



“La responsabilidad corporativa implica un compromiso voluntario por parte de las empresas para gestionar sus actividades de una forma responsable, que sólo puede tener sentido si estos valores y principios se integran de manera efectiva en sus operaciones a través de políticas, prácticas de gestión y procesos de toma de decisiones”.

**Antonio Brufau**  
*Presidente del Grupo Gas Natural*

**Carta del Presidente** 04**El Grupo Gas Natural** 06

Estructura Corporativa 08

Principales actividades 12

Responsabilidad Corporativa 18

Valores y Principios de acción 19

**Organización y Gestión** 24

Organigrama 26

Capital Humano 30

Actuaciones de patrocinio social y cultural 36

Medio Ambiente 46

Calidad 52

Gestión económica 58

**Gobierno Corporativo** 62**Índice de contenidos GRI** 68**Opinión de los lectores** 69



## Carta del Presidente

Las empresas se han convertido sin quererlo, en los últimos años, en tema de debate sobre el papel que desempeñan en la sociedad, en la globalización de la actividad económica y en su contribución al desarrollo sostenible. Es una lógica consecuencia del cambio experimentado en las expectativas de los ciudadanos, al ponerse en crisis, por distintas circunstancias, el funcionamiento de las organizaciones, empresas e instituciones.

Es por todo ello que las empresas, como parte esencial e indisoluble de la sociedad, pueden ver cuestionada su aportación a esta sociedad que les exige, además de nuevas responsabilidades y más transparencia en su gestión, mayor atención a su entorno social y medioambiental.

En este contexto surge el concepto de la Responsabilidad Corporativa de las empresas, al considerarlas como instituciones que, además de tener obligaciones legales ante sus accionistas y compromisos legítimos ante la sociedad, deben ser también responsables de los impactos sociales y ambientales de sus actividades.

En el Grupo Gas Natural entendemos que la sociedad espera hoy de las empresas que seamos algo más que líderes económicos, para asumir un compromiso de ciudadanía y ejercer un activo liderazgo social de valores y modelos de desarrollo.

La Responsabilidad Corporativa implica un compromiso voluntario por parte de las empresas para gestionar sus actividades de una forma responsable, que sólo puede tener sentido si estos valores y principios se integran de manera efectiva en sus operaciones a través de políticas concretas, prácticas de gestión y procesos de toma de decisiones.

El Grupo Gas Natural ha demostrado, en su actuación a lo largo de toda su historia, que es un Grupo comprometido y responsable, y que centra todos sus esfuerzos en hacer compatible la rentabilidad empresarial con el desarrollo sostenible.

Queremos asegurar el progreso económico y social, y contribuir, al mismo tiempo, a la preservación del entorno. Y desde esta triple exigencia, hemos editado de nuevo el Informe de Responsabilidad Corporativa –antes Memoria de Sostenibilidad 2002–, en el que se recogen las principales actividades que hemos realizado durante el año 2003 en este ámbito, y que junto al Informe Anual, al que completa, hemos añadido el Informe sobre Gobierno Corporativo, que editamos este año por primera vez.

El Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural de 2003 se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del Global Reporting Initiative (GRI), y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, medioambiental y social de nuestra organización.

En el ámbito económico, durante el año 2003 el Grupo Gas Natural obtuvo un beneficio neto consolidado de 568,5 millones de euros, lo que representa un aumento del 10%, con Enagás en términos homogéneos, es decir, consolidando sus magnitudes por puesta en equivalencia y sin considerar las plusvalías generadas por la venta de la participación del 59% de esta compañía, que se llevó a cabo en junio de 2002, ni el impacto financiero como consecuencia de esta operación.

**El Grupo Gas Natural es un Grupo comprometido y responsable, que desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad de vida de las personas y en la construcción de un futuro mejor para la sociedad.**

El Grupo continuó desarrollando en 2003 un importante esfuerzo inversor, con un volumen total de 1.361 millones de euros, de los que cerca de 490 millones de euros correspondieron a inversiones inmateriales, y 778 millones de euros a las inversiones materiales.

Tras la política de dividendos seguida en los últimos años, y tal como anunciamos durante la última Junta General de Accionistas de Gas Natural s.d.g., el Consejo de Administración acordó aumentar progresivamente el *pay out* –porcentaje de los beneficios destinado a dividendos–, hasta alcanzar alrededor del 50% a partir de 2004.

El número total de clientes aumentó en 625.000 durante 2003 y superó la cifra de 8,7 millones, de los que 4,5 millones corresponden a España y 4,2 millones a Latinoamérica.

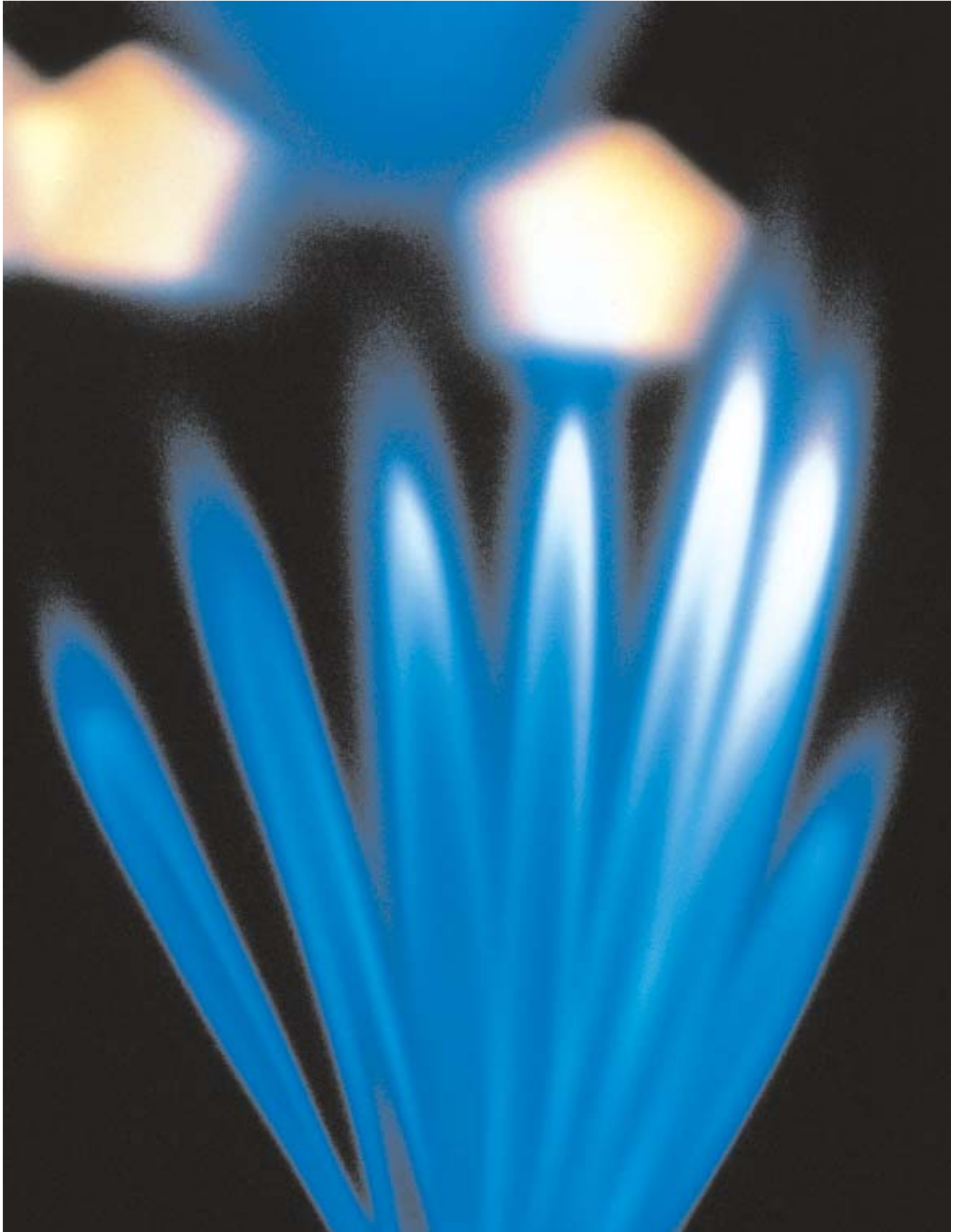
En el ámbito medioambiental, durante el año 2003 continuamos dedicando una atención preferente a la protección del entorno, con una inversión de cerca de 25 millones de euros. Y en el ámbito social, destinamos más de 4 millones de euros a fomentar diversas iniciativas de carácter social y cultural, con el objetivo de contribuir a la mejora de la educación y del bienestar social en las diferentes áreas en las que opera nuestro Grupo.

También seguimos avanzando en la implantación de los criterios de buen gobierno corporativo. En este sentido, Gas Natural s.d.g. amplió hasta seis el número de consejeros independientes en el Consejo de Administración. Además, hemos elaborado y aprobado el Código Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores, para reflejar su firme compromiso de garantizar la mayor transparencia en todas las actividades que puedan incidir en los mercados bursátiles, proporcionando así una mayor seguridad a todos sus inversores.

Todas estas actuaciones son sólo ejemplos de la trayectoria y de la demostrada voluntad del Grupo Gas Natural de desempeñar un papel fundamental en la mejora de la calidad de vida de las personas y en la construcción de un futuro mejor para la sociedad, objetivos que desde hace más de 160 años inspiran nuestra forma de actuar, y que continuarán haciéndolo también en el futuro.



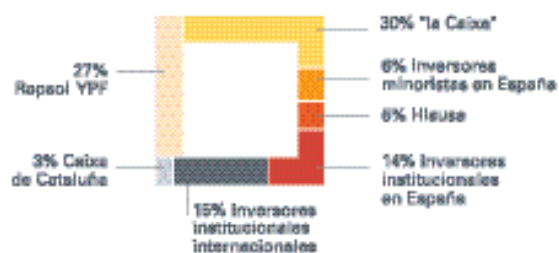
**Antonio Brufau Niubó**  
Presidente



# El Grupo Gas Natural

Estructura Corporativa	08
Principales actividades	12
Responsabilidad Corporativa	18
Valores y Principios de acción	19

### Estructura accionarial de Gas Natural sdc A 31 de diciembre de 2003



## Estructura Corporativa

El actual Grupo Gas Natural es el resultado del proceso de reordenación y vertebración del sector del gas natural en España. En 1991 se produjo la fusión de Catalana de Gas y Gas Madrid, cuyo resultado dio origen a Gas Natural sdc, sociedad cabecera del Grupo. Además, está formado por diversas empresas de distribución de gas en España y Latinoamérica, así como empresas de aprovisionamiento, *trading*, comercializadoras de gas y electricidad, sociedades de servicios, *e-business*, y otras empresas de apoyo.

### Gas Natural sdc

Gas Natural sdc, la compañía matriz del Grupo Gas Natural, es la principal empresa distribuidora de gas natural en España. A finales de 2003, contaba con tres millones de clientes en las Comunidades Autónomas de Cataluña y Madrid.

Gas Natural sdc tiene estructura de sociedad anónima y sus mayores accionistas son "la Caixa" (30%) y Repsol YPF (27%).

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 Ordinaria celebrada el 23 de junio de 2003, cerca de 40.000 accionistas completan el capital social de la compañía.

### Sagane

Sagane es la sociedad de aprovisionamiento del Grupo Gas Natural, propietaria del 72,6% de la empresa de transporte de gas, Europe Maghreb Pipeline (EMPL), y del 72,3% de Metragaz, la compañía encargada de operar el tramo marroquí del gasoducto Magreb-Europa.

### Gas Natural Trading

Gas Natural Trading es la compañía del Grupo Gas Natural que se encarga de las operaciones de comercialización de gas natural licuado (GNL) en los mercados gasistas internacionales, y de la gestión de su flota de buques metaneros.





### Gas Natural Aprovisionamientos

Gas Natural Aprovisionamientos es la compañía del Grupo Gas Natural 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

El Grupo Gas Natural se ha adaptado a la apertura progresiva del mercado energético y ha impulsado notablemente la comercialización de gas y electricidad a través de Gas Natural Comercializadora. Esta empresa diseña ofertas y suministra energía a grandes clientes industriales, en función de necesidades concretas.

### Gas Natural Servicios

Gas Natural Servicios es la empresa del Grupo Gas Natural 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

Las compañías distribuidoras del Grupo en España cuentan con una extensa red de distribución para hacer llegar el suministro a todos sus clientes en el mercado regulado. Gas Natural SDG participa mayoritariamente en diez compañías distribuidoras de gas natural en España, que operan en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Galicia, La Rioja, Murcia, Navarra y Valencia. Asimismo, tiene participaciones inferiores al 50% en otras empresas 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 filiales americanas del Grupo y en Gas Natural Vendita.

- **Gas Natural BAN** es la compañía argentina del Grupo que realiza la distribución de gas en la provincia de Buenos Aires.
- **CEG, CEG Rio y Gas Natural sps** son las tres compañías que Gas Natural SDG opera en Brasil. Realizan la distribución de gas en Río de Janeiro y su área metropolitana, así como en la zona sur del estado de São Paulo.
- **Gas Natural ESP** es la compañía gasista de referencia en Colombia. Distribuye gas natural en Santa Fe de Bogotá, en el departamento de Santander y en el área del altiplano cundiboyacense.



- **Gas Natural México** es la distribuidora de 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**, con sede en Milán (Italia), es la empresa del Grupo Gas Natural que realiza la comercialización de gas natural en el mercado italiano.
- **Gas Natural Distribuzione Italia**. Agrupa las tres empresas de distribución adquiridas en 2004 al Grupo Brancato en Italia, que están presentes en 73 municipios sicilianos y tres de la región del Abruzzo.
- **Ecoeléctrica**. Gas Natural sds adquirió en 2003 el 47,5% de Ecoeléctrica de Puerto Rico. Las instalaciones de Ecoeléctrica constan de una central de ciclo combinado de 540 MW, una planta de regasificación con una capacidad de 160.000 m<sup>3</sup> de GNL, y dos plantas desalinizadoras.

#### Actividades no gasistas

El Grupo Gas Natural desarrolla también diversas actividades no gasistas a través de otras empresas del Grupo.

- **Gas Natural Electricidad** es la empresa del Grupo Gas Natural que realiza la actividad de *trading* de electricidad.
- **La Energía**, es la compañía que aglutina y gestiona todos los activos de cogeneración del Grupo Gas Natural, y promueve 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. Dispone de la licencia C1 como operador de telecomunicaciones.
- **Portal Gas Natural** desarrolla una línea de actividad del Grupo a través de Internet, proporcionando recursos de gran utilidad a todos sus clientes con la máxima calidad de servicio.
- **Portal del Instalador**, se ha convertido en el portal de referencia en Internet para la prestación de servicios a profesionales y empresas de instalaciones relacionadas con el sector energético y de servicios.

## Sociedades del Grupo Gas Natural

### Gas Natural SDG

#### Porcentaje de participación total

Sagane 100%	Compañías distribuidoras regionales Mayoritaria	Gas Natural Trading 100%	Gas Natural Aprovisionamientos 100%
Gas Natural Comercializadora 100%	Gas Natural Internacional 100%	Gas Natural Servicios 100%	Actividades no gasistas
	Gas Natural BAN (Argentina) 50,4%		Gas Natural Electricidad 100%
	Gas Natural ESP (Colombia) 59,1%		La Energía 100%
	CEG (Brasil) 28,8%		Desarrollo del Cable 100%
	CEG Rio (Brasil) 38,3%		Portal Gas Natural 63,2%
	Gas Natural SPS (Brasil) 100%		Portal del Instalador 47,4%
	Gas Natural México (México) 86,8%		
	Ecoeléctrica (Puerto Rico) 47,5%		
	Gas Natural Distribuzione (Italia) 100%		
	Gas Natural Vendita (Italia) 100%		

## Principales Actividades

El Grupo Gas Natural es uno de los mayores grupos empresariales europeos por volumen de negocio, y el principal operador de distribución de gas en España y Latinoamérica.

Además, tras la liberalización energética, se ha convertido en una compañía multiproducto, con presencia en los sectores de generación y comercialización de electricidad, y *trading* de energía.

También comercializa gas natural en Italia y tiene una importante participación en la empresa Ecoeléctrica de Puerto Rico.

Asimismo, es socio mayoritario de la empresa que opera el tramo marroquí del gasoducto Magreb-Europa, principal vía de entrada de gas natural a la Península Ibérica.

### Grupo Gas Natural. Principales magnitudes

	2003	2002	%
Ventas de gas (GWh)	352.704	312.387	12,9
Transporte de gas (GWh)*	148.739	126.820	17,3
Número de clientes de gas	8.708.000	8.082.000	7,7
Kilómetros de red	85.905	79.574	8,0
Energía eléctrica producida (GWh/año)	4.528	2.075	118,2
Contratos por cliente (a 31/12)	1,3	1,2	8,3

\*Para una adecuada comparación entre períodos, las magnitudes del primer semestre del ejercicio 2002 correspondientes a Enagás no se han incluido.

### Distribución de gas

El negocio de distribución de gas incluye la actividad retribuida de distribución de gas, la comercialización a tarifa y el transporte secundario, así como las actividades no retribuidas de distribución (alquiler de contadores, acometidas, etc.), en España.

Las ventas de la actividad regulada de gas en España, que agrupa la comercialización de gas a tarifa y los servicios de Acceso de Terceros a la Red (ATR), ascendieron a 125.814 GWh durante 2003, lo que representa un descenso del 6%.

En el mercado residencial, las ventas aumentaron un 10%, en línea con el incremento de la red de distribución y el crecimiento de clientes.

### Distribución de gas. Principales magnitudes

	2003	2002	%
Ventas actividad de gas (GWh)	125.814	133.991	(6,1)
Ventas de gas (GWh)	63.437	88.693	(28,5)
Residencial*	34.540	31.443	9,8
Industrial	20.541	43.261	(52,5)
Eléctricas	8.356	13.989	(40,3)
Transporte de gas/ATR (GWh)	62.377	45.298	37,7
Red de distribución (km)	34.701	31.648	9,6
Incremento de clientes, en miles	308	289	6,6
Número de clientes, en miles (a 31/12)	4.482	4.174	7,4

\*Clientes < 4 bares; por tanto, incluye también los clientes comerciales y los pequeños industriales.



En cuanto al mercado industrial, las ventas de gas disminuyeron un 52%, debido al traspaso de clientes industriales a la actividad de comercialización liberalizada, tanto a la sociedad comercializadora del Grupo como a otras sociedades comercializadoras. Este último extremo se vio reflejado en el incremento de los servicios de ATR en un 38%.

Por otro lado, las ventas de gas para generación de electricidad disminuyeron un 40%, debido a la elevada pluviosidad que se registró durante 2003 y a la puesta en marcha de nuevas centrales de generación con ciclos combinados, que redujo la demanda de gas natural para generación convencional.

La red de distribución se incrementó en más de 3.000 kilómetros, alcanzando los 34.701 kilómetros a 31 de diciembre de 2003, lo que supone un crecimiento interanual cercano al 10%.

Asimismo, continuó creciendo la cifra de clientes, que aumentó en 308.000 a lo largo del año. A 31 de diciembre de 2003, la cifra de clientes de distribución de gas en España alcanzaba los 4.482.000.

## Comercialización

La actividad de comercialización agrupa la venta de gas y electricidad en los mercados liberalizados de gas y de electricidad en España, así como la comercialización de otros productos y servicios (mantenimiento, seguridad, seguros, etc.).

Las ventas de gas del Grupo en el mercado liberalizado durante el año 2003 fueron de 111.155 GWh, lo que supone un crecimiento del 32% respecto a las del año anterior. De estas ventas, 18.470 GWh se destinaron a la generación de electricidad con ciclos combinados, un 44% de las cuales lo fueron en los ciclos combinados del Grupo.

## Comercialización. Principales magnitudes

	2003	2002	%
Ventas de gas (GWh)	111.155	84.521	31,5
Ventas de electricidad (GWh)	3.023	2.571	17,6
Energía contratada de electricidad (GWh/año)	3.565	2.964	20,3
Contratos multiservicio (a 31/12)	1.263.497	922.799	36,9
Contratos por cliente (a 31/12)	1,3	1,2	8,3

Asimismo, estas ventas de gas incluyen las realizadas a más de 160.000 clientes residenciales en el mercado liberalizado, desde la apertura del mercado el 1 de enero de 2003.

Las ventas de electricidad en el mercado liberalizado experimentaron un aumento del 18%, superando los 3.000 GWh. A finales de 2003, Gas Natural Comercializadora contaba con una cuota del mercado eléctrico liberalizado cercana al 5%.

Por otra parte, Gas Natural Servicios añadió cerca de 233.000 contratos de mantenimiento en el año, con lo que los contratos vigentes a 31 de diciembre de 2003 superaban la cifra de 940.000.

Gas Natural Servicios continuó desarrollando nuevos productos y servicios, apoyándose en los canales de comercialización tanto *off line* como *on line*. A 31 de diciembre de 2003, Gas Natural Servicios disponía de 110 centros franquiciados y un centro en propiedad, a los que hay que añadir los 710 centros asociados, lo que supone una potente red comercial única en España.

**El Grupo Gas Natural cuenta en España con dos centrales de ciclo combinado en operación y dos más en construcción, así como diversos proyectos de generación eléctrica en tramitación.**

A 31 de diciembre de 2003, los contratos de productos y servicios adicionales a la venta de gas, incluidos los servicios financieros, ascendían a más de 1.263.000, con un incremento del 37% respecto a los contratos vigentes a 31 de diciembre de 2002, lo que sitúa el ratio de contratos por cliente en España en 1,3.

Asimismo, la actividad comercial permitió incrementar en 47.700 el número de viviendas con calefacción de gas y las ventas de gasodomésticos en 45.000.

### **Generación y *trading* de electricidad**

El apartado de generación y *trading* de electricidad incluye las actividades de generación de electricidad con ciclos combinados, el *trading* por la compra de electricidad al mercado mayorista, la venta a la sociedad comercializadora del Grupo y la cogeneración.

Durante el año 2003, el Grupo Gas Natural continuó consolidando el desarrollo de su actividad de generación eléctrica mediante la participación en el Mercado Español de Electricidad con sus dos unidades de ciclo combinado en funcionamiento, San Roque (Cádiz) y Sant Adrià de Besòs (Barcelona), de 400 MW cada uno.

La energía generada y vendida al mercado mayorista durante 2003 fue de 3.964 GWh. Esta energía generada, medida en barras de central, representó un grado de cobertura sobre la electricidad comercializada por el Grupo del 122%.

Asimismo, continuó el proceso de construcción, de acuerdo con el calendario previsto, de la central de ciclo combinado de Arrúbal (La Rioja), que contará con dos grupos de generación de 400 MW cada uno, y tiene prevista su entrada en operación comercial en el último trimestre de 2004.

A finales del primer trimestre de 2003, el Grupo Gas Natural firmó con Repsol YPF y BP un acuerdo de compraventa del proyecto de generación eléctrica con ciclos combinados de 1.200 MW en Cartagena (Murcia), que ya se encuentra en fase de construcción.

La inversión total estimada es de 600 millones de euros y está previsto que comience su operación comercial en el primer trimestre de 2006. La central de Cartagena será una de las mayores instalaciones de generación eléctrica con ciclos combinados en España y producirá el equivalente al 4% del total de la demanda peninsular actual.

Paralelamente, se firmó un acuerdo de suministro de gas natural por un volumen de 2,1 Bcm anuales, hasta el año 2023, que procederá de los yacimientos que Repsol YPF posee en Trinidad y Tobago.

Cabe reseñar que el precio de este contrato está indexado al precio del *pool* de electricidad.

De esta forma, el Grupo cuenta con 800 MW operativos en instalaciones de generación eléctrica con ciclos combinados, 2.000 MW en construcción y otros 800 MW en tramitación de permisos en otros emplazamientos. El Grupo cuenta también con diversos proyectos de generación de electricidad con ciclos combinados en estudio (Cataluña y Andalucía), que disponen de la reserva de acceso de capacidad para el transporte de gas natural.

Durante el año 2003 se firmó un contrato bilateral que se gestionó como una alternativa adicional a la venta de energía en el mercado. La energía sujeta a este contrato superó los 1.146 MWh.

Adicionalmente, se completaron todas las gestiones que permiten al Grupo Gas Natural la compraventa de energía eléctrica en Portugal, además de haberse iniciado también las relativas a la realización de operaciones de intercambio de energía por la frontera francesa.



Por último, y en el ámbito de la cogeneración, el Grupo Gas Natural, a través de la empresa La Energía, puso en marcha una nueva planta de 6 MW para suministrar energía eléctrica y térmica al Hospital Central de la Defensa de Madrid, que supuso una inversión de 5,5 millones de euros. Asimismo, inició la actividad de una planta de tratamiento de purines, en el municipio de Tordomar (Burgos), que es la primera planta de estas características que se instala en la provincia de Burgos y que ha supuesto una inversión de 6 millones de euros.

Actualmente, La Energía gestiona una veintena de sociedades con una potencia total instalada de unos 330 MW, consolidándose como una de las sociedades de referencia en España en el área de la cogeneración.

### 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 en España se incluyen las ventas a Enagás con destino al mercado regulado de las sociedades distribuidoras de gas ajenas al Grupo, y las ventas de gas consecuencia de la adjudicación del 25% del contrato argelino con destino al mercado liberalizado.

El Grupo Gas Natural aprovisiona a Enagás para que esta sociedad, a su vez, suministre a las sociedades distribuidoras de gas ajenas al Grupo para las ventas que realizan al mercado regulado en España. Este aprovisionamiento de gas se incluye como ventas mayoristas a distribuidoras ajenas al Grupo.

### Trading y transporte de gas. Principales magnitudes

GWh	2003	2002	%
Ventas de gas al por mayor	91.837	61.496	49,3
España	44.757	42.089	6,3
Comercializadoras no Grupo	26.758	21.937	22,0
Distribuidoras no Grupo	17.999	20.152	(10,7)
Internacional	47.080	19.407	-
Transporte de gas (Portugal)	28.568	30.723	(7,0)

Por otro lado, las ventas de gas consecuencia de la adjudicación del 25% del contrato argelino, que finalizó el 31 de diciembre de 2003, se consideran como ventas mayoristas a otras sociedades comercializadoras con destino al mercado liberalizado en España.

La actividad desarrollada en Marruecos, a través de las sociedades EMPL y Metragaz, representó en 2003 un volumen total de 101.803 GWh, frente a 103.392 GWh en 2002, transportados para Sagane (73.235 GWh) y para la sociedad portuguesa Transgas (28.568 GWh). Esta disminución se debió, principalmente, a un descenso del volumen transportado para Transgas debido a una inferior demanda de las centrales térmicas en Portugal, derivada de un año con alta hidraulicidad.

**América. Principales magnitudes**

	2003	2002	%
Ventas actividad de gas	140.934	128.304	9,8
Ventas de gas (GWh)	83.140	77.506	7,3
Residencial	29.931	27.364	9,4
Industrial	33.849	30.937	9,4
Eléctricas	6.395	9.037	(29,2)
Automoción	12.965	10.168	27,5
Transporte de gas/ATR (GWh)	57.794	50.798	13,8
Red de distribución (km)	51.204	47.926	6,8
Incremento clientes, en miles	317	280	13,2
Número de clientes, en miles (a 31/12)	4.225	3.908	8,1

En el año 2002 se inició la ampliación de la capacidad del gasoducto Magreb-Europa desde los 92.500 GWh actuales hasta los 136.000 GWh, y su finalización está prevista para diciembre de 2004. El proyecto consistirá en la instalación de un nuevo grupo turbocompresor en la estación de compresión situada en la frontera entre Marruecos y Argelia y otros dos grupos turbocompresores en la estación de Tánger (Marruecos), así como la adecuación de los compresores actuales en ambas estaciones para adaptarlos a las nuevas condiciones.

Adicionalmente, se suscribió un contrato a largo plazo para la ampliación del suministro de gas de Argelia a través del gasoducto Magreb-Europa a partir del año 2005.

El volumen de gas operado en el exterior en 2003 fue de 47.080 GWh, lo que supone 2,4 veces los volúmenes registrados en el año anterior. Este importante crecimiento se debió, fundamentalmente, a las mayores ventas de la actividad en otros mercados diferentes del español, que representa el 62% de las ventas en este capítulo, y que en 2003 se sustentaron mayoritariamente en contratos a largo plazo.

Por otra parte, durante 2003 se incorporaron a la flota del Grupo Gas Natural dos nuevos buques metaneros (Castillo de Villalba e Íñigo Tapias) de 138.000 m<sup>3</sup> de capacidad cada uno.

El Grupo Gas Natural ha contratado estos dos nuevos buques en régimen de *time charter* por 20 años, con opción de compra al finalizar dicho período. La incorporación de estos dos nuevos buques permite incrementar la capacidad de transporte y adaptar las características de la flota a las necesidades derivadas de los nuevos orígenes de aprovisionamiento de gas, que requieren buques de mayor tamaño y velocidad para reducir los costes de transporte y permitir operaciones de intermediación.

**Internacional**

La actividad internacional del Grupo Gas Natural se concentra principalmente en América, donde está presente en Argentina, Brasil, Colombia, México y Puerto Rico. Además, desde 2002, el Grupo está presente en Italia, a través de la empresa comercializadora Gas Natural Vendita.

**América**

Las actividades del Grupo Gas Natural en América incluyen la distribución de gas en Argentina, Brasil, Colombia y México, así como la actividad de Ecoeléctrica en Puerto Rico.

Las ventas de la actividad de gas en América, que agrupa las ventas de gas y los servicios de Acceso de Terceros a la Red (ATR), ascendieron a 140.934 GWh, con un incremento del 10%.

Destacan los aumentos del 9% en las ventas residenciales e industriales, así como la consolidación del mercado de automoción en todos los países del área, que registraron un crecimiento medio del 28% en el año 2003.

El descenso en las ventas para la generación de electricidad se debió fundamentalmente a la alta pluviosidad registrada en Brasil, así como a la paralización del programa de instalación de centrales de ciclo combinado en dicho país.

La red de distribución se incrementó en más de 3.200 kilómetros, alcanzando los 51.204 kilómetros a 31 de diciembre de 2003, lo que supone un crecimiento interanual cercano al 7%.



## Principales magnitudes del Grupo Gas Natural en Latinoamérica

Año 2003

	Argentina	Brasil	Colombia	México	Total
Ventas actividad de gas (GWh)	63.545	29.674	8.361	39.354	<b>140.934</b>
Incremento respecto a 2002 (%)	8,7	(0,7)	12,7	20,8	<b>9,8</b>
Red de distribución (km)	20.574	3.553	13.818	13.259	<b>51.204</b>
Incremento respecto a 2002 (km)	205	593	904	1.576	<b>3.278</b>
Número de clientes, en miles (a 31/12)	1.230	647	1.371	977	<b>4.225</b>
Incremento respecto a 2002, en miles	16	37	120	144	<b>317</b>

El Grupo mantuvo elevadas tasas de crecimiento con un incremento de 317.000 clientes en los últimos doce meses, alcanzando 4.225.000 clientes de distribución de gas al cierre del ejercicio.

- Argentina

Durante 2003 se consolidó la recuperación de la actividad en Argentina, con un incremento de la actividad de gas de un 9% en el acumulado anual.

Por otra parte, durante 2003 comenzó a operar la comercializadora Natural Energy, y la empresa Natural Servicios inauguró el primero de una serie de centros especializados en la adaptación de vehículos para que utilicen gas natural comprimido como combustible.

- Brasil

Las ventas de gas en Brasil se situaron en un nivel similar al año anterior, debido a que el descenso de ventas para la generación de electricidad se vio compensado por los importantes crecimientos en volúmenes de gas registrados en el resto de segmentos del mercado de mayor margen unitario.

Por otra parte, hay que destacar el inicio del suministro de gas en nueve nuevos municipios del estado de Rio de Janeiro y su región metropolitana, y el inicio del suministro en otros dos municipios del estado de São Paulo.

- Colombia

Colombia siguió registrando crecimientos con tasas de doble dígito en cada uno de sus mercados, a pesar de contar con una penetración promedio en las zonas de distribución del 83%. Esta importante tasa de crecimiento se vio favorecida por el buen comportamiento del sector de nueva edificación.

- México

México experimentó el crecimiento más importante del área, con un 21% de aumento en su actividad de gas.

- Puerto Rico

El Grupo Gas Natural adquirió los activos de Ecoeléctrica en Puerto Rico el 30 de octubre de 2003. Las instalaciones constan de una central de ciclo combinado de 540 MW y una planta de regasificación con una capacidad de 115.000 m<sup>3</sup>.

Asimismo, el Grupo Gas Natural dispone de un contrato de regasificación en exclusiva que le proporciona una posición única para realizar el suministro de gas natural en Puerto Rico.

## Italia

El Grupo Gas Natural creó en julio de 2002 la empresa comercializadora Gas Natural Vendita, para operar en el mercado italiano. Esta empresa realizó su primera operación comercial en noviembre de dicho año y durante 2003 consolidó sus actividades en Italia con diversas operaciones de compra y venta de gas.

**El Grupo Gas Natural centra sus esfuerzos en hacer compatible la rentabilidad empresarial con el desarrollo sostenible, entendiendo éste como el que tiene por objeto asegurar el progreso económico y social, contribuyendo, al mismo tiempo, a la preservación del entorno.**

## Responsabilidad Corporativa

El Plan Estratégico del Grupo Gas Natural toma en consideración las expectativas de los distintos *stakeholders* o partes interesadas en la actividad de la compañía, para definir sus objetivos estratégicos y principales líneas de actuación con la finalidad de lograr un desarrollo sostenible.

Desde la perspectiva del enfoque hacia sus accionistas, el Grupo Gas Natural desarrolla su estrategia buscando la creación de valor mediante la consolidación del potencial de crecimiento y rentabilidad de sus actividades, con el objetivo de proporcionar un dividendo adecuado a sus accionistas.

El enfoque hacia los clientes se traduce en la construcción de nuevas infraestructuras para garantizar la calidad y seguridad del suministro energético, y en el desarrollo de nuevos productos y servicios que respondan a sus necesidades y contribuyan a mejorar su calidad de vida.

Asimismo, el Grupo Gas Natural trabaja en coordinación con las distintas administraciones públicas, asumiendo un fuerte compromiso con los objetivos de la política energética de las zonas en las que opera, en cuanto a calidad y seguridad de los suministros, ahorro y eficiencia energética, y mejora de la competitividad, que se refleja en el desarrollo de sus infraestructuras gasistas y eléctricas.

En relación con el medio ambiente, el Grupo Gas Natural potencia el uso del gas natural, considerada como la única energía que, en el momento actual, puede hacer compatible el crecimiento económico con el desarrollo sostenible. Además, fomenta la utilización del gas natural para la generación de electricidad en centrales de ciclo combinado y en sistemas de generación distribuida. Estos sistemas de generación cuentan con indudables ventajas tecnológicas y medioambientales reconocidas a nivel mundial, y pueden contribuir a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, y por tanto al cumplimiento de los objetivos previstos en el Protocolo de Kioto.

En esta misma línea, el Grupo Gas Natural está trabajando en el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas, como la producción de hidrógeno a partir de gas natural, la integración de la energía solar térmica y el gas natural, y el desarrollo del gas natural para automoción, que también pueden contribuir a la mejora del medio ambiente.

Por otra parte, el Grupo Gas Natural desarrolla sus actividades atendiendo también a la necesidad de promover un entorno de trabajo motivador para sus empleados, y en el que se respeten los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los del Código de Gobierno para la Empresa Sostenible.

Asimismo, el Grupo Gas Natural tiene en cuenta la indudable importancia de sus proveedores y empresas colaboradoras, en relación con el cumplimiento de sus objetivos de calidad. Esto se refleja en el desarrollo de diversas actuaciones que permitan un perfecto alineamiento entre los objetivos del Grupo y las empresas que le proporcionan productos o servicios para la realización de sus actividades.

**El Grupo Gas Natural mantiene, en todos los países en los que desarrolla su actividad, un compromiso que va más allá de sus objetivos como empresa.**

## Valores y Principios de acción

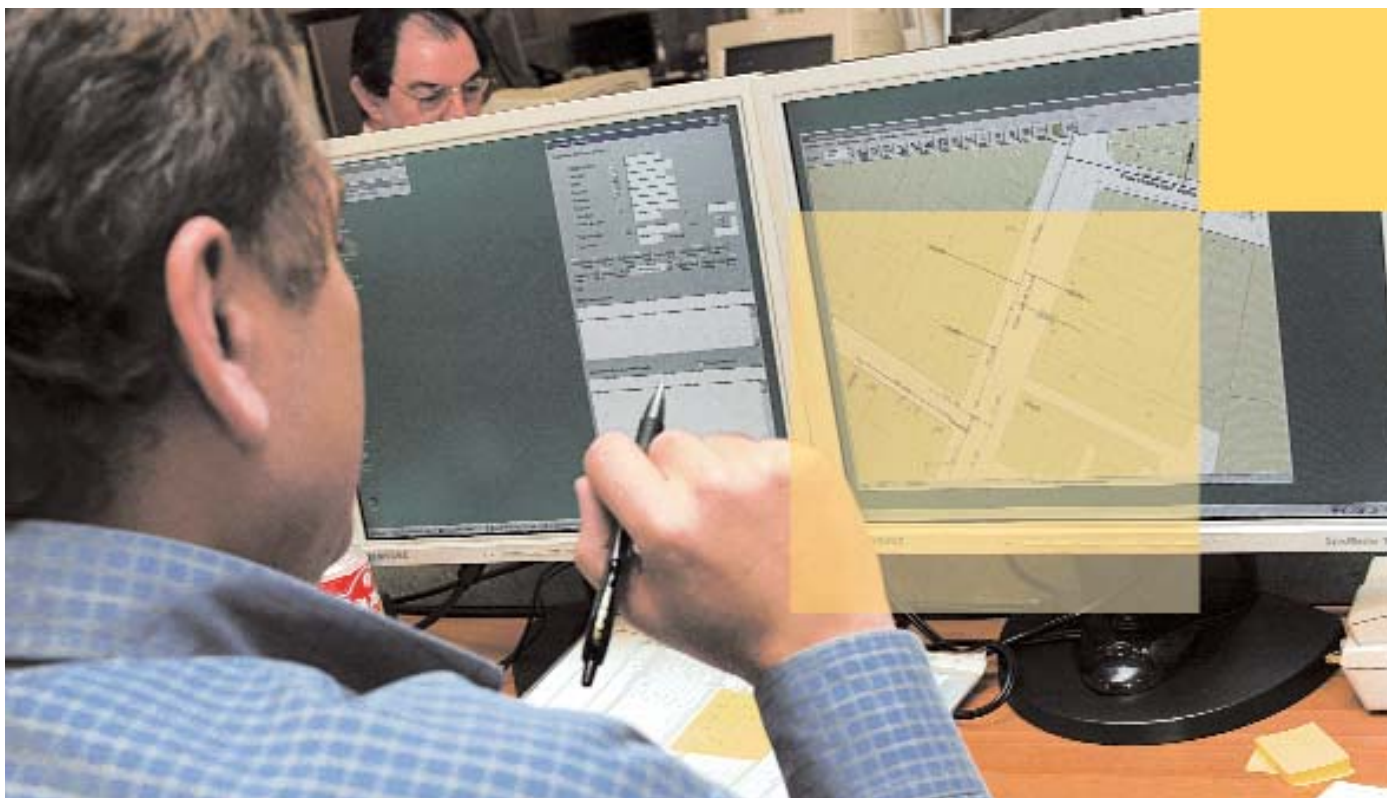
### Misión, Visión y Valores

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

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 nuestros clientes, una rentabilidad sostenida a nuestros accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros empleados y una contribución positiva a la sociedad actuando con un compromiso de ciudadanía global.

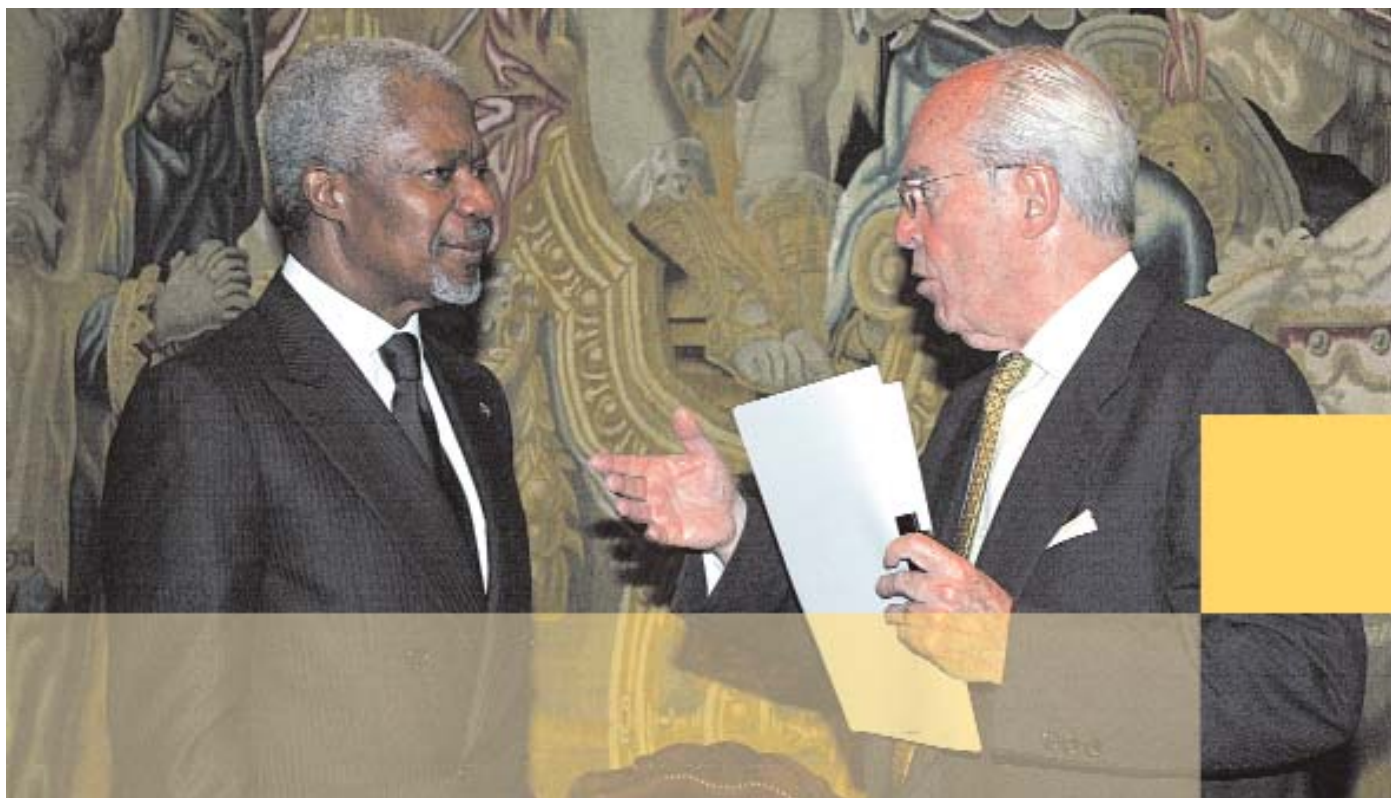
Los **Valores** que guían la forma de actuar del Grupo Gas Natural están basados en la orientación al cliente, el compromiso con los resultados, la sostenibilidad, el interés por las personas, la responsabilidad social, y la integridad, y se definen del siguiente modo:

- **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.



#### Principios de actuación:

- En relación con los clientes:
  - Construimos relaciones de confianza a través de un trato cercano y accesible.
  - Escuchamos sus opiniones para poder anticiparnos a sus necesidades.
  - Cumplimos los compromisos adquiridos actuando con integridad en cualquier circunstancia.
  - Trabajamos para mejorar continuamente la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios.
- En relación con los accionistas:
  - Creamos valor sostenible para nuestros accionistas, dedicando especial atención a cuidar la relación con los accionistas minoritarios.
  - Trabajamos para obtener una rentabilidad superior al coste del capital, adecuada a las expectativas del mercado.
  - Aplicamos criterios de transparencia informativa en todas nuestras interacciones con el mercado y con los agentes con intereses en el Grupo, a fin de construir y mantener una reputación que genere confianza.
- En relación con los empleados:
  - Proporcionamos a nuestros empleados oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
  - Promovemos un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure el respeto al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
  - Fomentamos la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
  - Impulsamos organizaciones eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientadas permanentemente al cliente, a la calidad, a la rentabilidad y al crecimiento.
  - Hacemos hincapié en que todos los empleados actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores del Grupo y los principios y códigos de conducta profesional a los cuales el Grupo se declara adherido.
- En relación con la sociedad:
  - Respetamos el medio ambiente en todas nuestras acciones, llevando a cabo iniciativas de conservación del mismo.
  - Nos integramos de forma positiva en la sociedad de los países en los que desarrollamos nuestra actividad, respetando su cultura, sus normas y entorno.
  - Aportamos valor a través de nuestra acción social, especialmente en aquellos países donde el Grupo está presente.
  - Declaramos nuestra adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los del Código de Gobierno para la Empresa Sostenible.



### Adhesión al Global Compact o Pacto Mundial

El Grupo Gas Natural está adherido al Global Compact o Pacto Mundial de Naciones Unidas ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)), cuyo objetivo es fomentar la adopción de 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.

La adhesión al Global Compact implica la implantación de los nueve principios a las estrategias y operaciones de la empresa adherida, a través de un proceso de diálogo, de transparencia informativa y de aprendizaje.

En el ámbito de los derechos humanos, apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

En el ámbito de las normas laborales, respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de asociación colectiva, así como eliminar todas las formas de trabajo forzado y obligatorio, abolir el trabajo infantil y 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 y promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Con el fin de promover el Global Compact en España, se crearon el Comité Español de Coordinación del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Mesa Cuadrada, para ayudar a las empresas y organizaciones en el proceso de implantación de sus principios entre las entidades adheridas al mismo. El Grupo Gas Natural participa activamente, junto a otras empresas, en las actividades de la Mesa Cuadrada.

### The Danish Institute for Human Rights

El Grupo Gas Natural está colaborando con The Danish Institute for Human Rights para desarrollar una herramienta de evaluación interna para la aplicación de los derechos humanos en las empresas. Gas Natural SDG ha elegido el derecho a la educación y el derecho a la salud. En esta fase de colaboración se trata de conocer la opinión de las empresas sobre el grado de aplicación de los derechos humanos en las empresas y su evaluación.



### Código Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores

El Consejo de Administración de Gas Natural sdc aprobó en julio de 2003 un Código Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores, con el objetivo de establecer los criterios de comportamiento de todas aquellas personas del Grupo Gas Natural que participan en actividades relacionadas con los mercados de valores.

La aprobación de este Código Interno de Conducta responde al firme compromiso de Gas Natural sdc por garantizar la mayor transparencia en todas las actuaciones realizadas por la compañía que puedan afectar a los mercados bursátiles y proporcionar así una mayor seguridad a todos sus inversores.

El Código Interno de Conducta cumple el mandato contenido en el Real Decreto 629/1993 de 3 de mayo sobre normas de actuación en los mercados de valores y en la Disposición Adicional Cuarta de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, sobre medidas de reforma del Sistema Financiero.

Este Código afecta especialmente a los Miembros del Consejo de Administración, así como a los Directores Generales, Directores Corporativos y a todas las personas del Grupo Gas Natural relacionadas con las actividades del mercado de valores, y a aquellas personas que tengan acceso a información privilegiada o reservada de la sociedad.

Las actuaciones contempladas por el Código Interno de Conducta se refieren a todas las operaciones que tengan por objeto acciones, obligaciones convertibles o no, bonos, pagarés, deuda subordinada y otros instrumentos financieros que tengan como subyacente a Gas Natural sdc o cualquiera de sus participadas, y, en general, valores emitidos por Gas Natural sdc y las sociedades controladas que coticen en mercados organizados.

Asimismo, el Código incluye las operaciones sobre títulos emitidos por otras compañías, cuando las personas que las realicen hayan obtenido información reservada o privilegiada por su vinculación con Gas Natural sdc.

Entre las obligaciones previstas en el Código se incluye la de informar al Consejo sobre cualquier operación o transacción relacionada con las acciones de Gas Natural sdc, así como la de mantener el secreto y la confidencialidad sobre la información privilegiada y reservada de que dispongan; la de información a la sociedad sobre los posibles conflictos de interés en la misma; y la de abstenerse en la toma de decisiones que pudieran quedar afectadas por dichos conflictos de intereses.

Paralelamente, la sociedad asume obligaciones materiales y formales de tratamiento de información y de mantener registros de personas y operaciones, con el objetivo de garantizar la transparencia en la celebración y ejecución de dichas operaciones y la mayor seguridad a los inversores.



### Respeto a la confidencialidad de los datos

El Grupo Gas Natural ha puesto en marcha todas las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad de datos de carácter personal de clientes, directivos, empleados, proveedores, accionistas y pensionistas.

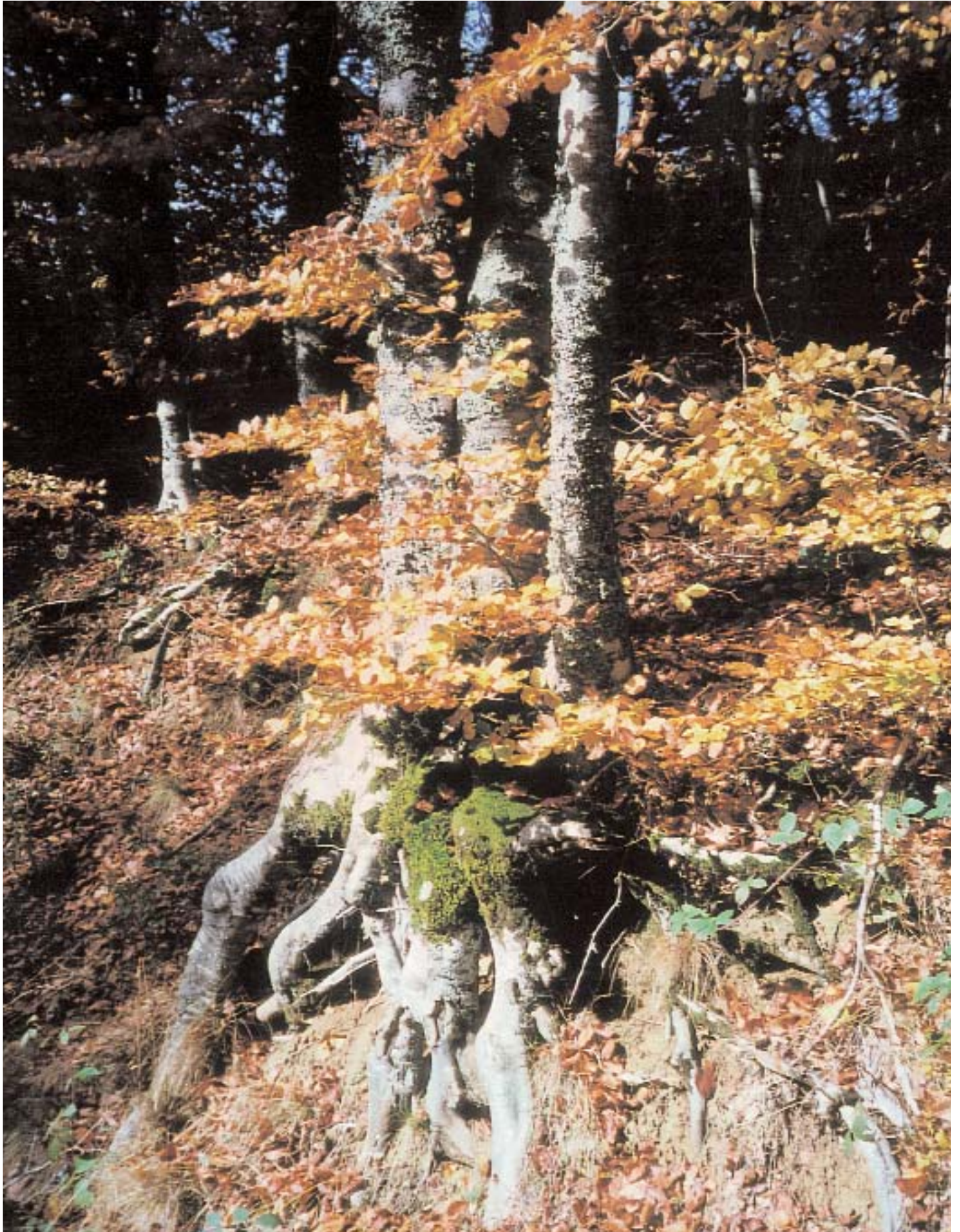
La protección y el respeto por la información que le proporcionan sus clientes ha hecho que el Grupo haya asumido el compromiso del uso responsable y confidencialidad de sus datos siguiendo las pautas marcadas por la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (LOPD), norma jurídica que garantiza y protege los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a la información proporcionada a la empresa.

El procedimiento de protección adoptado por el Grupo Gas Natural es de aplicación a todas las sociedades españolas del Grupo en las que posea participación mayoritaria y a aquellas en las que tiene la responsabilidad de su operación.

El Grupo Gas Natural ha constituido un Comité de Protección de Datos cuya misión principal consiste en adoptar medidas técnicas y organizativas que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal.

Asimismo, ha efectuado y formalizado las declaraciones de ficheros en la Agencia de Protección de Datos, para todas las sociedades del Grupo que utilizan archivos de carácter personal.

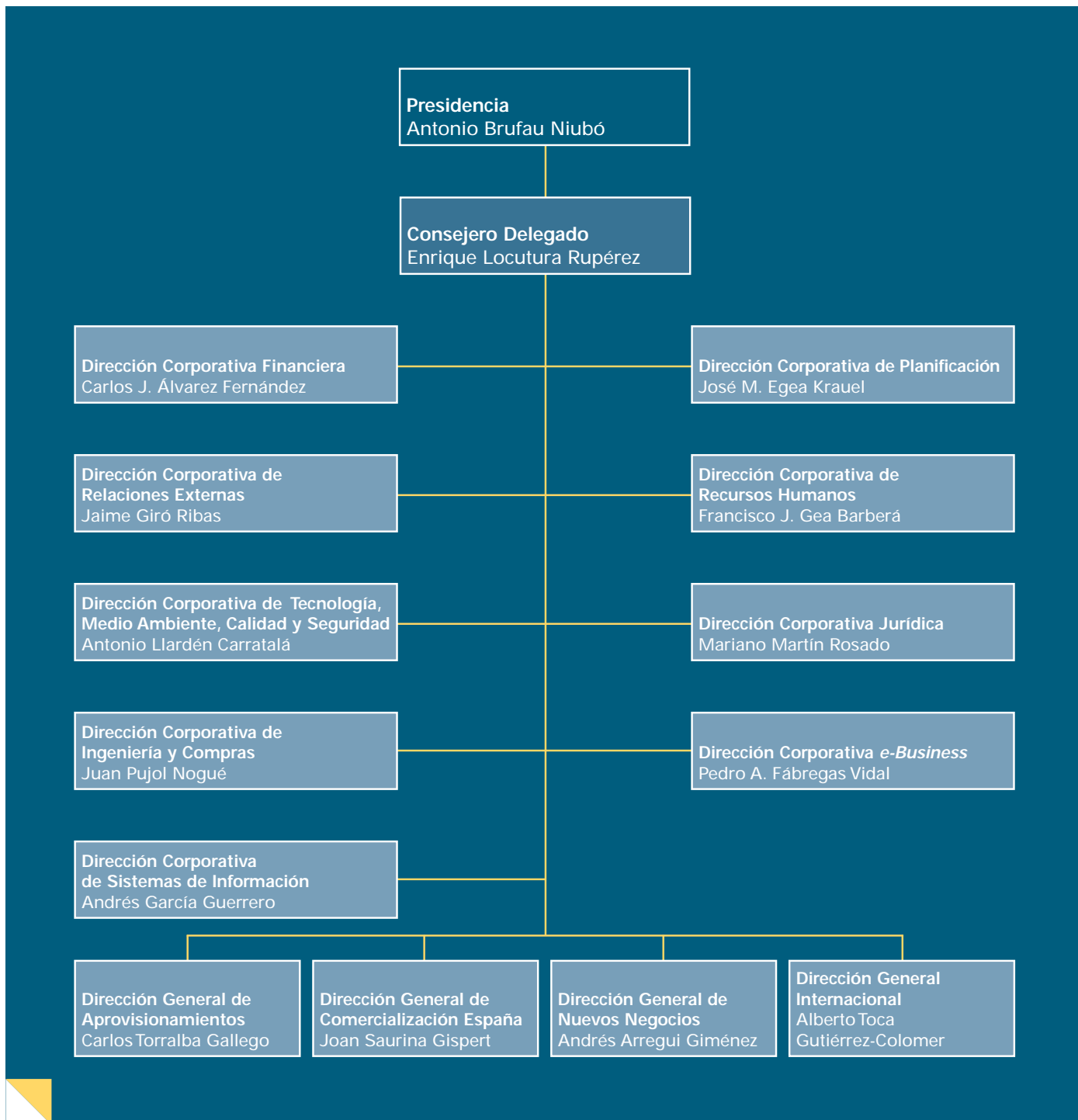
Por otro lado, el Grupo ha establecido medidas organizativas nombrando responsables operativos de ficheros, responsables de protección de datos por compañía y un responsable de seguridad para velar por el cumplimiento de la LOPD, en salvaguarda y custodia de la información.





## Organización y Gestión

Organigrama	26
Capital Humano	30
Actuaciones de patrocinio social y cultural	36
Medio Ambiente	46
Calidad	52
Gestión económica	58



**Dirección de Auditoría Interna**  
Carlos Ayuso Salinas

**El Grupo Gas Natural cuenta con una estructura organizativa flexible y capaz de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno, que asegura la eficaz actuación de la compañía, con una clara orientación al cliente, la calidad, la rentabilidad y el crecimiento.**

## Organigrama de la Compañía

La estructura organizativa del Grupo Gas Natural consta de cuatro Direcciones Generales y nueve Direcciones Corporativas, que dependen del Consejero Delegado, así como de una Dirección de Auditoría Interna, que depende directamente de la Comisión de Auditoría y Control.

### **Dirección Corporativa Financiera**

Se responsabiliza de la definición de las políticas contables, financieras, fiscales y de control de gestión del Grupo, así como de su desarrollo e implantación en todo el ámbito del Grupo.

Asimismo, se responsabiliza de prestar los servicios de la función económico financiera a todas las sociedades españolas del Grupo y a las internacionales que estén centralizadas.

### **Dirección Corporativa de Relaciones Externas**

Se responsabiliza de diseñar, desarrollar, coordinar y velar por el cumplimiento de toda la política de comunicación del Grupo en el ámbito nacional e internacional, relaciones públicas e institucionales y acción social, de las publicaciones institucionales y financieras, y de la coordinación y ejecución de los planes de marketing corporativo, de acuerdo con las políticas generales del Grupo y la estrategia definida por la Alta Dirección. Asimismo, se responsabiliza del Gabinete de Presidencia.



#### **Dirección Corporativa de Tecnología, Medio Ambiente, Calidad y Seguridad**

Se responsabiliza de la selección e introducción de las tecnologías requeridas para las operaciones del Grupo, el desarrollo de los programas de gestión medioambiental, la gestión de la calidad, y la seguridad industrial y patrimonial, así como de la prevención de riesgos laborales. Asimismo, se encarga del seguimiento de las relaciones de negocio con las instituciones y organismos de las administraciones, de coordinar los proyectos de índole global asignados por el Consejero Delegado, así como de coordinar la representación del Grupo en foros y organismos de ámbito internacional.

#### **Dirección Corporativa de Ingeniería y Compras**

Se responsabiliza de la definición, planificación e implantación de las políticas de ingeniería y compras en todo el ámbito del Grupo, así como, en España, del desarrollo de los proyectos de ingeniería, la contratación y compras de bienes y servicios y la gestión de stocks, medios internos y documentación.

#### **Dirección Corporativa de Sistemas de Información**

Se responsabiliza de la definición, planificación y aplicación de la política de sistemas de información e informáticos, y de garantizar un correcto asesoramiento y servicio a las diferentes áreas de negocio en todo el ámbito del Grupo.

#### **Dirección Corporativa de Planificación**

Se responsabiliza de la planificación estratégica, de definir las bases y objetivos generales del presupuesto anual, del proceso de aprobación de inversiones, así como de los aspectos relacionados con el marco tarifario y regulatorio.

#### **Dirección Corporativa de Recursos Humanos**

Se encarga de proponer y desarrollar la política de recursos humanos para el Grupo Gas Natural y realizar el seguimiento de su aplicación en todo lo relativo a dimensionamiento, desarrollo, relaciones laborales, organización, formación y comunicación interna. Todo ello, en coordinación y coherencia con los objetivos estratégicos de la empresa y cumpliendo los niveles de calidad y eficacia que se establezcan.

#### **Dirección Corporativa Jurídica**

Se responsabiliza de definir las directrices y estrategias del Grupo respecto a los temas de asesoramiento y gestión jurídica de los aspectos societarios y mercantiles relacionados con las distintas sociedades del Grupo o derivados de su actividad, referidas a ámbitos regulados, no regulados, sociedades internacionales, o a empresas de nueva creación. Asimismo, se encarga de la defensa jurídica de los intereses de las compañías del Grupo.

**La Dirección de Auditoría Interna depende directamente de la Comisión de Auditoría y Control de Gas Natural SDG, para garantizar una actuación independiente y objetiva dentro de su ámbito de actividad.**

### **Dirección Corporativa e-Business**

Se responsabiliza de proponer y liderar los proyectos e iniciativas de *e-Business* en el Grupo Gas Natural. Coordinando las demás Direcciones, se encarga del seguimiento y control de los proyectos en sus distintas fases y de la gestión operativa de éstos una vez están en marcha. Asimismo, identifica y gestiona las alianzas estratégicas necesarias para llevar a cabo los proyectos e iniciativas. La Dirección Corporativa *e-Business* representa al Grupo en las diferentes sociedades constituidas para llevar a término proyectos en este ámbito.

### **Dirección General de Aprovisionamientos**

Se responsabiliza de gestionar la adquisición de gas a productores para satisfacer la demanda de las empresas del Grupo y ajenas, así como la venta y contratación de servicios de flota (*swaps*) y venta de gas a terceros. Contrata y opera el transporte marítimo de gas y gestiona la actividad de Metragaz.

### **Dirección General de Nuevos Negocios**

Se responsabiliza del diseño, desarrollo y gestión de las nuevas actividades no relacionadas con el gas en el Grupo, destacando el negocio de generación y gestión eléctrica, la gestión inmobiliaria y la comercialización de activos de telecomunicaciones.

### **Dirección General Internacional**

Se responsabiliza del desarrollo de la política de expansión internacional del Grupo, así como de asegurar el crecimiento y rentabilidad de las empresas distribuidoras y comercializadoras internacionales, de acuerdo con la estrategia y objetivos establecidos del Grupo.

### **Dirección General de Comercialización España**

Se responsabiliza de la propuesta y desarrollo de la política comercial, de distribución, marketing y de servicios a todo tipo de clientes en el ámbito de España y asegurando el seguimiento de sus respectivas aplicaciones en dichos ámbitos, de acuerdo con la estrategia del Grupo y los objetivos de empresa, cumpliendo con los niveles de calidad y eficacia establecidos.

### **Dirección de Auditoría Interna**

La Dirección de Auditoría Interna depende directamente de la Comisión de Auditoría y Control, y se responsabiliza de garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos internos identificando y proponiendo las medidas que contribuyan al incremento de su calidad.

En este sentido, la Dirección de Auditoría Interna se encarga de presentar y consensuar con las Direcciones Corporativas y Generales el Plan de Auditoría Interna para su posterior aprobación, reportando su avance periódicamente.

## Capital Humano

El Grupo Gas Natural está formado por un equipo de 6.150 profesionales de distintas culturas y procedencias. Se trata de un gran equipo humano, muy cualificado y con una consolidada experiencia, que constituye el principal activo de la compañía.

La política de Recursos Humanos del Grupo Gas Natural se define en consonancia con su definición de Misión, Visión y Valores corporativos, y está orientada a promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados en el que se potencia y facilita su formación, crecimiento y desarrollo profesional.

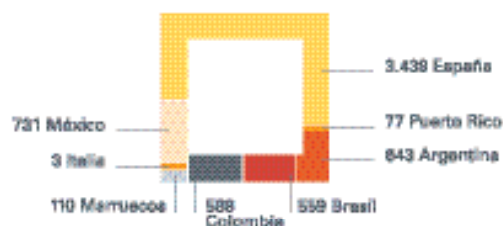
Dentro del nuevo marco de negocio del Grupo y del proceso de liberalización del sector energético, la política de Recursos Humanos del Grupo Gas Natural se dirige a atraer, motivar y retener a las personas capaces de liderar proyectos y de asumir nuevos retos y actividades del negocio.

El Grupo Gas Natural considera a sus empleados como el valor más importante para hacer crecer a la compañía, y por este motivo, se esfuerza por aplicar una política de Recursos Humanos dirigida a conseguir el compromiso y motivación de su equipo, orientando su desarrollo y crecimiento profesional y estableciendo sistemas de gestión que permitan aprovechar al máximo las capacidades y el potencial de los empleados.

Durante el año 2003 se establecieron las bases para lograr una mayor implicación de todos los empleados en la aplicación de la Misión, Visión y Valores de la empresa, proyecto que se terminará de implantar en el año 2004.

### Distribución de plantilla por países

A 31 de diciembre de 2003



Total: 6.150

### Sistemas de gestión

Desde el punto de vista de la organización, el nuevo entorno del negocio ha supuesto que durante este año se busquen estructuras organizativas más flexibles y sistemas de gestión más ágiles, con enfoques multiservicio y con gran capacidad para asimilar los cambios.

Esto se ha traducido en importantes cambios y adaptaciones de la estructura con nuevos modelos organizativos.

En el Grupo Gas Natural se aplica un modelo de Gestión de Recursos Humanos basado en la Gestión por Competencias, que vincula las capacidades y potencialidades de los empleados con la estrategia y necesidades del negocio. Este sistema persigue una gestión integrada, conectando todos los ámbitos de gestión de Recursos Humanos: selección, desarrollo, formación y retribución.

### Selección

La selección de nuevos integrantes o la selección interna, se realiza en base a la evaluación de competencias de los candidatos, identificando en qué medida los niveles detectados se ajustan a los requeridos en los puestos organizativos vacantes. Se optimiza de esta manera la máxima adecuación persona-puesto-organización que garantiza un buen nivel de motivación de los empleados.

### Retribución

El 43% de la plantilla del Grupo Gas Natural tiene establecida parte de su retribución en base a unos objetivos preestablecidos en consonancia con el plan estratégico y los objetivos de la empresa.

**Condiciones laborales: desglose de la plantilla por tipo de contrato\***

Año 2003

	Fijos	Temporales	% Fijos	% Temporales
España	3.378	61	98	2
Marruecos	110	-	100	0
Argentina	643	-	100	0
Brasil	559	-	100	0
Colombia	260	328	44	56
México	731	-	100	0
Italia	3	-	100	0
<b>Total</b>	<b>5.684</b>	<b>389</b>	<b>94</b>	<b>6</b>

\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico.

**Condiciones laborales: porcentaje de la plantilla con acceso a beneficios sociales (%)\***

Año 2003

	España	Argentina	Brasil	Colombia	México	Marruecos
Pólizas sanitarias y de seguros	6,19	100	93	100	90,69	100
Ayudas familiares	31	-	-	-	0,06	-
Descuentos o becas	26	-	6,3	42	4,10	-
Hipotecas y préstamos	82	4	100	100	84	57,54
Planes de pensiones	90	-	33	-	-	96,5
Bonificaciones en el consumo de gas	84	-	25	-	100	-

\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico.

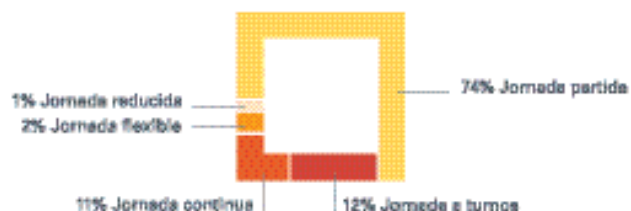
**Condiciones laborales**

Cerca del 60% de la plantilla total del Grupo está acogida a sistemas de regulación laboral de carácter colectivo. Además, en función de los niveles profesionales y lugar de trabajo, existen distintos beneficios sociales, como pólizas sanitarias y de seguros para empleados y sus familias, ayudas familiares, descuentos o becas, hipotecas y préstamos, planes de pensiones, o bonificaciones en el consumo de gas.

Por otra parte, todas las empresas del Grupo cuentan con representantes sindicales elegidos por los empleados, de modo que aproximadamente el 75% de la plantilla cuenta con representantes legales.

**Condiciones laborales: desglose de la plantilla por tipo de jornada\***

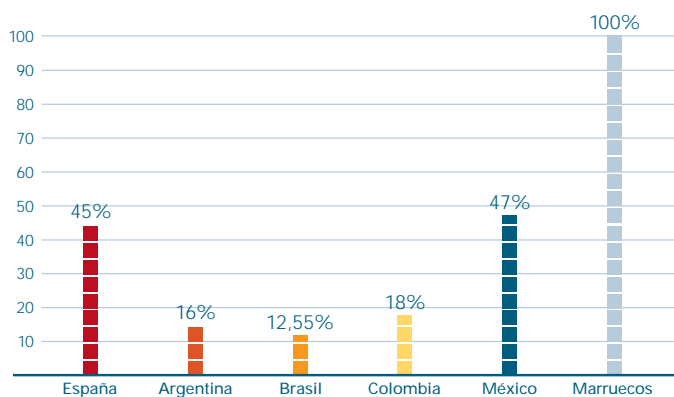
Año 2003



\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico.

**Retribución: porcentaje de la plantilla con retribución por objetivos\***

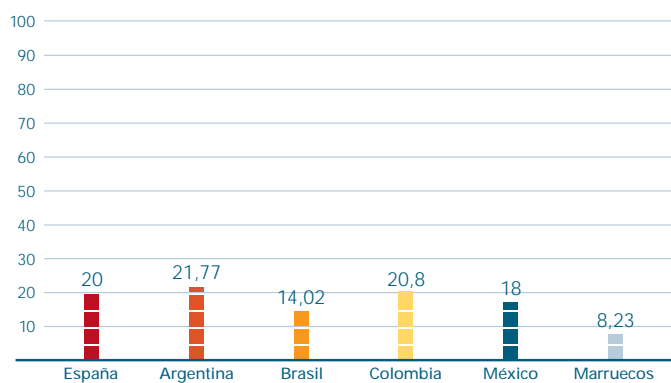
Año 2003



\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico.

**Retribución: relación entre el salario más alto y el más bajo\***

Año 2003



\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico.

**Actividades de formación\***

Año 2003

	Cursos	Asistentes	Horas	Plantilla	Horas/Empleado
España	1.071	9.094	95.698	3.439	28
Argentina	306	1.691	12.937	643	20
Brasil	279	2.602	17.647	559	32
Colombia	64	980	10.414	588	18
México	470	4.316	24.750	731	34
Marruecos	37	230	3.597	110	33
Italia	2	5	125	3	42
<b>Totales</b>	<b>2.229</b>	<b>18.918</b>	<b>165.168</b>	<b>6.073</b>	<b>27</b>

\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico.

**Formación**

Tras la evaluación de competencias de los profesionales del Grupo se han definido los planes de mejora, orientados a optimizar los perfiles identificados y a desarrollar las competencias necesarias para la consecución de los objetivos de desempeño planteados para cada empleado.

En lo que respecta a la formación del personal, se define y desarrolla con carácter anual un Plan de Formación que responde a las necesidades de toda la organización. La gestión del Plan de Formación permite desarrollar las acciones solicitadas en los Planes de Mejora.

El Plan de Formación contempla todas las áreas de conocimiento de la empresa, incluye acciones genéricas enfocadas a colectivos representativos de ciertos grupos profesionales, y acciones concretas, y de elevada especialización, dirigidas a colectivos particulares de cada Dirección.

Durante 2003 se realizaron un total de 2.229 cursos, con una participación de 18.918 asistentes, y 165.168 horas de formación, y una inversión de más de 2,3 millones de euros.

El área de formación que contó con un mayor número de participantes (26%) fue el de informática de gestión, dedicada a la homologación de sistemas de gestión en el Grupo, seguida por el área de calidad y medio ambiente (20%), que tuvo una gran relevancia durante el año 2003.

También hay que destacar el lanzamiento de la plataforma de formación *on line* "Acerca", que proporciona todos los recursos de formación *on line*, manuales electrónicos, guías rápidas o cursos *e-learning*, funcionando como un campus virtual de formación a través de NaturalNet, la intranet del Grupo Gas Natural. Desde este sistema los empleados pueden solicitar y gestionar los cursos previstos en los planes de formación planteados para cada empleado.

**Comunicación interna**

Para favorecer la difusión de cultura corporativa compartida en el Grupo, durante 2003 continuó desarrollándose el Plan de Comunicación Interna, una herramienta clave para aportar coherencia y cohesión a toda la información corporativa con acciones específicas de comunicación para distintos colectivos en cada país, y acciones comunes que impactan de forma positiva en toda la plantilla.

El Plan de Comunicación Interna pretende dar respuesta a las necesidades de comunicación de los empleados, facilitando la difusión de la estrategia y objetivos corporativos. A la vez, funciona como un elemento fundamental para fomentar la motivación y satisfacción de las personas, garantizando que las expectativas sobre la transparencia de información y datos clave de gestión corporativa se cubren adecuadamente.

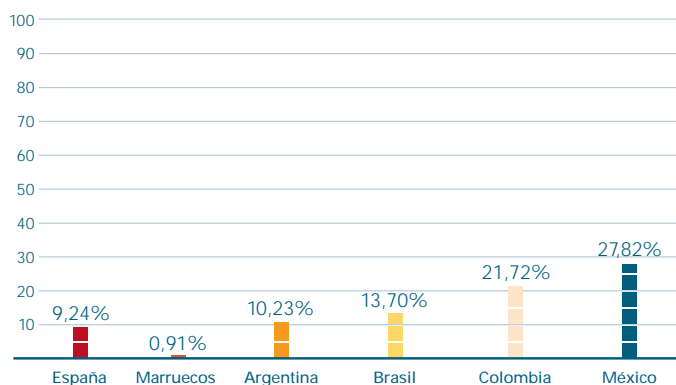
Por otra parte, el portal corporativo para el empleado, NaturalNet, funciona como un canal interactivo de comunicación desde el que los empleados pueden informarse sobre las principales áreas de conocimiento requeridas dentro del Grupo, y realizar gestiones relativas a su formación, evaluación, solicitudes, consultas sobre datos de nómina, comunicados, nombramientos, avisos o noticias del sector.

Durante 2003 se incorporaron nuevos contenidos y se habilitaron nuevos espacios y comunidades virtuales de intercambio de información en NaturalNet, que multiplicó por seis el número de páginas servidas durante 2003, convirtiéndose en una herramienta fundamental para difundir la cultura corporativa y facilitar el intercambio de conocimientos entre los empleados.



**Índice de rotación\***

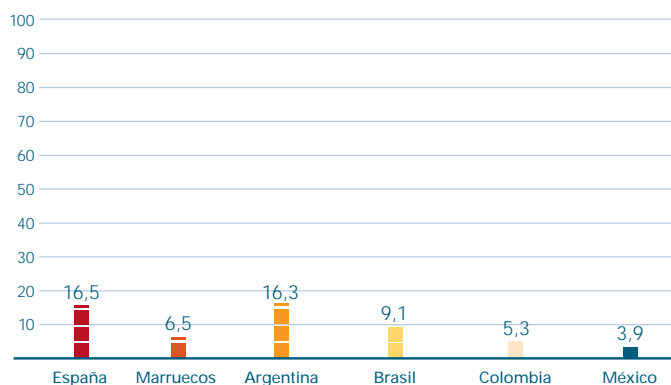
Año 2003



\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico, ni de Italia.

**Índice de permanencia (en años)\***

Año 2003



\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico, ni de Italia.

**Clima laboral**

El interés por favorecer el desarrollo humano y profesional, y la preocupación por conseguir un clima laboral óptimo que potencie este desarrollo, han derivado en el lanzamiento del Proyecto de Estudio de Clima Organizacional, previsto desde el pasado año.

Con la finalidad de conocer mejor las percepciones y opiniones de los empleados y poder gestionar más eficazmente los factores clave que afectan al clima organizativo, se ha diseñado una Encuesta de Clima Organizativo (ECO) que se ha aplicado inicialmente en Argentina, México y Marruecos.

Durante 2004 está previsto su lanzamiento en el resto de las empresas del Grupo y se aplicará periódicamente en todo el Grupo con el fin de mejorar constantemente el clima organizacional.

**Salud y seguridad**

El Grupo Gas Natural desarrolla distintos programas de salud y seguridad laboral en todos los países donde está presente.

Durante 2003, en España se realizaron diversas campañas de detección precoz de diversas patologías (cardiovasculares, diabetes, cáncer, próstata, etc.), así como diferentes campañas de vacunación (antigripal y antitetánica).

Asimismo, en Argentina, desde 2002 se desarrolla el Programa de Calidad de Vida, entre cuyos objetivos se incluye la prevención del riesgo cardiovascular, el plan de ejercicio físico regular y la comunicación de temas de interés general referidos a salud y seguridad laboral.

En Brasil, las campañas de salud y seguridad laboral realizadas durante 2003 se centraron en la prevención de accidentes y en la vacunación de los empleados, así como en la realización de exámenes periódicos.

Por su parte, en Colombia, las campañas de prevención de la salud se orientaron a la realización de programas de prevención en las áreas de control visual y riesgo cardiovascular. Asimismo, se realizó un programa de reconocimientos médicos y de conservación auditiva, y una campaña de salud oral, así como campañas de vacunación contra distintas patologías (gripe, tétanos y fiebre amarilla).

En México, las principales campañas de prevención de la salud realizadas durante 2003 se orientaron a la prevención de un brote de conjuntivitis epidémica aguda, y a la realización de diferentes campañas de vacunación (gripe, tétanos).

El Grupo Gas Natural también cuenta con sistemas de seguridad y prevención de riesgos laborales adaptados a las características de los distintos países donde operan sus empresas, con el objetivo de analizar los accidentes que se producen y tomar las medidas necesarias para prevenirlos.

Además, durante 2003 se realizaron un total de 242 cursos de formación relacionados con programas de salud y seguridad, en los que hubo 2.717 participantes, la mayoría de ellos destinados a la prevención de riesgos laborales y de la salud, ligados a los procesos operativos de las actividades del Grupo Gas Natural.



**Porcentaje de participantes en campañas de salud y seguridad laboral\*** Año 2003

	Nº de participantes	% de la plantilla
<b>España</b>		
Campañas de prevención	442	12,8
Campañas detección precoz (la de mayor participación)	2.173	63,1
<b>Argentina</b>		
Campañas de prevención	480	74,6
Campañas formativas	325	50,5
<b>Brasil</b>		
Campañas de prevención	559	100
<b>Colombia</b>		
Campañas de prevención	588	100
Campañas detección precoz	369	62,7
<b>México</b>		
Campañas de prevención	250	34,19
Campañas de vacunación	242	33,1

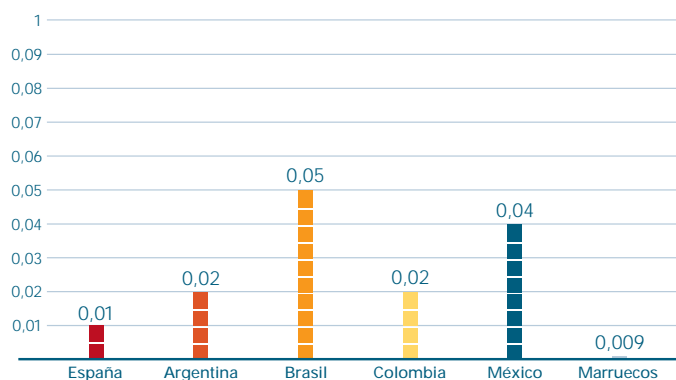
\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico, ni de Italia.

**Formación: programas de salud y seguridad laboral\*** Año 2003

	Cursos	Asistentes	Horas
España	118	1.336	10.114
Argentina	46	483	1.338
Brasil	16	101	406
México	58	752	4.223
Marruecos	4	45	360
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>2.717</b>	<b>16.441</b>

\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico, ni de Italia.

**Índice de accidentes y daños laborales\*** Año 2003



\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico, ni de Italia.



## Diversidad y oportunidad

El Grupo Gas Natural potencia la diversidad e igualdad de oportunidades en el ámbito de sus empresas. En este sentido, propicia la incorporación de la mujer al ámbito laboral, como se refleja en el hecho de que actualmente el 29% de la plantilla son mujeres y que cerca del 14% de los puestos directivos está ocupado por mujeres.

Asimismo, el Grupo Gas Natural fomenta los intercambios de profesionales de distintos países entre las diferentes empresas del Grupo, con lo que se favorece el aprendizaje intercultural, la integración de las distintas formas de trabajar y se amplía la dimensión sociocultural y visión global de la empresa.

Durante 2003, un elevado número de personas del Grupo participó, directa o indirectamente, en los proyectos internacionales, en los estudios y evaluaciones previas, preparación de licitaciones, *take over* y gestión del negocio, o bien en grupos de apoyo, actividades de formación presenciales o a distancia.

Por otra parte, el Grupo Gas Natural está presente en diferentes programas que tienen como objetivo favorecer la igualdad de oportunidades en el entorno laboral. En este sentido, el Grupo es miembro de la Fundación Femarec, con la que colabora en el área de discapacidad. Asimismo, apoya a la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE) y a la Fundación AFIM, que trabaja en la ayuda a minusválidos y personas mayores para su integración social.

## Proporción total de mujeres y hombres en la plantilla\* Año 2003

	Mujeres	Hombres
España	983	2.456
Marruecos	17	93
Argentina	167	476
Brasil	142	417
Colombia	205	383
México	223	508
Italia	2	1
<b>Total</b>	<b>1.739</b>	<b>4.334</b>
	<b>29%</b>	<b>71%</b>

\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico.

## Proporción total de mujeres en puestos directivos\* Año 2003

	Puestos directivos	Mujeres en puestos directivos	% Mujeres en puestos directivos
España	245	30	12,2
Argentina	24	5	20,8
Brasil	27	4	14,8
Colombia	29	7	24,1
México	29	2	6,9
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>48</b>	<b>13,6</b>

\*No incluye datos de la plantilla de Ecoeléctrica de Puerto Rico.

**El horizonte estratégico del Grupo Gas Natural está inspirado por los principios de la responsabilidad corporativa, lo que supone tener en cuenta la preservación del entorno, el bienestar social, la integridad medioambiental y el desarrollo económico en todas sus actuaciones.**

## Actuaciones de patrocinio social y cultural

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.

El Grupo Gas Natural considera estas actuaciones como una forma de integrarse de manera positiva en las áreas donde desarrolla su actividad empresarial, respetando su cultura, sus normas y su entorno, y aportando valor al conjunto de la sociedad, con una especial sensibilidad por las áreas donde exista discriminación de cualquier tipo.

Durante el año 2003, las áreas de actuación se centraron principalmente en el patrocinio de diversas actividades culturales, la acción social y el medio ambiente, con una inversión total de más de 4 millones de euros que se destinaron a financiar más de un centenar de proyectos diferentes desarrollados fundamentalmente en España y Latinoamérica.

### Actuaciones de patrocinio en España

El Grupo Gas Natural desarrolló numerosas acciones relevantes de patrocinio social, cultural y medioambiental en España a lo largo del año 2003.

#### Acuerdos de colaboración

Continuando con su filosofía de apoyar diferentes iniciativas culturales y sociales, durante 2003, el Grupo Gas Natural participó, junto con el Ayuntamiento de Barcelona, en el proyecto de iluminación del Barrio Gótico de la ciudad con farolas de gas.

Asimismo, el Grupo firmó un convenio con la Xunta de Galicia para colaborar en la celebración del Año Xacobeo, y apoyó también a la Fundación San Millán de la Cogolla, dedicada a la promoción de la lengua castellana y a los monasterios en los que quedó registrado su nacimiento en forma de glosas.

El Grupo Gas Natural también colaboró con Patrimonio Nacional en los trabajos de recuperación de los históricos jardines de la Quinta del Duque de Arco, situados en El Pardo (Madrid).

#### Artes plásticas

El Grupo Gas Natural realizó una gran labor de difusión del arte a través su colaboración con el Museo Nacional de Arte de Cataluña, el Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona, la Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y la Fundación Amigos del Museo del Prado.

Asimismo, participó en la recuperación y restauración del mosaico romano encontrado en Font de Mussa de Benifaió (Castellón) y en la edición de un libro sobre este importante hallazgo.

#### Música

El Grupo Gas Natural dedicó una especial atención a la música clásica con el fin de acercarla a empleados y clientes.

A lo largo de 2003, mantuvo un compromiso de colaboración permanente con diferentes fundaciones como las del Teatro Real de Madrid, Gran Teatro del Liceo y Orfeo Català-Palau de la Música.

En este sentido, firmó un acuerdo con la Comunidad de Madrid para colaborar por segundo año consecutivo en la difusión de los Ciclos Musicales de la Comunidad de Madrid. Asimismo, patrocinó los Conciertos de la Naturaleza, celebrados en Barcelona y Santander, y el XXIII Festival Internacional de Música de Torroella de Montgrí (Girona).



Igualmente, el Grupo Gas Natural patrocinó diversos conciertos de música clásica en Navarra, como el organizado por el Ayuntamiento de Fitero y el concierto ofrecido por la orquesta Pablo Sarasate en el Teatro Gayarre de Pamplona.

En colaboración con la Diputación de Toledo, el Grupo Gas Natural patrocinó el concierto inaugural del IX Festival Internacional de la Música de Toledo. Y por segundo año consecutivo, patrocinó el ciclo de conciertos Compostela Festival.

#### Publicaciones

Anualmente, el Grupo Gas Natural edita un libro sobre el patrimonio cultural y natural de uno de los países donde tiene presencia empresarial. En 2003, publicó el libro "Qatar, patrimonio cultural y natural" y lo distribuyó entre el personal de la empresa, accionistas, autoridades, empresarios y bibliotecas públicas.

El Grupo Gas Natural patrocinó la colección de fotografías "Imágenes de Pasión", distribuidas a través de El Diario de León. Por otro lado, presentó el libro "Què pensa Pere Duran Farell", que repasa el pensamiento del que fue pionero en la introducción del gas natural en España, y presidente de Catalana de Gas y del Grupo Gas Natural durante más de 30 años. Asimismo, patrocinó el libro "Barceloneta, un cuarto de milenio", que recoge la historia del antiguo barrio de pescadores y de la fábrica de gas, donde se ubicará la nueva sede social de Gas Natural SDG.

El Grupo, junto con el Instituto de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Barcelona (INCOM), elaboró un informe sobre los diversos campos que configuran el sector de la comunicación de Cataluña.

#### Medio Ambiente

Gas Natural SDG recibió el premio a la mejor iniciativa ambiental privada, concedido por el diario digital Madridiario.es, como reconocimiento a la importante labor que la compañía realiza en este ámbito.

Por otra parte, el Grupo Gas Natural suscribió un acuerdo con la Fundación Doñana 21 para colaborar en el Foro Empresarial de Desarrollo Sostenible de Andalucía.

Además, el Grupo participó como entidad patrocinadora de la primera edición de los Premios de Excelencia Ambiental del Ayuntamiento de Murcia.

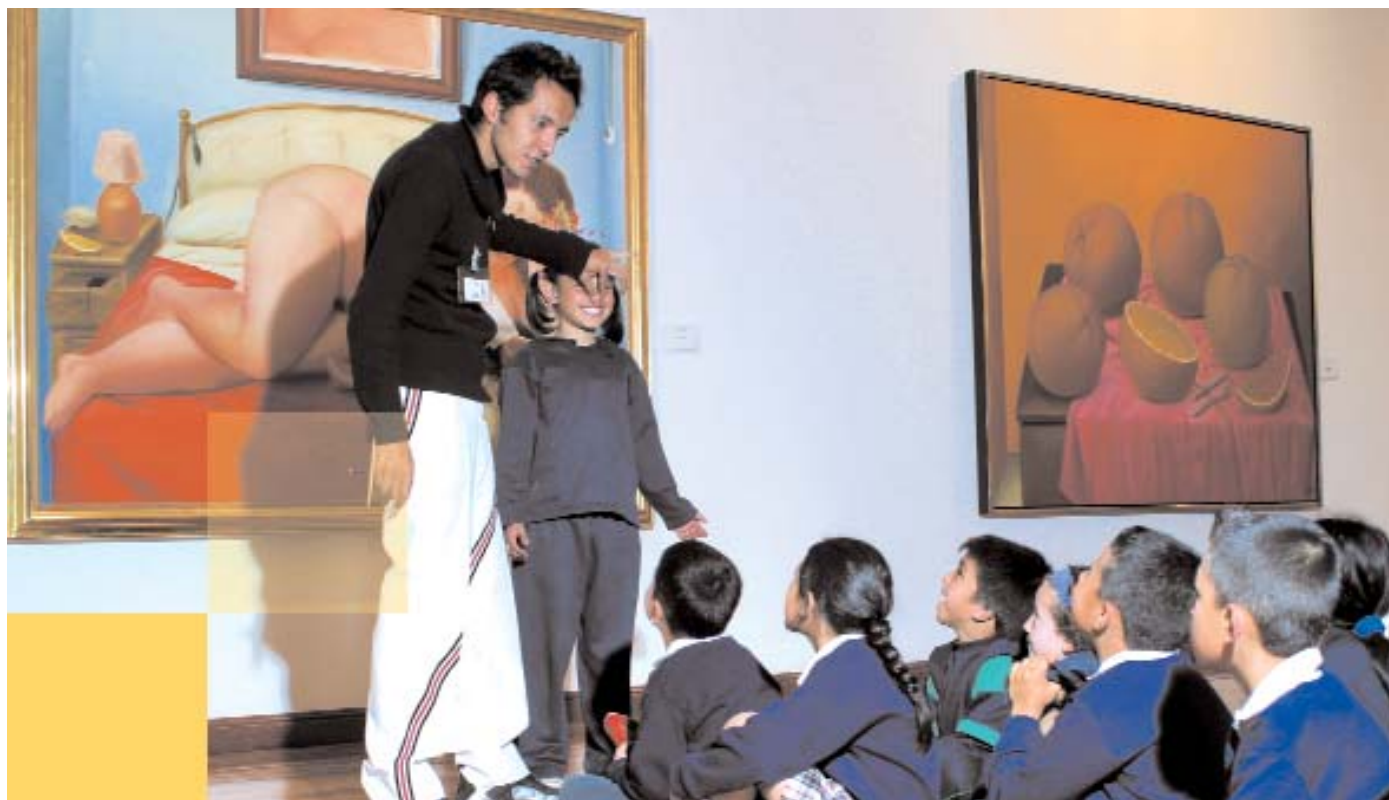
Asimismo, participó en la IV Feria de Madrid por la Ciencia, que tiene por objeto difundir la cultura científica, la investigación y la innovación tecnológica a todos los ciudadanos. También patrocinó el proyecto de construcción de las primeras viviendas ecológicas de la Comunidad de Castilla y León.

#### Otros patrocinios

El Grupo Gas Natural patrocinó la serie de dibujos animados "Com funcionen les coses" que emitió durante 2003 la cadena de televisión catalana TV3. Sus 55 capítulos explicaron a los niños el funcionamiento de elementos de la vida cotidiana. También patrocinó el I Premio "Azulejos de España" de arquitectura e interiorismo, organizado por la Asociación Española de Fabricantes de Azulejos y Pavimentos Cerámicos.

Igualmente, colaboró en el desarrollo del IV Congreso Español de Medicina y Enfermería del Trabajo patrocinando el "Foro de Energía" con el objetivo de divulgar conocimientos sobre seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía.

Finalmente, cabe destacar la labor divulgativa que el Grupo desarrolla a través del Museo del Gas, cuya sede está en Barcelona, y de la exposición sobre Gas Natural en el Museo de la Ciudad de Madrid.



### Actuaciones de patrocinio en Latinoamérica

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

#### Argentina

Entre los hechos más significativos de 2003, destaca la participación de Gas Natural BAN en la Exposición de Equipamiento y Tecnología del Transporte Automotor de Pasajeros y del Autotransporte de Carga, Expotrade 2003, con el objetivo de impulsar la utilización del gas natural vehicular.

Asimismo, la compañía estuvo presente con un stand en la Exposición Internacional de la Construcción y la Vivienda, Expovivienda 2003.

#### Brasil

Gas Natural sps celebró el día del medio ambiente en los principales parques de Sorocaba, Itu, Tatuí, Votorantim y Salto, con el fin de promover la concienciación de la comunidad en la preservación del medio ambiente.

Asimismo, la compañía patrocinó un encuentro organizado por el Centro de las Industrias del Estado de São Paulo (CIESP), con motivo del Día de la Industria.

Por su parte, las compañías CEG y CEG Rio patrocinaron el mayor festival gastronómico de Río de Janeiro " Degusta Río".

#### Colombia

Gas Natural ESP firmó un convenio cultural con el Museo Botero-Casa de la Moneda, por el que patrocinó la sala interactiva dedicada a la obra del artista Fernando Botero, con el fin de crear un espacio pedagógico cultural para los niños.

Asimismo, Gas Natural ESP patrocinó la sala de exposiciones temporales del Museo Nacional. Igualmente, patrocinó la sala Marta Traba del Museo de Arte Moderno de Bogotá y firmó un convenio con el Teatro Municipal Jorge Eliécer Gaitán para patrocinar el Callejón de las Exposiciones y el concurso de fotografía comunitaria.

A través de un convenio de colaboración con el Teatro Nacional, Gas Natural ESP patrocinó obras de teatro representadas en el Teatro Nacional de la 71, en el Teatro Nacional de La Castellana y en la Casa del Teatro.

#### México

Gas Natural México puso en marcha un nuevo programa de seminarios sobre gas natural para los equipos de Protección Civil de León, Guanajuato y Metepec. Por otra parte, patrocinó un festival musical en la ciudad de Aguascalientes, organizado por la emisora local de radio La Mexicana, en el que participaron los más destacados grupos contemporáneos de música mexicana.

### Acción social en España

La responsabilidad social del Grupo Gas Natural en las áreas en las que opera es parte fundamental de la compañía. En este sentido, los principales programas de acción social realizados durante 2003 se centraron en proyectos de colaboración con diversas entidades de carácter humanitario, y en iniciativas dirigidas a la educación y a la protección del medio ambiente.

En España, el Grupo Gas Natural puso en marcha una nueva iniciativa educativa: "El gas natural. La energía del siglo XXI", a través de su portal en Internet.



En colaboración con la Fundación Coopera, el Grupo desarrolló la primera Olimpiada Solidaria Juvenil de Estudio: "Si estudias, cooperas con África". El total recaudado se destinó a la construcción de una escuela en Angola.

Por otro lado, en colaboración con la entidad Aula Móvil, el Grupo desarrolló el programa "El gas natural y el medio ambiente", que consistió en la celebración de conferencias en centros escolares de Secundaria y Bachillerato con el fin de dar a conocer las ventajas del gas natural, en el que participaron más de 72.000 alumnos.

Asimismo, el Grupo Gas Natural, en colaboración con la Universitat Autònoma de Barcelona, patrocinó la formación de postgrado en Tecnología de la Información Geográfica. Igualmente, el Grupo colaboró con el Instituto de Economía y Empresa Ignasi Villalonga en la concesión de dieciocho becas para estudios de postgrado.

El Grupo Gas Natural, en colaboración con la Fundación Carolina, financió becas de investigación en la Universidad de Sevilla, dentro del Master en Gestión y Conservación de la Biodiversidad en los Trópicos. Además, junto con la Universitat Ramon Llull desarrolló el programa "Ethos", con el fin de favorecer la aplicación de la ética en el mundo empresarial.

Por otro lado, el Grupo Gas Natural y Ràdio Olot desarrollaron "El joc de la ràdio", un juego de preguntas de medioambiente y cultura dirigido a centros escolares, culturales y de la tercera edad de Olot y La Garrotxa.

En colaboración con Médicos del Mundo, el Grupo editó un libro de cuentos infantiles para sensibilizar a la sociedad sobre la ayuda humanitaria en países subdesarrollados.

También colaboró con la Fundación Real Madrid en la organización del campus de verano y el apadrinamiento de niños argelinos afectados por el terremoto que sufrió el país. En esta línea, cooperó también con el Gobierno argelino en la ayuda económica a los damnificados por el terremoto.

Asimismo, el Grupo Gas Natural patrocinó un año más la campaña de captación de voluntarios de la Cruz Roja, y colaboró con la Fundación Privada Femarec en la creación de puestos de trabajo para personas con minusvalías psíquicas o físicas.

Con el fin de ayudar a emigrantes gallegos, el Grupo Gas Natural cooperó con la Fundación Galicia Emigración, y colaboró con la asociación Grup d'Entitats Catalanes de la Família en diversas actividades dirigidas a la defensa y protección de la familia.

Por otro lado, el Grupo Gas Natural donó a Cáritas el importe destinado al diseño y distribución de las tradicionales felicitaciones de Navidad. Las filiales del Grupo en Latinoamérica se sumaron a esta iniciativa realizando acciones paralelas.

Además, puso en marcha el programa "Puntos Natural" que permite canjear los puntos que obtienen los clientes de la compañía por la compra de productos o servicios por donativos a Cáritas o Cruz Roja. Los beneficiarios de estas acciones fueron las personas mayores que viven solas y necesitan de asistencia en el hogar, y personas sin techo.

Igualmente, continuó ayudando con aportaciones económicas a diversas entidades sin ánimo de lucro que centran sus esfuerzos en el apoyo a los más desfavorecidos.



### Acción Social en Latinoamérica

El Grupo Gas Natural también llevó a cabo una intensa labor de acción social en los distintos países de Latinoamérica en los que está presente.

#### Argentina

Gas Natural BAN continuó realizando actividades de capacitación para Pymes dentro del "Programa Primera Exportación". Este programa recibió el premio que otorga la Cámara de Exportadores de la República Argentina por la importante tarea de la compañía en promover las exportaciones de las Pymes.

Por otro lado, Gas Natural BAN continuó desarrollando el programa de Voluntariado Corporativo, destinado a promover grupos de voluntarios entre sus empleados y realizar diversas acciones solidarias. La Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina otorgó una Mención Honorífica a este programa.

Un año más, Gas Natural BAN desarrolló el programa educativo para niños "El gas en la escuela", que la compañía realiza desde hace ocho años. Asimismo, en colaboración con la Fundación Proyecto Padres, Collegium Musicum y la Fundación Ortega y Gasset, otorgó becas y organizó talleres para niños de bajos recursos o con problemas de discapacidad, y colaboró con numerosos hospitales argentinos que asisten a niños de barrios de escasos recursos económicos.

#### Brasil

El Grupo Gas Natural fue uno de los patrocinadores del III Foro Internacional de Microcréditos, que se celebró en Brasil. Los microcréditos están destinados al sector de la población que, por no tener ningún aval, no puede acceder al sistema bancario tradicional.

CEG y CEG Rio contribuyeron a proporcionar alimentos y asistencia médica a niños de la comunidad de Belford Roxo. Igualmente, en apoyo a la comunidad Morro da Providência, donaron una cantidad mensual para cada niño habitante de las favelas de esta zona. Asimismo, colaboraron en la construcción de un consultorio médico en Cantagalo, Pavão y Pavãozinho, y donaron ordenadores para escolares.

Por otra parte, CEG, en apoyo a la formación de los jóvenes, desarrolló el proyecto "Menor aprendiz" consiguiendo que alrededor de treinta menores terminasen el curso de "Plomero gasista" y otros tantos lo iniciasen. Asimismo, CEG, en colaboración con el Instituto Nacional de Educación de Sordos, ofreció el curso "Electricista de obras".

Igualmente, CEG firmó con la Federación Acuática de Rio de Janeiro el convenio "Natación para todos", con el objetivo de proporcionar clases de natación a niños de las comunidades más pobres del Estado.

Gas Natural sps celebró el día internacional de la mujer en la ciudad de Sorocaba. Asimismo, colaboró en la "Campaña del abrigo" organizada para ayudar durante el invierno a personas sin recursos de São Paulo mediante la donación de mantas.

Gas Natural sps organizó un ciclo de conferencias en Sorocaba con el objetivo de formar a los técnicos del área de seguridad de los servicios de Bomberos y Defensa Civil, y darles a conocer las características del gas natural.





#### Colombia

Gas Natural ESP desarrolló durante 2003 una política que le permitió dirigir la acción social de la empresa hacia las comunidades menos favorecidas de Bogotá y Boyacá.

Cerca de 170.000 personas se beneficiaron de los programas de responsabilidad social que puso en marcha Gas Natural ESP, a través de programas como "Gas con sentido social", "Gas en la escuela", "Gas Natural cultura y energía para todos" y "Vacaciones Recreativas".

#### México

Dentro de las actividades incluidas en el programa "Gas Natural en las escuelas", Gas Natural México organizó un acto para los niños de las ciudades de México y León. El objetivo de este programa consistió en difundir los beneficios del gas natural e informar sobre el origen, usos, beneficios y ventajas de esta energía.

Asimismo, a través del programa "Lazos", Gas Natural México apadrinó la educación de niños de escasos recursos.

Por otra parte, Gas Natural México celebró el día de la madre, obsequiando a todas las mujeres de la empresa con un regalo en reconocimiento por el doble papel que desempeñan.

#### Fundación Gas Natural

La Fundación Gas Natural continuó realizando acciones de sensibilización y educación ambiental en aquellos lugares en los que el Grupo Gas Natural desarrolla su labor con mayor intensidad. Asimismo, apoyó iniciativas de protección ambiental en las Comunidades Autónomas españolas y contribuyó a crear opinión pública en torno a iniciativas relacionadas con la energía y el medio ambiente.

Para lograr la consecución de sus objetivos, la Fundación Gas Natural, desde su creación, ha seguido una línea de trabajo consistente en la celebración de seminarios, edición de publicaciones, acciones de promoción ambiental, firma de convenios de colaboración y desarrollo de actividades en Latinoamérica y en el Magreb.

#### Actividades en España

##### Cursos y seminarios

La Fundación celebró a lo largo del año 2003 un total de ocho seminarios de gestión ambiental en seis Comunidades Autónomas.

En La Coruña, se celebró el seminario "Buenas prácticas ambientales en las ciudades del siglo XXI". En Madrid, se organizó un seminario internacional para abordar la importante contribución del transporte al deterioro ambiental, y analizar el uso del gas natural y el hidrógeno en automoción como medidas para reducir la contaminación.

Con la colaboración del Gobierno de La Rioja, se celebró en Logroño el seminario "Calidad ambiental y desarrollo en La Rioja". En Tarragona, se organizó el seminario "Degradación de suelos y desertificación: problemas y posibles soluciones", en colaboración con la Generalitat de Cataluña.

**La Fundación Gas Natural desarrolla una intensa labor de sensibilización y educación medioambiental, mediante la celebración de seminarios, la edición de publicaciones y el apoyo de diversas iniciativas en colaboración con otras entidades.**

Con la colaboración de la Junta de Andalucía, se organizó en Córdoba un seminario sobre "La degradación y la desertificación de los suelos en Andalucía y en España".

Asimismo, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y la Oficina Española sobre Cambio Climático, se organizó en Madrid el III Seminario Internacional sobre Cambio Climático: "Los ciudadanos y el cambio climático".

La Fundación organizó diversas jornadas técnicas sobre edificación sostenible en Barcelona, Vigo (Pontevedra) y Valencia.

Para la celebración de los seminarios se elaboraron diversas ponencias que aparecen publicadas en la *web* de la Fundación y que recogen las intervenciones de los ponentes.

La Fundación Gas Natural y la Junta de Andalucía organizaron en Sevilla la primera reunión del Grupo de Trabajo de Gestión Sostenible de la Energía a nivel municipal.

Igualmente, dentro de los cursos de verano que la Universidad Complutense celebra en El Escorial, la Fundación Gas Natural, en colaboración con la Fundación para la Investigación y el Desarrollo Ambiental, la Comunidad de Madrid y el Ministerio de Economía, organizó el curso sobre "Ahorro y eficiencia energética en España".

#### Publicaciones

Asimismo, la Fundación Gas Natural prosiguió su labor de divulgación medioambiental a través de la elaboración de fichas pedagógicas. Durante 2003, elaboró dos nuevas fichas sobre "El gas natural en automoción" y sobre "El hidrógeno en automoción". También promovió la edición y distribución de dos libros dentro de la colección "Guías técnicas de energía y medio ambiente": "Generación eléctrica distribuida" y "La degradación y desertificación de los suelos en España".

Por otra parte, distribuyó diversas hojas informativas junto a las facturas de consumo enviadas a los clientes del Grupo Gas Natural en las Comunidades Autónomas con las que tiene establecidos convenios de colaboración, y llevó a cabo un estudio sobre "Degradación y protección de suelos: situación actual y tendencias. Líneas de actuación en Cataluña".

#### Colaboración con otras entidades

La Fundación Gas Natural, en colaboración con la Comunidad de Madrid, presentó el portal Ambientum, mediante el cual 500 ayuntamientos españoles reciben gratuitamente información actualizada sobre la legislación ambiental.

Asimismo, siguió patrocinando la exposición "Ciudad Viva" organizada por la Comunidad de Madrid y la Fundación de Investigación y Desarrollo Ambiental (FIDA).



Siguiendo la línea de cooperación con los gobiernos autonómicos, la Fundación firmó sendos convenios de colaboración con el Gobierno de La Rioja, y la Generalitat Valenciana. También se sentaron las bases para la firma de un convenio de colaboración con el Gobierno de Navarra a través del Centro de Recursos Ambientales de Navarra. Este convenio prevé desarrollar tareas en línea con el Programa de Ahorro y Eficiencia Energética que impulsa el Gobierno navarro.

Igualmente, la Fundación firmó un convenio con la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León para el desarrollo del programa "Parques Naturales de Castilla y León", que tiene por objeto la señalización del Parque Natural de los Picos de Europa.

Además, la Fundación firmó convenios de colaboración con diferentes entidades de investigación, como el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y patrocinó la celebración del Master de Pilas de Combustible y Supercondensadores de la Red de Pilas de Combustible.

Asimismo, continuó con la línea de cooperación abierta con los ayuntamientos de las grandes ciudades españolas a través de la organización de seminarios, colaboración con las Agencias locales de la Energía y actividades de patrocinio.

### Actividades internacionales

La Fundación Gas Natural desarrolló a lo largo de 2003 numerosas actuaciones de ámbito internacional enfocadas a sensibilizar en la protección y mejora del medio ambiente.

**En Argentina**, se continuaron desarrollando iniciativas con el patrocinio de la Fundación como el "Programa Primera Exportación", que brinda formación técnica y asesoramiento para fomentar el comercio exterior para pequeños y medianos empresarios argentinos.

La Fundación, en colaboración con Gas Natural BAN y con el Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales, continuó dando su apoyo al Programa Postgraduados.

**En Colombia**, la Fundación Gas Natural patrocinó el VIII Foro de Educación celebrado en Bogotá bajo el lema "De la curiosidad a la actitud científica".

Además, en colaboración con Gas Natural ESP continuó desarrollandose el Programa "Gas en las escuelas", que permitió llevar a cabo el poyecyo "Jardín Botánico de Bogotá", "Pequeños Científicos", así como la formación de 800 profesores en temas relacionados con los procesos energéticos y el gas natural y la dotación de laboratorios de ciencias naturales.

**En México**, la Fundación Gas Natural, en colaboración con Gas Natural México, patrocinó la primera carrera de montaña del Parque Ecológico de Cacalomacán, con el objetivo de promocionar el centro ecoturístico y fomentar una cultura de protección del medio ambiente. Asimismo patrocinó el acondicionamiento del parque Nevado de Toluca.

**En Marruecos**, la Fundación continuó dando apoyo al Centro de Formación de Niños Autistas. A lo largo de 2003, un grupo de profesores marroquíes recibió formación en la Fundación Congost, gracias al programa "Autisme" que patrocina la Fundación.

## Principales actuaciones de patrocinio cultural y social

Programa	Ámbito	Cultura y educación	Desarrollo social	Medio Ambiente	Voluntariado
Cáritas	España	██████████	██████████		
Cruz Roja: Campaña captación voluntarios	España		██████████		██████████
Fundación Femarec	España		██████████		
Fundación Galicia Emigración	España		██████████		
Grup d'entitats catalanes de la família	España		██████████		
Médicos del Mundo	España	██████████	██████████		
Fundación Real Madrid: Niños argelinos	España		██████████		
Universitat Autònoma Barcelona: Beca	España	██████████			
Institut Ignasi Villalonga: Becas Euram	España	██████████			
Universitat Ramon Llull: Ethos	España	██████████			
Fundación Carolina: Master Biodiversidad Trópicos	España	██████████		██████████	
Fundación Esade: Programa Vicens Vives	España	██████████			
Proyecto El gas natural. La energía del s. XXI	España	██████████		██████████	
Aula Móvil: El gas natural y el medio ambiente	España	██████████		██████████	
Ràdio Olot: El joc de la ràdio	España	██████████			
TV3: Com funcionen les coses?	España	██████████			
Ciclos Musicales Comunidad de Madrid	España	██████████			
Conciertos de la Naturaleza	España	██████████			
Conciertos de música clásica en Navarra	España	██████████			
IX Festival Internacional de Música de Toledo	España	██████████			
XXIII Festival de Música de Torroella de Montgrí	España	██████████			
Fundación San Millán de la Cogolla	España	██████████	██████████		
Año Xacobeo	España	██████████			
Fundación Teatro Real	España	██████████			
Fundación Gran Teatro del Liceu	España	██████████			
Fundación Orfeó Català-Palau de la Música	España	██████████			
Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona	España	██████████			
Museo Nacional de Arte de Cataluña	España	██████████			
Fundación Amigos del Museo del Prado	España	██████████			
Imágenes de Pasión-Diario de León	España	██████████			
Informe Comunicación Cataluña INCOM	España	██████████			
IV Congreso Medicina y Enfermería del Trabajo	España	██████████	██████████		
IV Feria Madrid por la ciencia	España	██████████			
Iluminación Barrio Gótico de Barcelona	España		██████████		
Patrimonio Nacional:					
Jardines Quinta del Duque de Arco	España		██████████	██████████	
Puntos Natural	España		██████████		
Libro " Qatar, patrimonio cultural y natural"	España	██████████			
Libro " Què pensa Pere Duran Farell"	España	██████████			
Exposición "Ciudad Viva"	España			██████████	
Proyecto Parque Regional Picos de Europa	España			██████████	
Master de pilas de combustible	España			██████████	
Fundación Doñana 21	España		██████████	██████████	
Portal Ambientum	España		██████████	██████████	
Viviendas ecológicas Castilla y León	España		██████████	██████████	
I Premios Excelencia Ambiental Murcia	España			██████████	
I Premio Azulejos de España	España		██████████		
Fundación Real Madrid	España	██████████	██████████		
Fundación FC Barcelona	España	██████████	██████████		
X Jocs Mundials de Polícies i Bombers	España	██████████	██████████		
Colaboración otras entidades sin ánimo de lucro	España	██████████	██████████		

## Principales actuaciones de patrocinio cultural y social

Programa	Ámbito	Cultura y educación	Desarrollo social	Medio Ambiente	Voluntariado
Cátedra Unesco-Flacam: Becas Flacam	Argentina	██████████			
Programa Primera Exportación	Argentina		██████████		
Becas y talleres para actividades con niños	Argentina	██████████	██████████		
Donaciones a centros de salud	Argentina		██████████		
Programas culturales	Argentina	██████████			
Programa Voluntariado corporativo	Argentina	██████████	██████████	██████████	██████████
Presencia institucional municipios	Argentina	██████████			
Programa El gas en la escuela	Argentina	██████████	██████████	██████████	
Programa Reciclado de papel	Argentina		██████████	██████████	
Expotrade 2003	Argentina			██████████	
Expovivienda 2003	Argentina		██████████		
Programa Postgraduados	Argentina	██████████			
III Foro Internacional Microcréditos	Brasil		██████████		
Día del Medio Ambiente	Brasil			██████████	
Día de la Industria- Encuentro CIESP	Brasil		██████████		
Apoyo escuelas Belford Roxo	Brasil	██████████			
Degusta Rio	Brasil	██████████			
Apoyo Comunidad Morro da Providência	Brasil		██████████		
Instituto Educación de Sordos	Brasil	██████████	██████████		
Consultorio médico Cantagalo, Pavão y Pavãozinho	Brasil		██████████		
Proyecto Menor Aprendiz	Brasil	██████████	██████████		
Campaña del abrigo	Brasil		██████████		
Formación Bomberos y Defensa Civil	Brasil	██████████			
Espaço Criança Esperança	Brasil		██████████		
Apoyo Moradores da Village Pavuna	Brasil		██████████		
Convenio cultural Museo Botero-Casa Moneda	Colombia	██████████	██████████		
Fundación Laetitia: Rastrillo	Colombia		██████████		
Debate "Los candidatos responden a la juventud"	Colombia		██████████		
Obra de danza contemporánea	Colombia	██████████			
Museo Nacional: convenio cultural	Colombia	██████████			
Museo Arte Moderno Bogotá: convenio cultural	Colombia	██████████			
Teatro Jorge Eliécer Gaitán: convenio cultural	Colombia	██████████			
Teatro Nacional: convenio cultural	Colombia	██████████			
Programa Gas Natural en la escuela	Colombia	██████████	██████████	██████████	
Dividendo por Colombia: Fondo de Becas	Colombia	██████████			
Proyecto Gas Natural cultura y energía para todos	Colombia	██████████			
Proyecto Vacaciones recreativas	Colombia	██████████	██████████		
Proyecto Escuela Gas Natural	Colombia	██████████			
Proyecto Gas Natural bienestar para todos	Colombia		██████████		
Proyecto Gas Natural con sentido social	Colombia	██████████	██████████		
Apoyo educación zonas desfavorecidas Bogotá	Colombia	██████████	██████████		
VII Foro de Educación en Bogotá	Colombia	██████████			
Parque Ecológico de Cacalomacán	México			██████████	
Programa Gas en la escuela	México	██████████	██████████	██████████	
Programa de apadrinamiento Lazos	México	██████████	██████████		██████████
Día de la Madre	México		██████████		
Acondicionamiento Parque Nevado de Toluca	México			██████████	
Festival Musical Aguascalientes	México	██████████	██████████	██████████	
Seminarios equipos Protección Civil	México		██████████		
Fundació Congost: Autisme	Marruecos	██████████			
Sonatrach: Terremoto Argelia	Argelia		██████████		
Fundación Coopera: Olimpiada Solidaria	Angola	██████████	██████████		

**La conservación del medio ambiente constituye uno de los principios del Grupo Gas Natural. Consecuentemente, todas sus actividades se desarrollan de acuerdo con su política de gestión medioambiental y de forma que contribuyan positivamente al cuidado de su entorno.**

## Medio Ambiente

El gas natural es la única energía que, en el momento actual, puede hacer compatible el crecimiento económico con el desarrollo sostenible. Según el informe "Changing Climate in the Energy Sector. A new Wave for Sustainable Investment Opportunities Emerges" del "Sustainable Asset Management", el gas natural representa el puente entre la oferta actual de energía basada en los combustibles fósiles y la oferta futura basada en las energías renovables.

El informe señala que, desde la perspectiva de la sostenibilidad, el gas natural es preferible a cualquier otro combustible fósil debido a su baja intensidad en carbono, ya que la sustitución del carbón o el petróleo por el gas natural reduce el riesgo de cambio climático.

Este informe afirma también que sustituir carbón por gas natural en la generación eléctrica permite alcanzar reducciones sustanciales de emisiones de CO<sub>2</sub>, como se ha demostrado en el caso del Reino Unido, donde la participación del gas natural en el *mix* de generación eléctrica creció de menos de un 1% en 1990 a un 33% en 1999, lo que comportó una reducción de un tercio de las emisiones procedentes del sector de la energía.

Esto significa que el gas natural será la energía clave del siglo XXI, como lo demuestra el importante papel que está desempeñando en las más diversas aplicaciones, y de manera creciente en la generación de electricidad.

La producción de electricidad mediante ciclos combinados de gas natural es un ejemplo claro de reducción de impactos al medio ambiente. A las ventajas derivadas de la utilización de una energía limpia, como es el gas natural, se añaden las propias de la tecnología y del rendimiento.

- El 57% de la energía que se introduce en el sistema se transforma realmente en energía eléctrica. En las centrales térmicas tradicionales esta eficiencia es sólo de un 37%. Las centrales de ciclo combinado tienen, por lo tanto, menor consumo energético que una central convencional.
- Emplean solamente 1/3 de agua para la refrigeración del condensador frente a las térmicas convencionales.
- El uso del gas natural como combustible minimiza, además, las emisiones de contaminantes a la atmósfera, consiguiendo reducciones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) del orden del 65%, y prácticamente del 100% en relación con los óxidos de nitrógeno (NOx) y azufre (SO<sub>2</sub>), siempre respecto a las centrales térmicas tradicionales.
- Las centrales de gas de ciclo combinado no generan los residuos sólidos que se producen con la utilización de otros combustibles, ni partículas en suspensión.
- Estas centrales admiten, por su menor tamaño, la posibilidad de ubicarse próximas al consumidor (modelo de generación distribuida), evitando así los impactos paisajísticos propios del tendido de las líneas de transporte, las inversiones y las pérdidas por transporte de energía, que se estiman en un 10%.

### Resumen de inversiones ambientales realizadas durante 2003

(euros)

Perforaciones	1.588.344
Restituciones	419.270
Revegetaciones	56.923
Yacimientos arqueológicos	115.686
Renovación de redes y acometidas	22.122.355
Realización de EIA y otros estudios ambientales	263.895
Segregación de efluentes (San Roque)	112.692
Proyectos soterramiento línea alta tensión (San Roque)	19.463
Demolición puente viejo sobre el arroyo de la Madre Vieja (San Roque)	13.269
Demolición pantalán (Besòs)	4.500
Proyecto de adaptación descarga al río Besòs (Besòs)	4.057
Otras inversiones menores	11.950
Mantenimiento Sistema de Gestión Medioambiental	38.428
Comercio de Emisiones y Cambio Climático	24.000
<b>Total</b>	<b>24.794.832</b>

### Gestión medioambiental

Durante 2003, el Grupo Gas Natural continuó avanzando en el proceso de desarrollo e implantación de su Sistema de Gestión Medioambiental (SIGMA), con una inversión de cerca de 25 millones de euros para la realización de actuaciones relacionadas con la protección del medio ambiente.

Asimismo, siguiendo las directrices de la Unión Europea (establecidas ya por la Comisión en su Comunicación de 24 de enero de 2001 al Sexto Programa de Medio Ambiente: "Medio Ambiente 2010: el futuro está en nuestras manos"), el Grupo Gas Natural continuó impulsando el uso del gas natural en diversas aplicaciones, así como la construcción de nuevas centrales de ciclo combinado e instalaciones de cogeneración, con el objetivo de contribuir a la reducción de las emisiones de efecto invernadero.

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

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

### Centros del Grupo Gas Natural en España. Principales indicadores

Indicador	2001	2002	2003
<b>Consumo de energía*</b>			
Gas Natural (GWh)	13,91	9,74	-
Electricidad (MWh)	9.677	13.865	21.559
<b>Generación de residuos (kg)*</b>			
Peligrosos	19.600	11.340	6.952
No peligrosos	305.400	146.300	219.255
<b>Consumo de papel (kg)</b>			
Ecológico	122.100	135.800	139.841
Reciclado	5.200	13.400	13.445

\*En 2001 y 2002, los datos se refieren a empresas Distribuidoras de gas en España. El resto de los datos corresponden a todos los Centros del Grupo Gas Natural en España.

### Principales actuaciones

Durante el año 2003, el Grupo Gas Natural continuó desarrollando las actuaciones previstas en el Sistema de Gestión Medioambiental, en todas las empresas del Grupo en las que ya está implantado este modelo.

#### Empresas distribuidoras del Grupo Gas Natural en España

Las principales actuaciones de gestión medioambiental realizadas por las distribuidoras del Grupo Gas Natural en España se centraron en la reducción de la generación de los escombros de obra durante la construcción de las redes de distribución, así como en la reducción del consumo de papel en diversas actividades.

Otro de los objetivos cumplidos durante el año 2003 fue el desmantelamiento de una planta de aire propanado en Súrria (Barcelona), con la correspondiente inertización de los tanques y la comprobación de la correcta finalización de las tareas desde el punto de vista medioambiental.

Asimismo, se realizó un importante avance en la reducción de las emisiones de metano a la atmósfera, mediante la eliminación y renovación de tuberías construidas con materiales ya obsoletos.

Por otra parte, se puso en marcha la realización de un inventario de equipos que consumen recursos naturales, como aparatos de aire acondicionado, fotocopias, lámparas, etc., como primera etapa para controlar mejor los consumos futuros.

**Empresas del Grupo Gas Natural en Latinoamérica. Principales indicadores**

Indicador	2001	2002	2003
<b>Consumo de energía<sup>(1)</sup></b>			
Gas natural (MWh)			
Colombia	727	1.474	1.621
Argentina	-	-	40
Brasil	-	-	29
<b>Consumo de agua (m<sup>3</sup>)<sup>(2)</sup></b>			
Colombia	7.592	9.592	9.513
Argentina	-	-	106.000
Brasil	-	-	347.130
<b>Consumo de papel (kg)<sup>(3)</sup></b>			
Colombia	-	-	-
Argentina	-	-	5.000
Brasil	-	-	32.000
<b>Generación de residuos (t)<sup>(4)</sup></b>			
Colombia	-	-	-
Argentina	-	-	1.800
Brasil	-	-	50
México	-	-	4
<b>Emisiones de CH<sub>4</sub> (m<sup>3</sup>)<sup>(5)</sup></b>			
Colombia	-	523.371	752.871
Argentina	-	-	26.500.000
Brasil	-	-	-
México	-	-	16.860.246

Entre los objetivos de gestión medioambiental previstos para 2004, en la actividad de distribución se incluye el evitar la utilización de precintos de plomo, buscando otras alternativas, con la finalidad de reducir la contaminación medioambiental producida por el uso de este material.

Asimismo, se prevé mejorar la reposición de los terrenos tras la construcción de gasoductos para reducir el impacto paisajístico que puedan producir estas actuaciones en el entorno rural. También se pretende disminuir los plazos de desmantelamiento de plantas de GLP y reducir el impacto ambiental de estas actividades.

Otros objetivos previstos para 2004 son continuar reduciendo el consumo de papel, mejorar la identificación del consumo de recursos naturales en los centros de trabajo, y mejorar el proceso de logística de almacenes con un Plan de Puntos de Inspección de aspectos medioambientales.

**Empresas Distribuidoras del Grupo Gas Natural. Principales indicadores**

Indicador	2001	2002	2003
Emisiones de CH <sub>4</sub> (10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> ) <sup>(1)</sup>	30,7	36,1	33,6
Emisiones de CO <sub>2</sub> (t CO <sub>2</sub> eq) <sup>(2)</sup>	2.742	2.146	3.576
Emisión de NOx (t) <sup>(3)</sup>	0,7	1,9	2,6
Emisión de CO (t) <sup>(3)</sup>	0,8	9,6	10,1
Renovación tuberías (km)	182	139	135
Renovación acometidas (unidades)	6.633	6.762	5.537

(1) Emitido por redes y elementos auxiliares.

(2) Las emisiones de CO<sub>2</sub>, CO y NOx se deben a calderas industriales de ERM's y plantas de GNL.

(3) En 2002 los datos incorporan 26 nuevos focos de emisión caracterizados, no incluidos en 2001.

Indicador	2003
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub> (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	
Colombia	-
Argentina	11
Brasil	-
<b>Emisión de NOx (t)</b>	
Colombia	-
Argentina	25
Brasil	-
<b>Renovación de tuberías (km)</b>	
Colombia	-
Argentina	3,7
Brasil	88
México	41,4

(1) Colombia: el nivel de consumo aumenta ya que en 2002 funcionan nuevos equipos de AC. En 2003 se han instalado sensores de encendido; la tendencia deberá ser en descenso.

(2) Colombia: se espera implementar un programa en 2004 que reduzca el consumo.

(3) Colombia: no existe registro. Será un indicador para 2004.

(4) Colombia: no existe registro. Será un indicador para 2004.

Brasil: aceites. México: desde julio de 2003

(5) Colombia: el aumento se debe a las roturas por terceros (incremento del 24%), a pesar del Plan de Prevención de Daños impulsado por Gas Natural esp, así como al aumento de las obras de infraestructura urbana de la ciudad en la red vial y aceras. México: desde julio de 2003.

**Empresas del Grupo Gas Natural en Latinoamérica**

Las principales actuaciones realizadas en Latinoamérica en relación con el medio ambiente se concentraron en Colombia, donde se desarrolló el "Proyecto Sombrilla", que consiste en reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y, a la vez, mejorar la eficiencia y vida útil de los equipos de las industrias de este país, mediante la sustitución de otros combustibles más contaminantes por gas natural.

Además, se puso en marcha un sistema de gestión integral de calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral de los proveedores de bienes y servicios, por medio de auditorías técnicas.

Debido a esto, se dispone por primera vez de datos de consumo de los principales parámetros a controlar (energía, agua, papel, residuos, etc.), cuyo consumo se intentará reducir en futuros ejercicios, aplicando planes específicos.

Asimismo, en México se iniciaron los trabajos para lograr la certificación del Sistema de Gestión Medioambiental, y se elaboró un plan para determinar los residuos generados en la construcción y mantenimiento de la red de distribución en instalaciones auxiliares. Igualmente se realizó un plan de tratamiento de residuos de los centros de trabajo.

Entre los objetivos de gestión medioambiental previstos para 2004 en Latinoamérica, en Colombia, destaca la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental en las actividades de construcción de Gas Natural esp, con la adaptación e implantación de los procedimientos y normas requeridos.

Asimismo, en México, se ha fijado como objetivo la disminución de las emisiones de gas por fugas en conducciones y la disminución del nivel de ruido generado en la construcción y mantenimiento de la red de distribución en instalaciones auxiliares.



**Metragaz<sup>(1)</sup>**

Indicador	2002	2003
Volumen gas transportado (GWh)	103.392	101.803
Consumo de energía		
Gas natural (GWh)	902	919
Electricidad (MWh)	4.705	2.177
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )		
Red Municipal	3.201	4.647
Pozos	12.997	15.317
Generación de residuos (kg)		
Peligrosos	1.403	149
Peligrosos Revalorizados	880	961
No Peligrosos	7.493	3.161
No Peligrosos Revalorizados	4.054	2.041
Emisiones de CH <sub>4</sub> (m <sup>3</sup> )	104.400	178.490
Emisión de NOx (t)	189	<sup>(2)</sup>
Emisión de CO (t)	60	<sup>(2)</sup>

(1) Metragaz está ubicada en Marruecos, por lo que realiza una gestión independiente.  
 (2) Durante 2003 no se han realizado mediciones de gases de combustión.

**Metragaz**

Las principales actuaciones de gestión medioambiental realizadas por la empresa Metragaz en Marruecos durante 2003, se centraron en controlar los impactos medioambientales relativos a los trabajos de las estaciones de compresión, así como asegurar una mejor utilización del papel.

Otras actuaciones realizadas durante este año fueron el desarrollo de un plan para reducir la utilización del refrigerante R 22, y de un programa para mejorar la motivación del personal, en relación con temas medioambientales. Asimismo, se realizaron diversas actuaciones para mejorar el proceso de control y seguimiento de actividades medioambientales, reducir el consumo de energía y gestionar adecuadamente los residuos producidos en las instalaciones.

Entre los objetivos previstos para 2004, figura la eliminación de la utilización del refrigerante R 22, en la residencia de Metragaz, así como la eliminación de las emisiones de gas de los turbocompresores de la estación de compresión de Tánger. Otros objetivos previstos para 2004 son la mejora de los sistemas de control de los aspectos medioambientales, y la reducción de los consumos de agua, gasoil, papel y productos químicos, y la reducción de la generación de desechos.

**Generación de electricidad**

La progresiva utilización del gas natural para la generación de electricidad en centrales de ciclo combinado y en sistemas de generación distribuida, junto con una mayor utilización de las energías renovables, puede contribuir de manera esencial a hacer posible los compromisos previstos en el Protocolo de Kioto para reducir las emisiones de efecto invernadero, sin que ello afecte al desarrollo económico y social, y en consonancia con las previsiones de evolución energética elaboradas por el Gobierno.

**Generación eléctrica con ciclos combinados.  
Principales indicadores**

Indicador	2002	2003
Energía bruta generada (GWh)	2.075	3.979
Consumo de energía		
Autoconsumos (GWh)	34	85
Gas natural (GWh)	4.139	7.950
Relación energía consumida / energía generada	1,86%	2,12%
Emisiones de CH <sub>4</sub> (m <sup>3</sup> )	Inapreciable	Inapreciable
Emisiones de CO <sub>2</sub> (t CO <sub>2</sub> eq)	645.000	1.472.115
Emisión de NOx (t)	2.200	538
Emisión de CO (t)	Inapreciable	Inapreciable
Rendimiento energético (sobre PCI) (%)	56,4	55,6

Horas equivalentes a plena carga: en 2002, 5.634 horas, y en 2003, 10.743 horas.

El Grupo Gas Natural fue pionero en España en aplicar las ventajas de la utilización del gas natural en la generación de electricidad, y por ello, desde hace varios años está desarrollando el uso del gas natural en plantas de cogeneración y en centrales de ciclo combinado.

En este sentido, el Grupo Gas Natural cuenta actualmente con dos centrales de ciclo combinado, en San Roque (Cádiz) y Sant Adrià de Besòs (Barcelona), de 400 MW cada una, y está realizando un importante esfuerzo inversor en nuevas centrales de este tipo, ya que constituyen la mejor tecnología para generar electricidad a partir de energías fósiles, así como para sustituir centrales térmicas de generación eléctrica, menos eficientes y con mayores emisiones de CO<sub>2</sub> por unidad de energía eléctrica producida.

Actualmente, el Grupo Gas Natural está construyendo una nueva central de ciclo combinado de 800 MW en Arrúbal (La Rioja), y otra de 1.200 MW en Cartagena (Murcia). Asimismo, ha obtenido la Declaración de Impacto Ambiental para la construcción de otra central de 800 MW en La Plana del Vent (Tarragona).

Por otra parte, ha realizado el Estudio de Impacto Ambiental y solicitado la Declaración de Impacto Ambiental para la construcción de otras dos plantas, una en el Puerto de Barcelona y otra en la provincia de Málaga.

Asimismo, el Grupo Gas Natural está impulsando la implantación de sistemas de cogeneración, de acuerdo con los principios establecidos por la Comisión de la Unión Europea en su comunicación al Consejo y al Parlamento de 24 de enero de 2001, ya que con estos sistemas de generación combinada de calor y electricidad se valorizan los excedentes térmicos que se producen en la generación convencional de electricidad, a la vez que ofrecen la posibilidad de aumentar la eficiencia energética, por disminución del consumo de energía primaria.

### Generación eléctrica mediante cogeneración. Principales indicadores

Indicadores	Participación de La Energía, S.A.
Potencia total instalada - (MW)	59
Consumo total de gas natural - (GWh PCI/año)	937
Electricidad generada total - (GWh/año)	390
Emisiones totales de CO <sub>2</sub> - (t/año)	152.044
Emisiones totales de NOx - (t/año)	527
Rendimiento eléctrico (%)	41,62

A estas ventajas de carácter energético se añaden, por un lado, las de tipo económico, consecuencia de la sustitución de consumos de energía de alto valor añadido (electricidad) y de valor añadido medio (calor), por un consumo de combustible de bajo coste (gas natural), lo que representa reducciones en la factura energética global, y por otro, las ventajas medioambientales: con el empleo de gas natural se incide doblemente en la mejora de la calidad atmosférica, ya que además de reducir las emisiones contaminantes por la utilización de un combustible limpio como el gas natural, (en el caso del CO<sub>2</sub> puede llegar al 60%, al 70% de los NOx, y a la total eliminación de SO<sub>2</sub> y partículas), al emplear menos energía primaria se reduce proporcionalmente el impacto ambiental asociado.

Adicionalmente, con los sistemas de cogeneración podemos hablar de ventajas específicas para el sistema eléctrico: incremento de la garantía de suministro; posibilidad de rebajar la potencia de reserva; utilización más racional y rentable de los medios de producción.

Durante 2003, el Grupo Gas Natural participó en 22 instalaciones de cogeneración. Los proyectos más relevantes, desde la óptica medioambiental, están relacionados con el tratamiento de purines (participaciones con las empresas: La Andaya, Tracjusa y Sociedad de Tratamiento Hornillos) y de fangos (Tramfang).

### Investigación

#### ■ Producción de hidrógeno a partir de gas natural

El Grupo Gas Natural participó en 2003, junto con diferentes países de Europa, en dos proyectos de demostración de autobuses que utilizan hidrógeno (H<sub>2</sub>) como combustible, considerados estratégicos por la UE. Concretamente se trata de los proyectos CUTE/ECTOS (Clean Urban Transport for Europe/ Ecological City Transport System) y CityCell, donde se emplean distintas tecnologías de vehículos, todos ellos equipados con pila de combustible.

El Grupo Gas Natural trabaja con Repsol YPF en la adquisición de experiencias de reformado de gas natural a pequeña escala, y conjuntamente con Repsol YPF y Air Liquide en la estación de generación, almacenamiento y carga del hidrógeno. En definitiva, se trata de demostrar distintas tecnologías de vehículos, en ciudades con escenarios climáticos y perfiles diferentes, así como diversas técnicas para la generación de hidrógeno con participación de energías renovables.

En 2003 comenzaron a operar en Madrid tres autobuses del proyecto CUTE, erigiéndose como ciudad pionera de la Europa continental en el empleo de autobuses totalmente ecológicos. Todos ellos van equipados con pila de combustible que utiliza hidrógeno. Los autobuses del proyecto CUTE (Mercedes-Benz), funcionan con tracción directa, mientras que el autobús del proyecto CityCell (Iveco), dispone de un acumulador.

Con esta iniciativa se demuestra que actualmente es posible evitar las emisiones contaminantes de ámbito local y reducir el ruido producido por el transporte urbano.

#### ■ Generación Eléctrica Distribuida

El Grupo Gas Natural desarrolló durante 2003 un proyecto de Generación Eléctrica Distribuida con aprovechamiento de calor. Este proyecto cuenta con una microturbina Turbec, de 100 kW de potencia, para atender las necesidades eléctricas del edificio propiedad de Gas Natural en Montigalà (Badalona), estando prevista la exportación a la red de los excedentes que pudieran producirse. Paralelamente, se pueden recuperar 160 kW térmicos que, en forma de agua caliente, se emplean para atender las necesidades térmicas (calefacción y agua caliente) del propio edificio, así como del Centro de Enseñanza Infantil y Primaria "Planas i Casals", próximo al mismo.

En época estival, se aprovecha el calor producido, mediante una máquina de absorción, para la refrigeración del edificio de Gas Natural SDG.

Con este sistema se consigue un rendimiento total sobre la energía primaria de aproximadamente el 80%, y se evita anualmente la emisión a la atmósfera de 370 toneladas de CO<sub>2</sub> y de 1,4 toneladas de SO<sub>2</sub>. (Los cálculos se han realizado suponiendo una potencia de 100 kW x 6.500 h de funcionamiento al año, y considerando el factor de emisión medio de CO<sub>2</sub> de 570 kg/MWh y de SO<sub>2</sub> de 2,10 kg/MWh, donde las centrales de carbón tienen un peor comportamiento ya que representaron en 2002 el 83% de la generación térmica convencional).

## Formación

El Grupo Gas Natural siguió potenciando el desarrollo de sus propios equipos profesionales en materia de medio ambiente. Durante 2003, se realizaron un total de 242 programas de formación relacionados con el medio ambiente, en los que participaron 2.879 empleados, realizándose cerca de 10.000 horas de formación.

### Programas de Formación en Medio Ambiente

	Cursos	Asistentes	Horas
España	3	285	1.191
Brasil	1	1	230
México	237	2.587	8.512
Marruecos	1	6	48
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>2.879</b>	<b>9.981</b>

Los programas formativos más representativos realizados durante este año fueron los relacionados con la implantación y desarrollo de los Sistemas de Gestión Medioambiental existentes en el Grupo. Asimismo, se realizaron diversas acciones de formación relacionadas con la sensibilización medioambiental y la gestión de residuos, y se desarrolló un curso de Gestión Ambiental a través de sistemas de *e-learning*.

### Programa "e+5"

Durante el año 2003, el Grupo Gas Natural puso en marcha el programa "e+5" dirigido a proveedores del Grupo Gas Natural a los que se ofrece su colaboración para abordar la implantación de un sistema de Gestión Medioambiental. Las empresas que acceden a participar en el programa pueden beneficiarse de apoyo externo de consultoría para avanzar hacia el registro EMAS, así como libre acceso a los contenidos de la web "e+5", y formación *on line* para la implantación de Sistemas de Gestión Ambiental.

### Restitución paisajística y de yacimientos arqueológicos

El Grupo Gas Natural financió durante 2003 las obras de conservación e interpretación del yacimiento de "Les Sitges de Pla del Camaró", en el término municipal de La Torre de Claramunt (Barcelona). El yacimiento fue localizado durante la construcción del desdoblamiento del gasoducto Subirats-Odena y consta de varios silos ibéricos, cerámicas y tumbas de la época romana o medieval.

**El Grupo Gas Natural ha puesto en marcha un Plan Estratégico de Calidad para el período 2004-2008, con el objetivo de lograr mejoras importantes en distintas actividades relacionadas con la calidad.**

## Calidad

El Grupo Gas Natural ha dedicado siempre una gran atención a la calidad. Por ello, ya en 1998 puso en marcha un Plan de Calidad, centrado fundamentalmente en dos líneas de trabajo: la medición de la calidad de servicio y la obtención de las certificaciones ISO 9000 para la mayoría de las empresas del Grupo.

Además, en 2001 realizó una primera autoevaluación, de acuerdo con los criterios del modelo de excelencia empresarial de la European Foundation for Quality Management (EFQM), que permitió obtener diversas propuestas para mejorar la gestión de la calidad.

Una vez superada esta primera etapa, se ha puesto en marcha un nuevo Plan Estratégico de Calidad para el período 2004-2008, integrado en la estrategia global del Grupo, que tiene como objetivo convertir al Grupo Gas Natural en líder en calidad.

Para gestionar el nuevo Plan Estratégico de Calidad se ha creado una Oficina Permanente, en la que participan responsables de las diferentes áreas involucradas en cada proyecto, que se responsabiliza de impulsar y coordinar las acciones establecidas en el programa.

### Auditoría y control

La unidad responsable de las auditorías internas de Calidad y Medio Ambiente elabora anualmente un plan de auditorías internas de las empresas del Grupo Gas Natural en España.

Además de las auditorías internas del Sistema de Calidad y Gestión Medioambiental contempladas en dicho plan, se pueden realizar auditorías adicionales a petición de cada empresa, como consecuencia de auditorías anteriores, acciones correctivas implantadas o cualquier otro motivo que haya podido implicar un cambio en su organización o reformas sustanciales en alguna de sus actividades.

El departamento encargado de la realización de la auditoría interna de calidad es el departamento de Auditoría Técnica, perteneciente a la Dirección de Seguridad y Calidad Técnica.

En el ámbito internacional, el departamento encargado de realizar las auditorías internas de Calidad es el mismo que se responsabiliza del diseño y desarrollo del sistema de Gestión de la Calidad.

Por otra parte, para obtener o renovar la certificación ISO 9001, el conjunto de procesos y actividades de las distintas empresas que forman el Grupo Gas Natural deben auditarse por una entidad externa cada tres años, que asimismo realiza anualmente auditorías de seguimiento del sistema.

Las auditorías externas de calidad en las empresas del Grupo Gas Natural en España, Marruecos y México son realizadas por AENOR. Las demás empresas de ámbito internacional son auditadas por certificadoras de sus respectivos países.

Oficina permanente del programa de gestión del Plan de Calidad		Área responsable de cada proyecto / plan operativo
Comité Dirección Plan	Director Corporativo de Tecnología, Medio Ambiente, Calidad y Seguridad Director del Programa	Director Corporativo / General del Área Director del Proyecto
Dirección Plan de Calidad	Director del Programa	Director del Proyecto
Equipo de Trabajo	Equipo del Programa	Equipo del Proyecto

Actualmente, todas las empresas distribuidoras y la comercializadora del Grupo Gas Natural en España cuentan con la certificación de calidad ISO 9001:2000 y disponen de los parámetros especificados por este sistema para controlar la calidad de todos sus procesos.

Siguiendo la política de calidad del Grupo, en el ámbito internacional también se han puesto en marcha distintas iniciativas con el objetivo de mejorar sus sistemas de calidad, y realizar un adecuado seguimiento y control de los distintos parámetros.

#### Argentina

Gas Natural BAN, la filial argentina del Grupo, cuenta con la certificación ISO 9001:2000 para los procesos de "lectura y determinación de consumos de clientes industriales" y "determinación de la calidad y odorización del gas natural". En ambos casos se superaron satisfactoriamente las auditorías de seguimiento correspondientes al año 2003.

Por otra parte, el Laboratorio de Calibración de Medidores Industriales de Gas Natural BAN está acreditado según la norma ISO 17025 en las magnitudes de volumen y presión de gas, y durante 2003 superó satisfactoriamente las auditorías correspondientes.

#### Brasil

Durante el mes de julio de 2003 se obtuvo el certificado del Sistema de Calidad según la norma ISO 9001:2000 para las actividades de distribución, proyecto y desarrollo, comercialización de gas y atención al público, y conversión de redes y clientes de CEG, y para las actividades de distribución, proyecto y desarrollo, comercialización de gas y atención al público de CEG Rio.

Además, está certificado el Laboratorio de Calidad de Gas, e iniciándose la certificación del laboratorio de Calibración de contadores de clientes residenciales y control de calidad en aparatos.

#### Colombia

Gas Natural ESP ha desarrollado un sistema de calidad que incluye procedimientos y normativas de actuación. Asimismo, ha puesto en marcha diversos proyectos de acreditación de acuerdo con las necesidades particulares y exigencias actuales del negocio. En este sentido, los procesos de certificación se han centrado en el laboratorio de mediciones residenciales e industriales bajo la norma NTC-ISO 17025, y en la inspección de instalaciones para el suministro de gas combustible, bajo la norma NTC-ISO 17020.

#### México

Gas Natural México y Metrogas han iniciado la implantación de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2000 como vía para la mejora de sus procesos, en particular los de contratación y puesta en servicio, construcción de instalaciones de aprovechamiento y construcción de sistemas de distribución de gas. Una vez implantado, se plantea la conveniencia de obtener la correspondiente certificación.

#### Marruecos

Actualmente está en proceso de implantación el sistema de calidad ISO 9001:2000 en Metragaz (Marruecos), y se prevé que pueda obtener la certificación a principios de 2005.

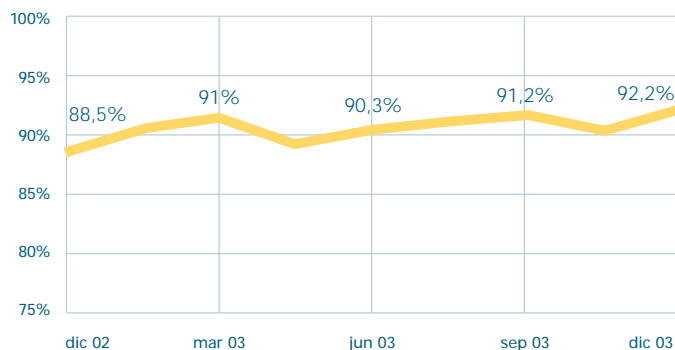
### Satisfacción del cliente

Todas las empresas del Grupo Gas Natural certificadas bajo un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2000 disponen de parámetros para el control de sus procesos, ya que es un requisito indispensable para conseguir la certificación.

Además, 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.

### España. Índice de calidad de servicio

(satisfechos + muy satisfechos). Año 2003



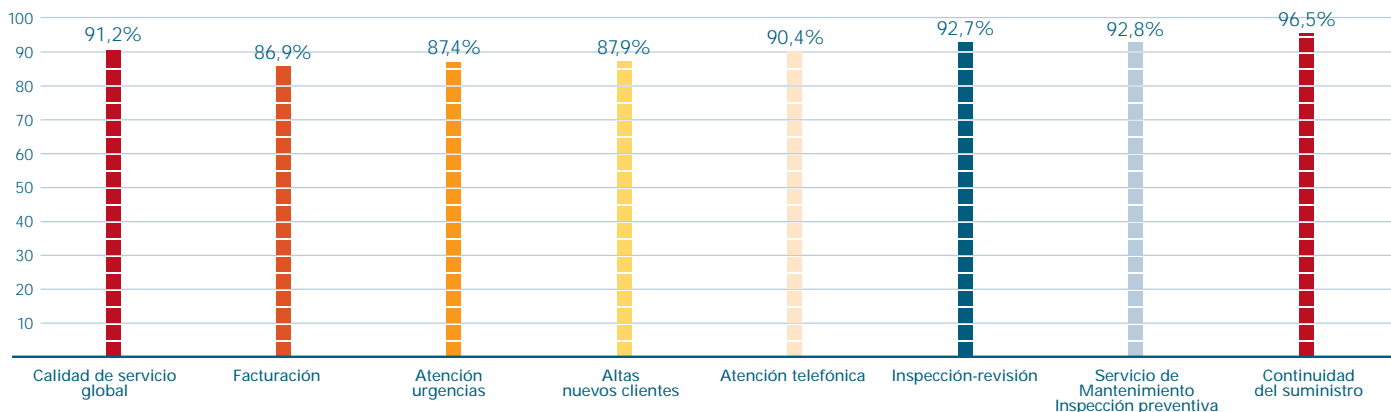
### España

Durante el año 2003, el Grupo Gas Natural continuó desarrollando en España un proceso de medición continua del grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados, así como de los principales motivos de insatisfacción y de las sugerencias de mejora.

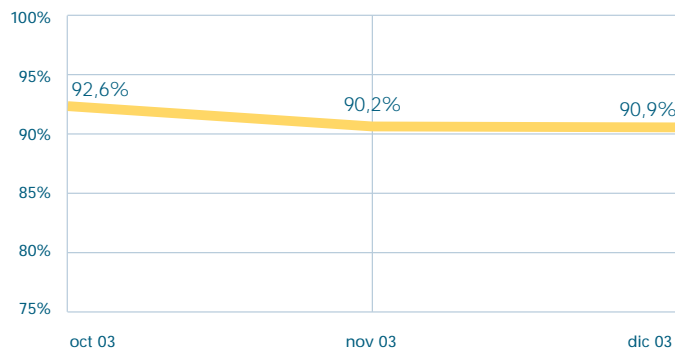
Globalmente, todos los procesos medidos tuvieron una evolución positiva, ya que aumentó el número de clientes que se declaraban satisfechos o muy satisfechos (91,2% de media), y descendió el número de clientes que se mostraban neutrales (6,7%) y los insatisfechos (2,1%).

### España. Índice de satisfacción de los principales procesos

(satisfechos + muy satisfechos). Año 2003



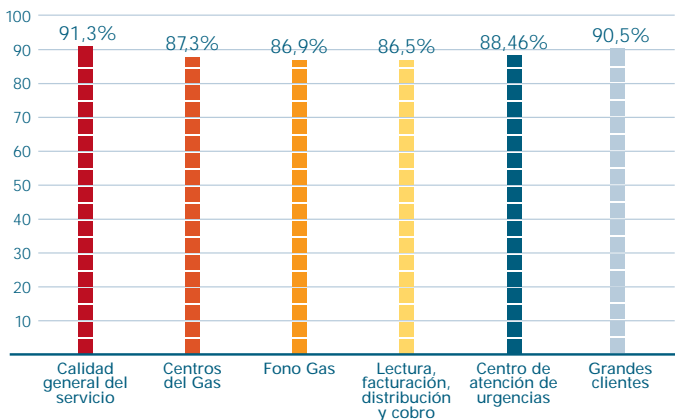
**Argentina. Índice de calidad de servicio de Gas Natural BAN** (satisfechos + muy satisfechos). Año 2003



**Argentina**

Para la medición del nivel de satisfacción de los clientes en Gas Natural BAN se realizaron encuestas de satisfacción sobre el servicio en general y, en particular, sobre los procesos relacionados con los "Centros del Gas", "Fono Gas" (teléfono de atención al cliente) y "Lectura, facturación, distribución y cobro". Se realizó también la primera encuesta de satisfacción relacionada con el proceso de atención de urgencias, y la segunda a grandes clientes.

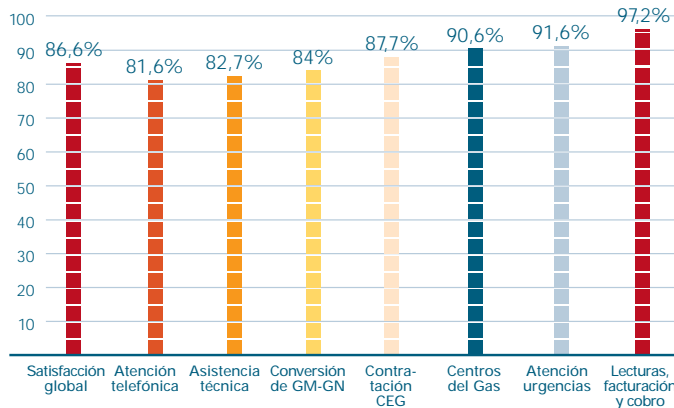
**Argentina. Índice de satisfacción de los principales procesos** (satisfechos + muy satisfechos). Año 2003



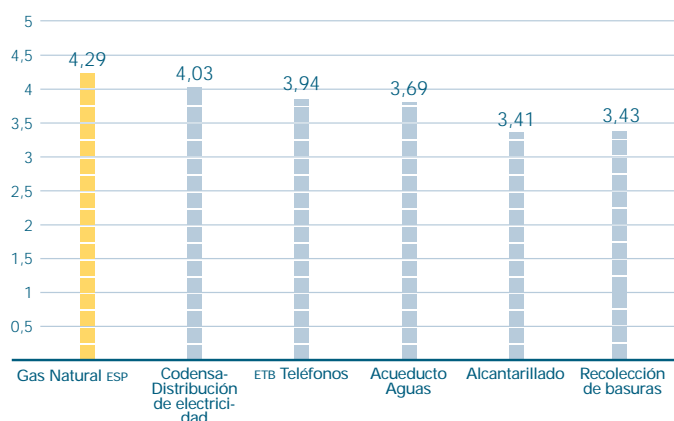
**Brasil**

Las encuestas de satisfacción realizadas entre los clientes de CEG y CEG Rio, mostraron un elevado nivel de satisfacción con las actividades analizadas, que se situó entre el 87,7% para el proceso de contratación en CEG, y el 97,3% de satisfacción en las actividades de contabilidad, facturación y cobro en CEG Rio (Campos).

**Brasil. Índice de satisfacción de los principales procesos** (satisfechos + muy satisfechos). Año 2003



### Colombia. Nivel de satisfacción global con las empresas de servicios de Bogotá



#### Colombia

El nivel de satisfacción de los clientes de Gas Natural esp en Bogotá con los servicios de la compañía, es mayor que el nivel de satisfacción con otras compañías de servicios de la ciudad, según una encuesta realizada conjuntamente por todas las empresas de servicios de Bogotá.

#### México

Desde el año 2003, Gas Natural México evalúa anualmente la satisfacción global de sus clientes en relación con los principales factores del servicio. Durante 2003, la compañía obtuvo un nivel de satisfacción medio del 82,7%.

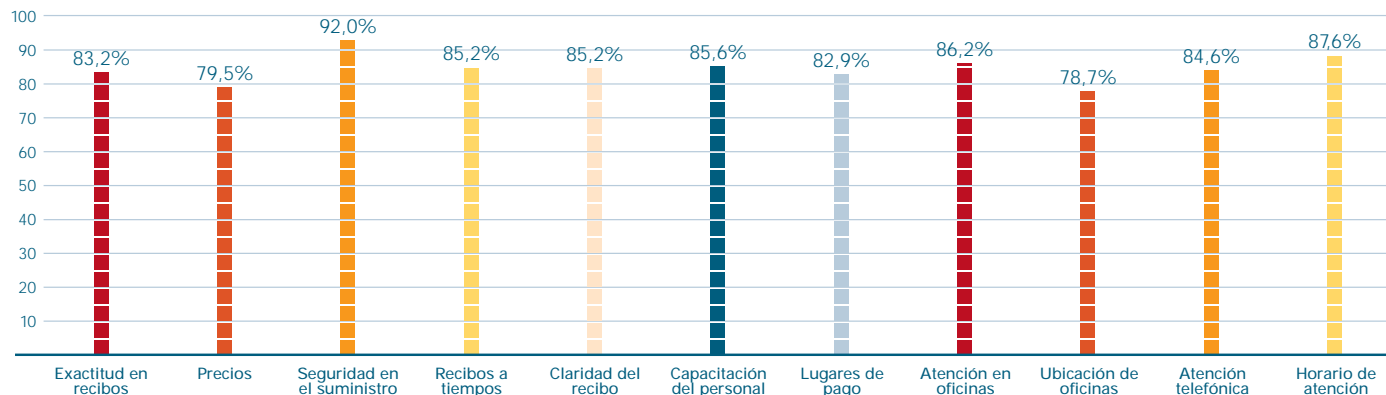
#### Compromiso con la mejora

De acuerdo con la Política de Calidad que existe en el Grupo Gas Natural, todas sus empresas deben mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad. Además, el Grupo ha puesto en marcha un Plan Estratégico de Calidad para el período 2004-2008, con el objetivo de lograr mejoras importantes en distintas actividades relacionadas con la calidad, que tiene cuatro líneas estratégicas de trabajo.

Una de las principales líneas de actuación del nuevo Plan Estratégico de Calidad es profundizar en la orientación al cliente y en la calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los clientes y, en consecuencia, potenciar su fidelización y valor de la marca entre los mismos.

### México. Índice de satisfacción de los principales procesos

(satisfechos + muy satisfechos). Año 2003







En esta línea, la gestión se centrará en:

- Optimizar la calidad en la atención al cliente.
- Potenciar la personalización del servicio.
- Incrementar la eficiencia y eficacia de los servicios.
- Generar una alta confianza en el cumplimiento de los compromisos.

Asimismo, el Plan pretende alinear a la organización con los objetivos de calidad, para que todas las personas que forman parte del Grupo Gas Natural interioricen el compromiso con la calidad.

En esta línea, la gestión se centrará en:

- Impulsar la cultura proveedor-cliente en los servicios internos.
- Involucrar al personal en la mejora continua.

Otra de las líneas estratégicas del Plan es lograr que los proveedores y las empresas colaboradoras asuman el compromiso de calidad del Grupo Gas Natural hacia sus clientes, y se potencie la imagen de marca entre los creadores de opinión pública.

En esta línea, la gestión se centrará en:

- Aplicar criterios de calidad en el proceso de contratación y compras.
- Asegurar el compromiso de la red de ventas.
- Fomentar la participación en iniciativas por la calidad y desarrollo sostenible en colaboración con los organismos e instituciones públicas.

Finalmente, el Plan Estratégico de Calidad pretende potenciar la gestión de la calidad en el Grupo, disponiendo de una visión única, capaz de controlar y seguir la calidad, que oriente la mejora continua en función de los objetivos de eficiencia, calidad y riesgo perseguidos.

En esta línea, la gestión se centrará en:

- Alinear la gestión de la calidad con la del riesgo de negocio.
- Coordinar con visión única los esfuerzos individuales de mejora continua.
- Dotar al área de calidad de las herramientas de gestión necesarias.

Para conseguir cada una de las cuatro líneas estratégicas, se ha fijado un conjunto de objetivos e indicadores concretos que se medirán de forma periódica. Asimismo, se han establecido un total de 15 proyectos y acciones específicos de mejora continua a desarrollar en los próximos dos años.

## Formación

El Grupo Gas Natural continuó potenciando también el desarrollo de sus propios equipos profesionales en materia de calidad. Durante 2003, se realizaron un total de 43 programas de formación relacionados con la calidad, en los que participaron 920 empleados, realizándose cerca de 6.400 horas de formación.

### Programas de formación

	Cursos	Asistentes	Horas
España	9	177	4.277
Argentina	2	13	216
Brasil	24	647	1.330
Marruecos	8	83	571
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>920</b>	<b>6.394</b>

**Los resultados del Grupo Gas Natural durante 2003 se vieron impulsados por la actividad de distribución de gas y por la progresiva contribución de las actividades en América.**

## Gestión Económica

El Grupo Gas Natural obtuvo un beneficio neto consolidado de 568,5 millones de euros en el ejercicio 2003, lo que representa un aumento del 10% con Enagás en términos homogéneos, es decir, consolidando sus magnitudes por puesta en equivalencia, y sin considerar las plusvalías generadas por la venta de la participación en dicha compañía ni el impacto financiero como consecuencia de esta operación.

Tras la venta de la participación del 59% en Enagás en junio de 2002, las cifras del ejercicio 2003 se consolidan por puesta en equivalencia. Las cifras reportadas en 2002 incluyen los resultados de Enagás consolidados por integración global hasta el 30 de junio, y a partir de esa fecha, por puesta en equivalencia.

Este cambio en el perímetro de consolidación origina significativas distorsiones en la comparación entre períodos. En este sentido, las principales magnitudes afectadas son: un menor resultado operativo bruto (Ebitda), una mejora en el resultado financiero por la reducción de la deuda neta, una mayor aportación de los resultados de sociedades consolidadas por puesta en equivalencia, así como unos menores resultados extraordinarios por las plusvalías generadas por la venta de la participación en Enagás.

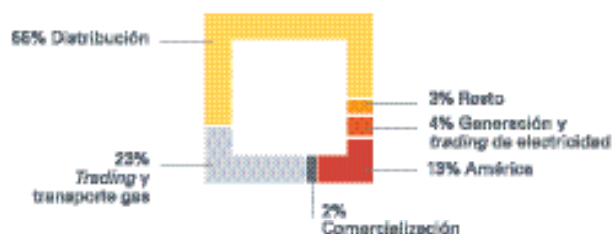
Además, los resultados acumulados se ven afectados por la aplicación de la retribución reconocida para la distribución de gas en España frente al mismo período del año anterior, en el que hasta el 18 de febrero de 2002 estaba vigente el anterior marco regulatorio y, por tanto, los ingresos estaban contabilizados en función de las ventas físicas de gas.

Por ambas razones, las bases de presentación de los resultados de ambos ejercicios no son homogéneas.

Asimismo, después de la adquisición, a finales de octubre de 2003, de una participación en Ecoeléctrica (Puerto Rico), los resultados consolidados incluyen los resultados generados por dicha sociedad desde el 1 de noviembre de 2003 por integración proporcional (50%).

El resultado operativo bruto (Ebitda) en el ejercicio 2003 alcanzó los 1.201,7 millones de euros, un 12% inferior al del año anterior, debido fundamentalmente a la no consolidación por integración global de Enagás en el ejercicio 2003; la aplicación hasta el 18 de febrero de 2002 del anterior marco regulatorio; y la negativa evolución entre períodos de los tipos de cambio en relación con el euro.

### Contribución al Ebitda por actividades





Los resultados del ejercicio 2003 se vieron impulsados por la actividad de distribución de gas y por la progresiva contribución de las actividades en América, pese a la fortaleza del euro. El Ebitda de la actividad de generación y *trading* de electricidad, tuvo un crecimiento de 44,9 millones de euros respecto al del año anterior, y representó el 4% del Ebitda del Grupo.

Estos incrementos compensaron la menor contribución de la actividad de *trading* y transporte de gas, afectada por la fortaleza del euro respecto al dólar.

El resultado operativo alcanzó los 799 millones de euros, con un descenso del 12%, en línea con la evolución del Ebitda, por los motivos mencionados anteriormente.

Ebitda ajustado	(Millones de euros)		
	2003	2002	%
Ebitda del Grupo	1.201,7	1.366,0	(12,0)
Enagás	-	(164,9)	-
Ebitda sin Enagás	1.201,7	1.201,1	-
Aplicación del anterior marco regulatorio	-	(91,5)	-
Tipos de cambio en el proceso de consolidación	-	(53,8)	-
Cambios en el perímetro de consolidación	(12,9)	-	-
<b>Ebitda ajustado</b>	<b>1.188,8</b>	<b>1.055,8</b>	<b>12,6</b>

#### Cash flow e inversiones

El *cash flow* se situó en 856,8 millones de euros, un 6% inferior al del ejercicio anterior, debido fundamentalmente a que Enagás dejó de ser consolidada por integración global. Las inversiones totales en 2003 ascendieron a 1.361,3 millones de euros, con un grado de autofinanciación del 63%.

El importante crecimiento en la inversión inmaterial se debió a la contabilización en régimen de arrendamiento financiero de dos buques metaneros, en agosto y noviembre de 2003, por un importe de 176 millones de euros cada uno.

Las inversiones materiales de 2003 están en línea con las de 2002, sin considerar las realizadas por Enagás en el primer semestre de 2002, mientras que el *cash flow* aumentó en los mismos términos en un 5%.

Las inversiones materiales en distribución de gas en España siguieron teniendo el mayor peso, representando un 48% del total. Cerca del 80% de la inversión realizada en esta actividad se destinó a la captación de nuevos clientes, con la puesta en servicio de más de 3.000 kilómetros de nuevas redes de distribución en los últimos doce meses, con un crecimiento cercano al 10%.

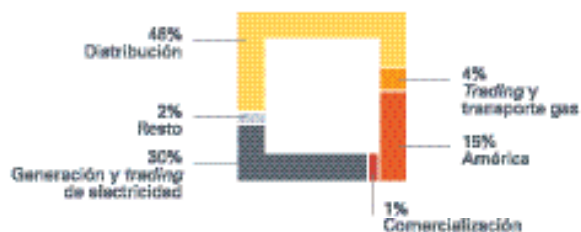
Destacaron también los proyectos de inversión en gasoductos y antenas para la expansión de la red de distribución a determinadas poblaciones.

La inversión material en la actividad de generación y *trading* de electricidad recoge la construcción de dos grupos de generación eléctrica con ciclos combinados en Arrúbal (La Rioja), de 400 MW cada uno, y el inicio de la construcción del proyecto de generación eléctrica con ciclos combinados de 1.200 MW en Cartagena (Murcia).

**Desglose de las inversiones por naturaleza** (Millones de euros)

	2003	2002	2002-e*	%*
Inversión material	778,3	858,1	782,3	(0,5)
Inversión inmaterial	489,9	39,3	35,6	-
Inversión financiera	85,3	163,5	163,0	(47,7)
Resto	7,8	6,1	6,1	27,9
<b>Total inversiones</b>	<b>1.361,3</b>	<b>1.067,0</b>	<b>987,0</b>	<b>37,9</b>

\*Sin incluir las inversiones de Enagás en el primer semestre de 2002.

**Inversiones materiales por actividades**

En *trading* y transporte de gas continuaron las obras de ampliación de la capacidad del gasoducto Magreb-Europa, desde los 92.500 GWh anuales en la actualidad, hasta los 136.000 GWh anuales, según el calendario previsto. La inversión realizada hasta el 31 diciembre de 2003 ascendió a 42,8 millones de dólares, de la que 30,1 millones de dólares se realizaron en 2003.

La inversión material en América fue de 119,2 millones de dólares con un aumento del 7% respecto a la de 2002. México siguió siendo el principal foco inversor representando el 60% del total de las inversiones en esta área.

**Valor para los accionistas**

El capital social de Gas Natural sbg 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.

De acuerdo a la normativa bursátil, el Comité Asesor Técnico de la Sociedad de Bolsas acordó, con efecto a 1 de julio de 2003, reducir la participación de Gas Natural sbg en el Ibex 35 al 75% de su capitalización bursátil. Asimismo, y con efectos del 1 de enero de 2004, se incrementó al 80%.

Las acciones de Gas Natural sbg también forman parte de los índices FTSE Eurotop 300 y Dow Jones Stoxx 600 y, en particular, del índice Dow Jones Stoxx Utilities con una ponderación del 1,8%.

Asimismo, cabe destacar que Gas Natural sbg continúa formando parte del FTSE4Good. Este índice está formado por aquellas compañías con mayor compromiso en el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa.

La recuperación de la economía internacional, como resultado del repunte de la actividad en Estados Unidos y Japón, junto a las expectativas de mejora en las economías europeas, situó el ejercicio bursátil del año 2003 como el mejor en los últimos cinco años.

**ROACE <sup>(1)</sup>**

Datos bursátiles y de balance a 31 de diciembre



(1) Sin considerar el inmovilizado en curso el ROACE de 2003 sería del 13,8%.

**ROE**

Datos bursátiles y de balance a 31 de diciembre

**Ebitda / Resultado financiero neto <sup>(2)</sup>**

Datos bursátiles y de balance a 31 de diciembre



(2) Resultado financiero sin considerar las diferencias de cambio de la deuda en Argentina.

**PER**

Datos bursátiles y de balance a 31 de diciembre



El Ibx 35 cerró el ejercicio a 7.737,20 puntos con una ganancia acumulada del 28,2%, tras tres años consecutivos de pérdidas. En la última sesión del año alcanzó el máximo anual de 7.818 puntos. Por su parte, el mínimo anual fue 5.447,7 puntos en la sesión del día 12 de marzo de 2003.

Las acciones de Gas Natural sdc cerraron el ejercicio a 18,55 euros, con una ganancia del 2,7%. El máximo anual se registró el 4 de enero a 19,85 euros y el mínimo anual el 10 de marzo a 14,92 euros, fecha en la que Gas Natural sdc lanzó una Oferta Pública de Adquisición (OPA) sobre el 100% de las acciones de Iberdrola.

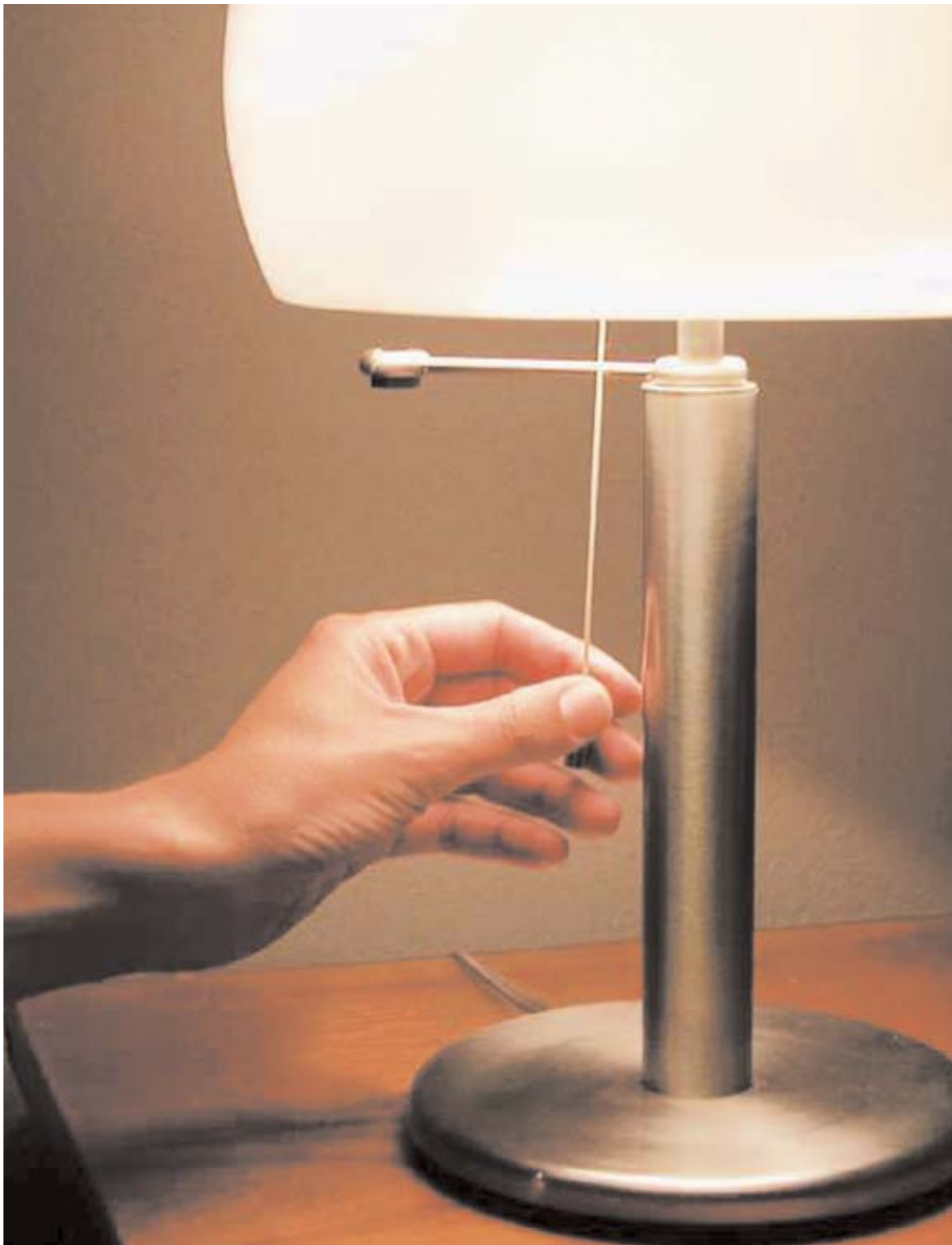
El número de acciones de Gas Natural sdc negociadas durante el año 2003 fue de 345 millones, con un volumen efectivo negociado de 5.947 millones de euros, con una media diaria de 1,4 millones de acciones y de 23,8 millones de euros de volumen efectivo, lo que le sitúa como el décimo valor más contratado del mercado continuo en 2003.

La capitalización bursátil de Gas Natural sdc a 30 de diciembre de 2003 fue de 8.306 millones de euros, situándose en el octavo lugar en el ranking de capitalización bursátil de las empresas del Ibx 35, y su ponderación se situó en el 2,41%.

Las acciones de Gas Natural BAN, la distribuidora del Grupo Gas Natural en Argentina, cerraron el ejercicio a 2,27 pesos con una revalorización del 211%.

El máximo anual fue de 2,36 pesos y el mínimo anual de 0,70 pesos. El número de acciones negociadas durante el año 2003 fue de 30,9 millones de títulos, cifra bastante superior a la alcanzada en el ejercicio anterior. Asimismo, el índice Merval, representativo de la Bolsa de Buenos Aires, cerró con una ganancia del 104,2%.

En cuanto a las acciones de Enagás, finalizaron el año 2003 a una cotización de 8,60 euros por acción, que supone una revalorización del 48%, con un máximo y mínimo anual de 8,68 euros y de 7,23 euros, respectivamente. El volumen efectivo negociado fue de 1.574 millones de euros y la media diaria de 6,3 millones de euros. Desde el 1 de enero de 2003, las acciones de Enagás forman parte del índice Ibx 35.



# Gobierno Corporativo



**Los principales órganos de gobierno de Gas Natural SDG son el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Auditoría y Control, y el Comité de Dirección.**

## Gobierno Corporativo

El Grupo Gas Natural es consciente de la preocupación que existe en la sociedad en relación con el Gobierno Corporativo de las empresas. Por ello, y en cumplimiento de la Orden ECO 3722/2003 de 26 de diciembre, ha editado el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente a 2003.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo está disponible a través de la página *web* del Grupo Gas Natural: [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com), y también en formato impreso.

Asimismo, el Consejo de Administración aprobó incorporar en la *web* corporativa de la compañía toda aquella información relevante para el accionista, en línea con las recomendaciones contenidas en el Informe de la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados y en las Sociedades Cotizadas.

Por otra parte, el Consejo de Administración presentará en la Junta General de Accionistas el Informe Anual de Actividades de la Comisión de Auditoría y Control, en el que se incluyen las funciones de esta Comisión y sus principales actividades durante el ejercicio 2003.

Los principios que rigen el gobierno de la sociedad se establecen en los Estatutos Sociales, y en la normativa aplicable a las sociedades anónimas cotizadas en Bolsa.

Además, el Consejo de Administración aprobó el 29 de julio de 2003 el Código Interno de Conducta de Gas Natural SDG en materias relativas a los mercados de valores, que supone el compromiso de garantizar la mayor transparencia en todas las actuaciones realizadas por la compañía que puedan afectar a los mercados bursátiles y proporcionar así una mayor seguridad a todos sus inversores.

Los principales órganos de gobierno de la compañía son el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Auditoría y Control, y el Comité de Dirección.

### Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Gas Natural SDG está compuesto por un total de 17 miembros, de acuerdo con lo que estableció la Junta General celebrada el 23 de junio de 2003, y dentro de los límites fijados por los estatutos sociales.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión, supervisión y control de la sociedad, salvo en aquellas materias que son competencia reservada de la Junta General de Accionistas.

Además de las funciones que le 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.

El criterio que preside en todo momento la actuación del Consejo de Administración es el de maximización del valor de la empresa a largo plazo en interés de los accionistas, con respeto absoluto a la legalidad vigente.





### Comisiones del Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Gas Natural SDG tiene delegada sus funciones en tres Comisiones: la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Auditoría y Control.

#### Comisión Ejecutiva

El funcionamiento de la Comisión Ejecutiva se rige por lo establecido en los Estatutos Sociales y en la Ley de Sociedades Anónimas para el funcionamiento del Consejo de Administración.

Según el acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de 29 de febrero de 1992, la Comisión Ejecutiva 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

Fue creada por acuerdo del Consejo de Administración de 23 de junio de 2000. Tiene funciones de estudio y propuesta al Consejo sobre criterios de retribución de los consejeros de la sociedad y política general de remuneración de los directivos del Grupo Gas Natural. Asimismo, tiene competencias sobre las directrices relativas al nombramiento de consejeros y directivos.

#### Comisión de Auditoría y Control

Fue creada por acuerdo del Consejo de Administración de 23 de junio de 2000 y posteriormente fue incluida en los Estatutos Sociales por acuerdo de la Junta General de Accionistas de 23 de junio de 2003, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Las funciones de esta Comisión están recogidas en los Estatutos Sociales de la compañía, e incluyen la responsabilidad de informar en la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que planteen los accionistas en materia de su competencia, así como supervisar los servicios de auditoría interna.

La Comisión de Auditoría y Control también se responsabiliza de conocer el proceso de información financiera y los sistemas de control interno de la sociedad, así como de mantener la relación con los auditores externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo su independencia, y cualquier otra información relacionada con el desarrollo del proceso de auditoría.

**Retribuciones de los miembros del Consejo de Administración en 2003\***

(euros)

	Cargo	Período	Consejo	Comisión Ejecutiva	Otras Comisiones	Total
D. Antonio Brufau Niubó	Presidente	01.01.03 a 31.12.03	150.000	150.000	10.000	310.000
D. Enrique Locutura Rupérez	Consejero Delegado	23.06.03 a 31.12.03	45.000	45.000	-	90.000
D. Ramón Blanco Balín	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	100.000	100.000	10.000	210.000
D. Santiago Cobo Cobo	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	73.000	73.000	-	146.000
D. Salvador Gabarró Serra	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	45.000	2.000	92.000
D. Carlos Losada Marrodán	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	73.000	73.000	-	146.000
D. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	45.000	3.000	93.000
D. Miguel Ángel Remón Gil	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	100.000	100.000	12.000	212.000
D. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	100.000	-	10.000	110.000
D. Narcís Barceló Estrany	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	-	-	45.000
D. José M <sup>a</sup> Goya Laza	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	-	-	45.000
D. Emiliano López Atxurra	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	-	-	45.000
D. Leopoldo Rodés Castañé	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	-	-	45.000
D. Juan Sancho Rof	Vocal	30.07.03 a 31.12.03	36.000	-	-	36.000
D. José Vilarasau Salat	Vocal	31.10.03 a 31.12.03	18.000	-	-	18.000
D. Gregorio Villalabeitia Galarraga	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	100.000	-	10.000	110.000
Caixa d'Estalvis de Catalunya	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	-	-	45.000
			<b>1.110.000</b>	<b>631.000</b>	<b>57.000</b>	<b>1.798.000</b>

\*Importes devengados en el ejercicio 2003 en concepto de retribuciones por su pertenencia al Consejo de Administración, Comisión Ejecutiva y otras comisiones, que percibieron individualmente los miembros del Consejo de Administración en funciones a 31 de diciembre de 2003.

### Selección y nombramiento del Consejo de Administración

La selección y nombramiento de los consejeros se efectúa, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, por el Consejo de Administración o por la Junta General ordinaria o extraordinaria de Accionistas de la compañía.

Según los Estatutos Sociales de la compañía, la duración del cargo de consejero será de tres años. Al término del plazo para el que fueron designados, los consejeros pueden ser reelegidos.

### Remuneración de los miembros del Consejo

Los Estatutos Sociales de Gas Natural sdb establecen que la remuneración del Consejo de Administración consistirá en un 10% del beneficio anual como máximo, determinándose dentro de dicho límite, en proporción al número de consejeros en ejercicio.

Los Estatutos de la compañía señalan que esta remuneración sólo podrá ser detrída de los beneficios líquidos después de estar cubiertas las reservas legales y estatutarias y de haber reconocido a las acciones ordinarias un dividendo no inferior al 4% de su valor nominal.

El Consejo de Administración podrá distribuirla entre sus miembros según propio acuerdo.

Durante el ejercicio 2003, el importe devengado por los miembros del Consejo de Administración de Gas Natural sdb en funciones al cierre del ejercicio ascendió a 2.003.000 euros, comprendiéndose en estas cantidades tanto las atribuidas por su pertenencia al Consejo de Administración y a las distintas comisiones del mismo, como las correspondientes, en su caso, a las relaciones de tipo laboral o responsabilidades directas que pudieran tener a distintos niveles ejecutivos.

Asimismo, y por idénticos conceptos, en el ejercicio 2003 se devengaron 699.000 euros a miembros del Consejo de Administración de Gas Natural sdb que no formaban parte del mismo a 31 de diciembre de 2003.

Por otro lado, Administradores de la sociedad dominante percibieron 121.000 euros por ser miembros del consejo de administración de empresas asociadas.

Los miembros del Consejo de Administración de la sociedad dominante en funciones a 31 de diciembre de 2003 no percibieron importe alguno por préstamos y pensiones y no existe ninguna obligación en materia de seguro de vida.

### Nuevos Reglamentos

El Consejo de Administración de 24 de marzo de 2004, aprobó el Reglamento del Consejo de Administración y sus comisiones, así como la propuesta de Reglamento de la Junta General de Accionistas que se presentará a la aprobación de la Junta de 14 de abril de 2004.

	Consejo de Administración	Comisión Ejecutiva	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Comisión de Auditoría y Control	Naturaleza del cargo
Presidente	D. Antonio Brufau Niubó	Presidente	Presidente		Dominical
Consejero Delegado	D. Enrique Locutura Rupérez	Vocal			Dominical
Vocal	D. Enrique Alcántara-García Irazoqui		Vocal		Dominical
Vocal	D. Narcís Barceló Estrany				Independiente
Vocal	D. Ramón Blanco Balín	Vocal	Vocal		Dominical
Vocal	D. Santiago Cobo Cobo	Vocal			Independiente
Vocal	D. Salvador Gabarró Serra	Vocal		Vocal	Dominical
Vocal	D. José María Goya Laza				Independiente
Vocal	D. Emiliano López Atxurra				Independiente
Vocal	D. Carlos Losada Marrodán	Vocal			Independiente
Vocal	D. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal		Vocal	Dominical
Vocal	D. Miguel Ángel Remón Gil	Vocal	Vocal	Presidente	Dominical
Vocal	D. Leopoldo Rodés Castañé				Independiente
Vocal	D. Juan Sancho Rof				Dominical
Vocal	D. José Vilarasau Salat				Dominical
Vocal	D. Gregorio Villalabeitia Galarraga			Vocal	Dominical
Vocal	Caixa d'Estalvis de Catalunya Representada por D. José María Loza Xuriach				Dominical
Secretario no Consejero	D. Mariano Martín Rosado	Secretario			
Vicesecretario no Consejero	D. Felipe Cañellas Vilalta	Vicesecretario			

#### Comite de Dirección\*

D. Enrique Locutura Rupérez	Consejero Delegado
D. Andrés Arregui Giménez	Director General de Nuevos Negocios
D. Ramón de Luis Serrano	Director General de Gas Natural Distribución
D. Joan Saurina Gispert	Director General de Comercialización España
D. Alberto Toca Gutiérrez-Colomer	Director General Internacional
D. Carlos Torralba Gallego	Director General de Aprovisionamientos
D. Carlos J. Álvarez Fernández	Director Corporativo Financiero
D. José M <sup>a</sup> Egea Krauel	Director Corporativo de Planificación
D. Pedro A. Fábregas Vidal	Director Corporativo e-Business
D. Andrés García Guerrero	Director Corporativo de Sistemas de Información
D. Francisco J. Gea Barberá	Director Corporativo de Recursos Humanos
D. Jaime Giró Ribas	Director Corporativo de Relaciones Externas
D. Antonio Llardén Carratalá	Director Corporativo de Tecnología, Medio Ambiente, Calidad y Seguridad
D. Mariano Martín Rosado	Director Corporativo Jurídico
D. Juan Pujol Nogué	Director Corporativo de Ingeniería y Compras

\*El Comité de Dirección es el máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo del Grupo.

# Índice de contenidos GRI

La siguiente tabla identifica las páginas de la Memoria de Sostenibilidad 2003 de Grupo Gas Natural donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI, Guía 2002). Las posibles aclaraciones están especificadas con llamadas al pie de tabla.

Visión y estrategia		Económico				Social					
		Aspecto	Central		Adicional						
1.1	18-20	Clientes	EC1	12			Empleo	LA1	30-31	LA12	31
1.2	4-5		EC2	17				LA2	ND*		
<b>Perfil</b>		Proveedores	EC3	ND*			Relaciones empresa-trabajadores	LA3	31		
			EC4	ND*				LA4	32		
2.1	8	Empleados	EC5	ND*			Salud y seguridad	LA5	ND*		
2.2	12-17		EC6	ND*				LA6	ND*		
2.3	8-11	Proveedores de capital	EC7	59				LA7	34*		
2.4	8-11; 26-29		EC8	ND*				LA8	ND*		
2.5	8-11	Sector público	EC9	ND*	EC12		Formación y Educación	LA9	32*	LA17	32
2.6	8		EC10	36				Diversidad y Oportunidad	LA10	21; 35	
2.7	12-17	Impactos económicos indirectos					Estrategia y gestión	LA11	35; 67		
2.8	30;12-17; 60*				EC13	ND*		HR1	21		
2.9	20	<b>Medio Ambiente</b>						HR2	21*		
2.10	69	Aspecto	Central		Adicional						
2.11	4	Materias Primas	EN1	47-48*			No discriminación	HR3	21*		
2.12	4-5		EN2	ND*				HR4	21; 35		
2.13	4*	Energía	EN3	47-50*	EN17	50-51	Libertad de asociación	HR5	31		
2.14	4-5; 10		EN4	49-50*	EN18	47-50		HR6	21		
2.15	27-29	Agua	EN5	47-49			Trabajo infantil	HR7	21		
2.16	4*		EN6	ND*				Trabajo forzoso			
2.17	68	Biodiversidad	EN7	ND*			Medidas disciplinarias				
2.18	*		EN8	48-50			Medidas de seguridad				
2.19	*	Emisiones, vertidos y residuos	EN9	49			Derechos de los indígenas				
2.20	19; 22; 29; 47; 52; 64-65		EN10	48-50			Comunidad	SO1	20	SO4	37
2.21	ND*	Proveedores	EN11	47-49			Corrupción	SO2	21		
2.22	64		EN12	ND*			Contribuciones Políticas	SO3	18		
<b>Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión</b>		Productos y servicios	EN13	ND*			Competencia y precios				
3.1	64-66		EN14	47-50			Salud y Seguridad del cliente	PR1	ND*		
3.2	67	Cumplimiento	EN15	49			Productos y servicios	PR2	ND*	PR8	54-56
3.3	18		EN16	ND*			Publicidad				
3.4	18; 27-29	Transporte General			EN34	47-48	Respeto a la intimidad	PR3	23		
3.5	31					EN35	47				
3.6	27-29										
3.7	19-22										
3.8	64										
3.9	18										
3.10	ND*										
3.11	54-56*										
3.12	ND*										
3.13	21; 33										
3.14	21; 36-45; 47; 52										
3.15	ND*										
3.16	50-51; 57										
3.17	ND*										
3.18	4-5										
3.19	27-29; 30-35; 36; 47; 51; 52-53; 56-57										
3.20	47; 52-53; 65										
4.1	68										

ND: no disponible durante el periodo de elaboración de este informe. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos informes.

2.8: el dato podrá consultarse en el Informe Anual del Grupo 2003.

2.13: a lo largo de todo el documento quedan explicadas las posibles restricciones a la información.

2.16: además de la venta de Enagás referenciada en la declaración del Presidente se indica de forma concreta a lo largo del documento dónde se ha aplicado alguna reformulación debida a este u otros hechos.

2.18; 2.19: indicados a pie de tabla o gráfico cuando se cree necesario.

3.11: los estudios de calidad percibida son diseñados en función de los servicios y expectativas de nuestros clientes y por tanto constituyen un fiel reflejo de sus opiniones.

EC3; EC5; EC6; EC9: El dato podrá consultarse en el Informe Anual del Grupo 2003.

EC8: la información desglosada por países no ha estado disponible durante el periodo de elaboración de este informe. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos informes.

EN1: tan solo se hace referencia al consumo de papel y a los kilómetros de tuberías sustituidos. Se está trabajando para incorporar al sistema de gestión medioambiental otros indicadores de consumo que paulatinamente irán siendo referenciados en próximos informes.

LA2: el dato podrá consultarse en el Informe Anual del Grupo 2003.

LA7: durante el periodo de elaboración de este informe tan solo se disponía de datos consolidados sobre índice de accidentes y daños laborales. En próximos documentos se incluirá el resto de información solicitada.

LA9: durante el periodo de elaboración de este informe no se disponía de datos desglosados por categoría de empleado. En próximos documentos se incluirá el resto de información solicitada.

HR2; HR3: en 2003 no se disponía de procedimientos que controlaran el compromiso con los derechos humanos de la cadena de suministro. Se está trabajando a nivel internacional porque se tiene previsto implantar un sistema que evalúe dichos compromisos.

Factor de conversión 1kWh=3.600 kJ



## Opinión de los lectores

La elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa se ha basado en los requisitos de la Guía de Global Reporting Initiative (GRI), adaptándolos a la organización y características del Grupo Gas Natural.

Este Informe de Responsabilidad Corporativa contempla las actividades del Grupo Gas Natural en los distintos países en los que están presentes sus empresas.

La información recogida se refiere fundamentalmente a las actividades realizadas por el Grupo Gas Natural durante el ejercicio 2003.

El Grupo Gas Natural ha publicado además el Informe Anual y el Informe de Gobierno Corporativo correspondientes a 2003, y dispone de una *web* en Internet ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)) con información actualizada de la compañía.

Para continuar avanzando en la mejora de este Informe de Responsabilidad Corporativa nos gustaría conocer su opinión o sugerencias. Además, para realizar cualquier consulta adicional relacionada con el contenido de este Informe puede ponerse en contacto con: