la presentación y el estilo de la *web* corporativa, dirigida principalmente a inversores y medios de comunicación, y a finales de año se realizó el lanzamiento de la Actividad Educativa que permite soportar, a través de Internet, las acciones formativas que el Grupo realiza con los centros de Enseñanza Secundaria Obligatoria.

El Grupo Gas Natural impulsó también la creación del Portal del Instalador, que tiene como objetivo constituirse en el portal de referencia



en Internet para la prestación de servicios a profesionales y empresas instaladoras relacionados con el sector energético y de servicios.

Asimismo, continuó avanzando en el desarrollo de diversas actuaciones en el área de *e-sourcing*, o de relación con los proveedores, mediante plataformas de subastas de compras *on line* y extranet de proveedores.

Por otra parte, el Grupo puso en marcha su propio portal corporativo interno, cuyos objetivos básicos son facilitar la comunicación entre todas las personas que integran el Grupo y construir un espacio de trabajo común, con la consiguiente mejora de costes y eficiencia.

Igualmente, puso en marcha diversas iniciativas que culminarán a lo largo de 2003, como son la creación de un espacio para PYMES, el desarrollo de una *web* para grandes clientes, un Portal de Proveedores, y el lanzamiento de un Portal para su filial Gas Natural México.

### Informes anuales

El Grupo Gas Natural publica periódicamente los siguientes informes:

- Informe Anual
- Memoria de Sostenibilidad
- Memoria de la Fundación Gas Natural

Toda esta información se distribuye durante la Junta General de Accionistas, y está a disposición de cualquier persona interesada que la solicite.

### Revista interna

El Grupo Gas Natural edita trimestralmente una revista dirigida fundamentalmente a sus empleados, con una tirada de 10.000 ejemplares, que distribuye también entre diversos grupos interesados en las actividades de la compañía.

### Reuniones con asociaciones

Por otra parte, el Grupo Gas Natural organiza periódicamente reuniones con distintos colectivos, como asociaciones de usuarios y consumidores, organizaciones ecologistas y asociaciones de vecinos de las zonas donde están presentes las distintas empresas del Grupo, para intercambiar experiencias y explicar las novedades del sector.

### Medios de comunicación

Asimismo, el Grupo Gas Natural considera que las empresas bien gestionadas son transparentes. Por ello, pone a disposición de los profesionales de todos los medios de comunicación información actualizada sobre las actividades de la compañía, e informa permanentemente de las noticias que se generan en el ámbito del Grupo a través de su Dirección Corporativa de Relaciones Externas.

### Relaciones con los inversores

El Grupo Gas Natural también dedica una especial atención a mantener una comunicación fluida y permanente con los accionistas e inversores. Aparte de la Junta General de Accionistas, que constituye el evento anual más importante en relación con los accionistas, la compañía cuenta con un equipo de relaciones con los inversores y analistas, que atiende de forma personalizada e individualizada sus peticiones de información y las aclaraciones requeridas.

Por otra parte, el Grupo Gas Natural realiza reuniones periódicas con analistas e inversores internacionales, y, cada vez que se presentan resultados trimestrales, se realiza una "*conference call*" para los analistas e inversores, atendida por el consejero delegado.

## Sobre esta Memoria

La elaboración de esta memoria está basada en los requisitos de la Guía 2002 de *Global Reporting Initiative* (GRI), adaptándolos a la organización y características del Grupo Gas Natural.

Esta Memoria de Sostenibilidad contempla las actividades de las empresas del Grupo Gas Natural, tanto en España como en Latinoamérica, que se tienen en cuenta dentro del perímetro de consolidación del informe de cuentas anuales del Grupo Gas Natural.

La información recogida se refiere a las actividades realizadas por el Grupo Gas Natural durante el ejercicio 2002.

Gas Natural <sup>SDG</sup> publica periódicamente el Informe Anual, la Memoria de Sostenibilidad y una revista trimestral con informaciones sobre el Grupo Gas Natural. Además dispone de una *web* en Internet ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)) con información actualizada de la compañía.

Para cualquier comentario acerca de esta Memoria de Sostenibilidad del Grupo Gas Natural puede ponerse en contacto con:

Gas Natural <sup>SDG</sup>  
Publicaciones y Comunicación  
Teléfono: 91 589 65 35  
[natural@gasnatural.com](mailto:natural@gasnatural.com)