



Informe de  
Responsabilidad corporativa 2005



|  |            |
|--|------------|
| <b>Carta del Presidente</b>                                  | <b>2</b>   |
| <b>Alcance y enfoque del informe</b>                         | <b>6</b>   |
| <b>El Grupo Gas Natural</b>                                  | <b>9</b>   |
| Perfil de la organización                                    | 10         |
| Misión, Visión y Valores                                     | 15         |
| Principios de actuación                                      | 16         |
| Estrategia del Grupo Gas Natural                             | 17         |
| Gobierno corporativo   | 19         |
| Nuestra marca  | 23         |
| <b>La Responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural</b> | <b>25</b>  |
| Compromisos de Responsabilidad corporativa                   | 26         |
| El gobierno de la Responsabilidad corporativa                | 27         |
| Fundación Gas Natural  | 29         |
| Contribución económica del Grupo Gas Natural a la Sociedad   | 30         |
| Valor medioambiental del gas natural                         | 31         |
| Diálogo con los grupos de interés                            | 32         |
| <b>Grupos de interés</b>                                     | <b>35</b>  |
| Los clientes y el Grupo Gas Natural                          | 36         |
| Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural          | 50         |
| Los empleados y el Grupo Gas Natural                         | 58         |
| Los proveedores y el Grupo Gas Natural                       | 72         |
| La sociedad y el Grupo Gas Natural: el medio ambiente        | 80         |
| La sociedad y el Grupo Gas Natural: la ciudadanía            | 98         |
| <b>Acciones para 2006</b>                                    | <b>115</b> |
| <b>Informe de verificación externa</b>                       | <b>121</b> |
| <b>Índice de contenidos e indicadores GRI</b>                | <b>135</b> |
| <b>Glosario</b>  | <b>145</b> |
| <b>Sociedades del Grupo Gas Natural</b>                      | <b>151</b> |
| <b>Opinión de los lectores</b>                               | <b>159</b> |



Informe de  
Responsabilidad corporativa 2005

## Carta del Presidente



La Responsabilidad corporativa es una de las prioridades estratégicas del Grupo Gas Natural. El presente Informe refleja, por cuarto año consecutivo, los esfuerzos que hemos realizado durante el ejercicio de 2005 para dar cumplida respuesta a las expectativas de nuestros accionistas e inversores, clientes, empleados, proveedores y de la sociedad en general.

Para ello, este Informe explica cómo es el Grupo Gas Natural, cuál es nuestra visión sobre la Responsabilidad corporativa, cómo organizamos su gestión, cuáles son los compromisos adquiridos con cada uno de los grupos de interés y, en clave de futuro, cómo se integra en nuestra estrategia empresarial.

Quiero destacar que el Informe recoge y amplía cada una de las informaciones expuestas en esta carta, con el objetivo de dar a conocer a todos los grupos de

interés del Grupo Gas Natural, así como a toda la sociedad, el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en materia de sostenibilidad.

También he de subrayar que la información que en él se contiene ha sido verificada por un tercero independiente –Pricewaterhouse Coopers–, y que esta memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

### Visión

Desde nuestro punto de vista, la Responsabilidad corporativa consiste en actuar de manera responsable en todos los ámbitos de la actividad empresarial, así como en comunicar, de forma adecuada y transparente,

nuestros avances a los distintos grupos de interés. Para ello, utilizamos una estrategia, sostenida y sostenible, que enfocada hacia la generación de valor en los ámbitos económico, social y medioambiental, contempla también nuestra política de Responsabilidad corporativa.

## Gobierno

La Responsabilidad corporativa está integrada dentro de la estrategia establecida por el Consejo de Administración del Grupo Gas Natural y es aplicada en toda la organización a través de sus diferentes órganos de gobierno, principalmente la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y Control y el Comité de Dirección, así como por la Dirección de Auditoría Interna y la Vicesecretaría del Consejo de Administración y Asuntos de Gobierno corporativo.

Asimismo, se han constituido el Comité de Reputación Corporativa y la Comisión del Código de Conducta del Grupo Gas Natural, con las funciones generales de garantizar la implantación efectiva de la estrategia de reputación corporativa en todos los ámbitos del Grupo.

## Compromiso

Uno de los principales valores del Grupo Gas Natural es el de su Responsabilidad corporativa. Como ha demostrado a lo largo de sus más de 160 años de historia, ésta tan importante característica diferencial de su actuación sigue estando indisolublemente unida a su

trayectoria como empresa pionera y de vanguardia en el sector energético de nuestro país.

Basada en la Misión, Visión y Valores del Grupo, responde a la firme voluntad de llevar a la práctica una forma de hacer negocios sustentada en la responsabilidad y en la creación de valor para sus diferentes grupos de interés. Nuestros principios de actuación se traducen en una serie de compromisos propuestos para cada uno de ellos. En este sentido, en este Informe se detallan las principales actuaciones realizadas durante el año 2005 para cumplirlos.

### Accionistas e inversores

En cuanto a nuestros accionistas e inversores, nuestras principales responsabilidades son fortalecer y hacer crecer a nuestro Grupo para que pueda competir con rentabilidad en los mercados globales, potenciar la transparencia y la comunicación, y aumentar la presencia en los principales índices mundiales de inversión socialmente responsable.

Dentro de la estrategia para consolidar al Grupo Gas Natural como compañía energética líder e integrada en los sectores del gas y la electricidad, se sitúa la Oferta Pública de Adquisición que hemos presentado sobre el 100% del capital de la empresa eléctrica Endesa. Esta operación reportará indudables beneficios, tanto para los accionistas, clientes y empleados de ambas compañías, como para el sector energético español y la proyección de nuestro país a nivel internacional.

La incorporación, en 2005, del Grupo Gas Natural al selectivo índice mundial de sostenibilidad Dow Jones Sustainability World Index, la renovación de su presencia en el Dow Jones Sustainability Index Stoxx, de ámbito europeo, y el mantenimiento por cuarto año consecutivo en el índice FTSE4Good, que evalúa a las empresas mejor situadas por su gestión económica, social y medioambiental, son significativos e importantes reconocimientos al empeño que demuestra el Grupo para desarrollar e implementar una filosofía de actuación socialmente responsable.

En el aspecto económico, durante 2005 el Grupo ha alcanzado un beneficio neto de 749,2 millones de euros, con un aumento del 16,7% respecto al ejercicio anterior. Ello ha permitido incrementar en un 18,3% el dividendo por acción, en línea con la política anunciada en el Plan Estratégico de la compañía.

### Clientes

La orientación al cliente es uno de los objetivos fundamentales de nuestra política de Responsabilidad corporativa. En este sentido, cabe destacar la creación de la Oficina de Garantía de Atención al Cliente, que obedece al doble propósito de asegurar la calidad de nuestro servicio y ofrecer a los representantes de los consumidores del Grupo un canal dinámico, eficiente y personalizado para la gestión de incidencias en los mercados doméstico y pequeño comercial.

A lo largo de 2005, se han llevado a cabo diversas actuaciones para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través de nuevos productos y servicios que permiten cubrir mejor sus necesidades. A nivel interno cabe destacar además que, entre otras actuaciones, se ha implantado y sistematizado el proceso de autoevaluación, configurándolo como herramienta de mejora continua de la calidad de gestión del Grupo.

### Empleados

Nuestros empleados son los pilares de crecimiento del Grupo y, por tanto, uno de los principales ejes de nuestra política de Responsabilidad corporativa. Nuestro compromiso es que todas las personas que forman el Grupo Gas Natural puedan compartir su proyecto empresarial y la voluntad de actuar conforme a los más exigentes criterios de integridad y de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Para lograrlo se ha aprobado el Código de Conducta del Grupo, una guía básica que orienta la actuación de todos los empleados para poder desarrollar una labor motivadora, honesta e innovadora, beneficiosa para nuestra compañía y para las sociedades de los países en los que el Grupo está presente.

### Proveedores

Las relaciones del Grupo Gas Natural con sus proveedores y suministradores se basan en el diálogo, la confianza, la excelencia y la responsabilidad. Mantener estas características a largo plazo para mejorar la calidad de los productos y de los servicios, y velar por el cumplimiento de elevados criterios de seguridad y calidad medioambiental, son nuestros principales objetivos.

En este contexto, los contratos suscritos con los principales países suministradores de gas, que permiten asegurar la garantía a largo plazo de los aprovisionamientos para todo el mercado español, adquieren una dimensión estratégica. La creación de vínculos de cooperación y de

colaboración, beneficiosos para ambas partes, constituye un significativo ejemplo de la política que desarrolla el Grupo.

### Sociedad

La repercusión de la actividad empresarial en el medio ambiente y en las relaciones con los ciudadanos, son objetivos prioritarios de nuestra actuación. En este importante ámbito, la gestión medioambiental, la reducción de gases de efecto invernadero y la eficiencia energética, así como contribuir al desarrollo de las comunidades locales y mantener un diálogo transparente, constante y participativo con asociaciones e instituciones, constituyen áreas básicas de nuestra labor.

Aunque la propia actividad gasista del Grupo ya constituye por sí misma una valiosa aportación a la sociedad, al ser el gas natural una de las fuentes de energía más respetuosas con el medio ambiente, a lo largo de 2005 hemos llevado a cabo proyectos de protección medioambiental que han superado los 43 millones de euros.

Hay que destacar, además, que las inversiones realizadas por el Grupo –tanto en tecnologías más eficientes de generación eléctrica como en energías renovables–, contribuyen a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y a mitigar, por tanto, los efectos del cambio climático.

## Estrategia de futuro

Para encarar los nuevos y futuros retos de crecimiento, rentabilidad, servicio y sostenibilidad que deberá afrontar el Grupo, y poder continuar fortaleciendo nuestras relaciones con los grupos de interés, nuestra base de partida es el planteamiento estratégico definido para las diferentes áreas de negocio.

## Aprovisionamientos de gas

Los aprovisionamientos de gas son, evidentemente, un aspecto clave de nuestra actividad. Por ello, la estrategia del Grupo es configurar una cesta competitiva, flexible y diversificada de contratos para garantizar un suministro de gas regular, seguro y eficiente, a todos nuestros clientes. Además, la colaboración que hemos iniciado con Repsol YPF para desarrollar proyectos integrados en Argelia, nos permitirá participar en la exploración, producción y licuefacción de gas natural y poder disponer de un volumen de gas propio equivalente al 15% de la demanda.

## Distribución de gas

En distribución de gas hemos afianzado nuestra posición de liderazgo en España y consolidado la presencia en Italia. Con más de 10 millones de clientes, la estrategia del Grupo es continuar la expansión de las redes de gas en todos los países donde operamos, con el objetivo de facilitar el acceso de los ciudadanos al gas natural, la energía de origen fósil más limpia, eficiente y respetuosa con el medio ambiente.

Queremos, pues, seguir creciendo en España y continuar nuestra expansión internacional, especialmente en aquellos lugares donde podamos actuar con rentabilidad y aportar valor a la sociedad. Todo ello con el objetivo prioritario de la continua mejora de la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes.

## Generación de electricidad

La convergencia del gas y la electricidad es una de las prioridades estratégicas del Grupo. La mejora medioambiental, la rentabilidad y la eficiencia, son las principales características de la producción de energía eléctrica mediante las centrales de ciclo combinado con gas natural. Una apuesta decidida en este sentido ha sido sincronizar a la red eléctrica española las tres unidades de generación, de 400 MW cada una, de la central de ciclo combinado que hemos construido en el valle de Escombreras, en Cartagena. Esta central es la mayor de estas características existente hoy día en España.

Asimismo, la adquisición de DERSA, una de las empresas líderes españolas en energía eólica, permitirá aumentar la participación de las energías renovables en la generación de electricidad y la eficiencia desde el punto de vista medioambiental. En esta línea de avance, seguiremos potenciando las centrales de ciclo combinado para aprovechar las sinergias que proporciona nuestra experiencia gasista, y las energías renovables para contribuir a lograr un modelo energético más diversificado y sostenible.

## Orientación al cliente

El Grupo Gas Natural es líder en España en la venta multiproducto, lo que pone de manifiesto la fuerte orientación al cliente final que caracteriza a la compañía. Las actuaciones en este importante segmento de nuestra actividad se centrarán, tanto en la mejora continua de la calidad del servicio y la efectividad de la comunicación con los clientes, como en asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas sus necesidades en materia de energía.

Lo hasta aquí expuesto es sólo un breve resumen de los logros conseguidos en el ámbito de la Responsabilidad corporativa y de los objetivos que nos proponemos alcanzar en el futuro. Los valores que definen y guían la forma de actuar y la cultura corporativa del Grupo y, en definitiva, nuestro compromiso con la sociedad, refuerzan nuestra convicción de incorporar los criterios de Responsabilidad corporativa a la actividad diaria, para lograr que nuestra empresa, en un firme y continuado proceso de mejora, sea cada vez más sólida, rentable y eficiente.



**Salvador Gabarró Serra**  
Presidente del Consejo de Administración

## Alcance y enfoque del informe



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

Este Informe de Responsabilidad corporativa contempla todas las actividades del Grupo Gas Natural en los distintos países en los que están presentes sus empresas. Las sociedades que componen el Grupo Gas Natural se incluyen en un anexo al final del informe.

La información que aparece incluye las operaciones de distribución y comercialización de gas, electricidad, aprovisionamiento y transporte internacionales de gas, así como las actividades desarrolladas por el Grupo Gas Natural en Marruecos, América e Italia. Asimismo, se incluyen las actividades desarrolladas por la Fundación Gas Natural.

La información recogida se refiere fundamentalmente a las actividades realizadas por el Grupo Gas Natural durante el ejercicio 2005, incluyendo en la medida de lo posible datos de los años anteriores. Los indicadores reflejados en la memoria recogerán los resultados acaecidos en los tres últimos años (2005, 2004, 2003) con excepción de los nuevos indicadores introducidos en la memoria 2004 que únicamente contarán con los resultados de 2004 y 2005 y los indicadores introducidos por primera vez en esta memoria que reflejarán exclusivamente los resultados del presente año.

A efectos comparativos, en la preparación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2005, los administradores han procedido a adoptar algunos métodos de contabilización y valoración a fin de cumplir las NIIF UE. Las cifras



comparativas respecto al 2004 han sido reexpresadas para reflejar la información comparativa con arreglo a las NIIF UE.

El Grupo Gas Natural, siguiendo con la política marcada por la Alta Dirección y atendiendo a las exigencias cada vez más crecientes de dotar a las empresas de una mayor transparencia hacia sus grupos de interés, ha solicitado a un experto independiente la verificación de los indicadores que se han considerado como más relevantes en los ámbitos corporativo, económico, medioambiental y social, con el objetivo de verificar su exactitud y coherencia.

En esta misma línea, avanzando en su compromiso de transparencia y comunicación, el Grupo Gas Natural ha iniciado en 2005 el proceso de verificación a nivel internacional, con la ampliación del alcance a la información relativa a Colombia.

Para la selección de los indicadores de mayor relevancia, se han considerado los impactos sobre la sostenibilidad y los intereses de los *stakeholders* en las actividades presentes y futuras del Grupo. Asimismo se han tenido también en cuenta las prioridades de gestión y organizativas de la compañía.

El Informe de Responsabilidad corporativa es un documento de comunicación interna y externa para informar a nuestros públicos de interés (*stakeholders*) sobre las acciones que nos hemos comprometido a realizar, de acuerdo con las responsabilidades adquiridas en el ámbito económico, medioambiental y social.

El Grupo Gas Natural ha publicado, además, el Informe Anual, el Informe de Gobierno corporativo y el Informe de la Comisión de Auditoría y Control correspondientes a 2005, y dispone de una *web* en Internet ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)) con información actualizada de la compañía.

Igualmente, cualquier consulta o información adicional puede obtenerse dirigiéndose al siguiente correo electrónico: [reputacioncorporativa@gasnatural.com](mailto:reputacioncorporativa@gasnatural.com)



## El Grupo Gas Natural

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Perfil de la organización        | 10 |
| Misión, Visión y Valores         | 15 |
| Principios de actuación          | 16 |
| Estrategia del Grupo Gas Natural | 17 |
| Gobierno corporativo             | 19 |
| Nuestra marca                    | 23 |

## Perfil de la organización

El Grupo Gas Natural es una de las mayores compañías empresariales relacionadas con la distribución de gas y el principal operador en España y Latinoamérica.

Además, tras el proceso de liberalización energética iniciado en España en 2003, se ha convertido en una empresa multiservicio que tiene presencia en los segmentos de generación y comercialización de electricidad, y *trading* de energía.

Por otra parte, el Grupo Gas Natural comercializa y distribuye gas natural en Italia, y dispone de una importante participación en la empresa EcoEléctrica de Puerto Rico.

Asimismo, el Grupo es socio mayoritario de las dos empresas que poseen el derecho de uso y gestión del tramo marroquí del gasoducto Magreb-Europa, principal vía de entrada de gas natural a la Península Ibérica.

En 2005, inició las primeras ventas de gas en el mercado liberalizado de Francia, a través de Gas Natural Commercialization France, compañía constituida por el Grupo en 2004.

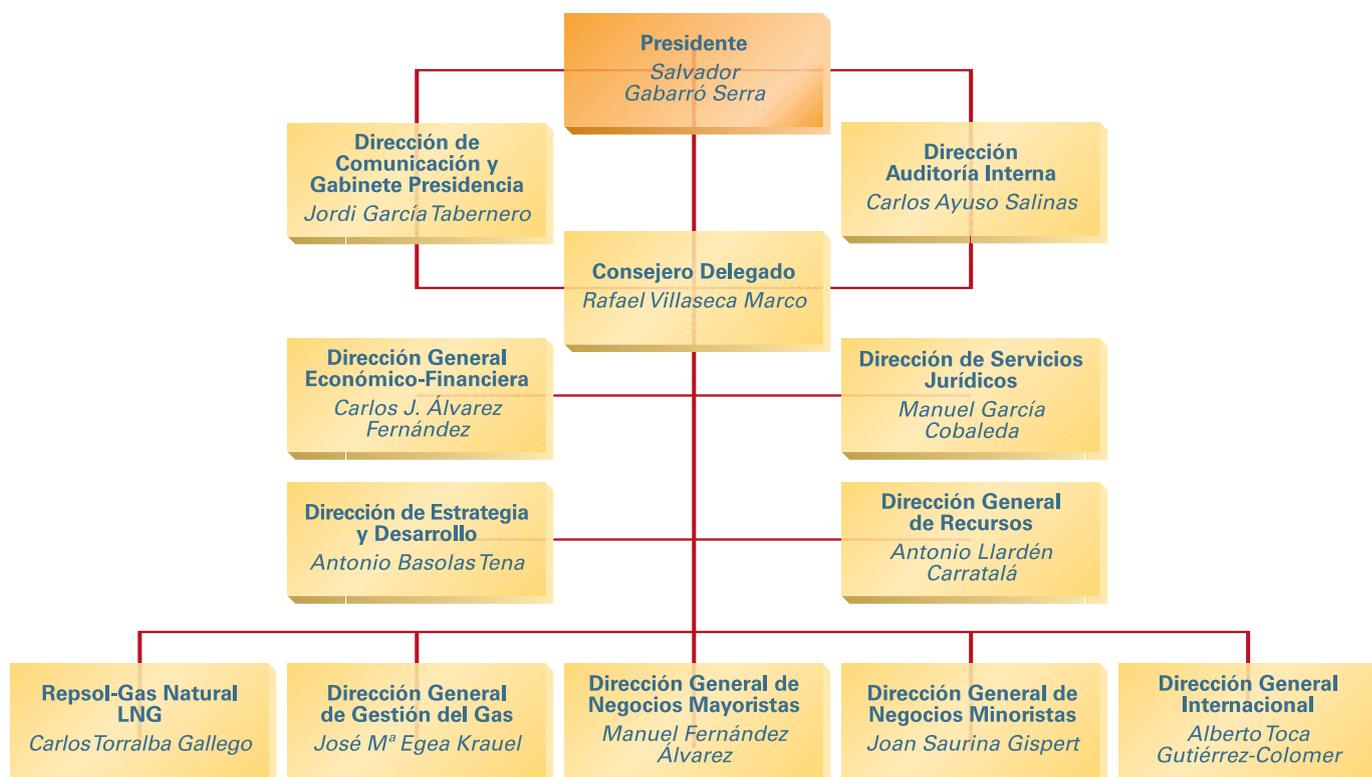
Gas Natural SDG, la compañía matriz del Grupo Gas Natural, tiene una estructura de sociedad anónima, y sus principales accionistas, a 31 de diciembre de 2005, eran:

- "la Caixa," con el 33%.
- Repsol YPF, con el 31%.
- Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A. (Hisusa), con el 5%.
- Caixa d'Estalvis de Catalunya, con el 3%.

### Organigrama del Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural ha realizado cambios importantes en su estructura organizativa con el fin de adaptarla a su estrategia de crecimiento y al entorno en el cual está compitiendo.

La nueva estructura queda reflejada en el siguiente organigrama:



## Principales magnitudes del Grupo Gas Natural

### Explotación

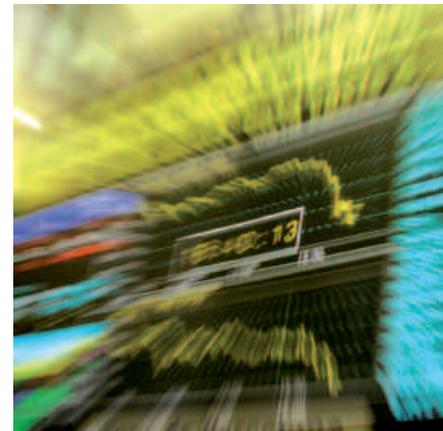
|  | 2005    | 2004    |
|--|---------|---------|
| Suministro de gas (GWh)                | 317.555 | 288.055 |
| Transporte de gas/EMPL (GWh)           | 145.923 | 115.637 |
| Puntos de suministro de gas (en miles) | 10.179  | 9.565   |
| Red de distribución de gas (km)        | 100.150 | 95.155  |
| Energía eléctrica producida (GWh)      | 10.466  | 7.272   |
| Contratos por cliente España           | 1,47    | 1,37    |

### Personal

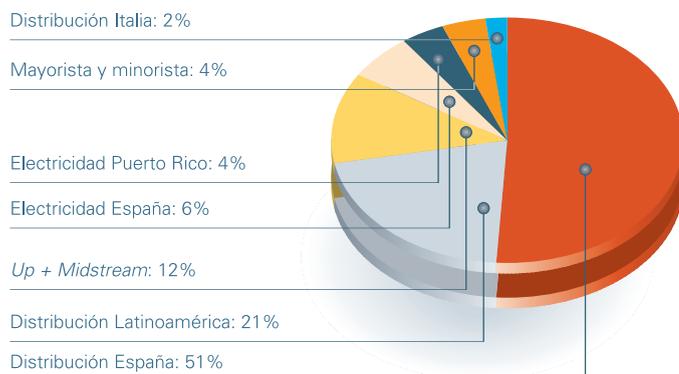
|                     | 2005  | 2004  |
|---------------------|-------|-------|
| Número de empleados | 6.717 | 6.697 |

### Financiero (millones de euros)

|  | 2005  | 2004  |
|--|-------|-------|
| Importe neto de la cifra de negocios                           | 8.527 | 6.266 |
| Beneficio operativo bruto (Ebitda)                             | 1.519 | 1.335 |
| Beneficios de explotación                                      | 969   | 862   |
| Inversiones totales  | 1.484 | 1.503 |
| Beneficio atribuible al Grupo                                  | 749   | 642   |
| Efectivo neto generado por actividades de explotación          | 838   | 806   |
| Deuda financiera neta  | 3.615 | 2.649 |
| Capital y reservas atribuible a los accionistas de la sociedad | 5.411 | 4.751 |
| Impuestos pagados  | 117   | 172   |
| Subvenciones recibidas   | 10    | 13,5  |



### Distribución del Ebitda por tipo de actividad



### Distribución en España

|   | 2005    | 2004    |
|---|---------|---------|
| Ventas actividad de gas (GWh)                 | 254.774 | 228.954 |
| Ventas de gas a tarifa                        | 51.121  | 51.449  |
| Residencial                                   | 26.639  | 31.204  |
| Industrial                                    | 13.303  | 12.678  |
| Eléctricas                                    | 11.179  | 7.567   |
| ATR <sup>(1)</sup>                            | 203.653 | 177.505 |
| Red de distribución (km)                      | 39.611  | 37.534  |
| Incremento de puntos de suministro (en miles) | 325     | 326     |
| Puntos de suministro a 31/12 (en miles)       | 5.134   | 4.808   |

<sup>(1)</sup> Servicios de acceso de terceros a la red.

### Distribución en Latinoamérica

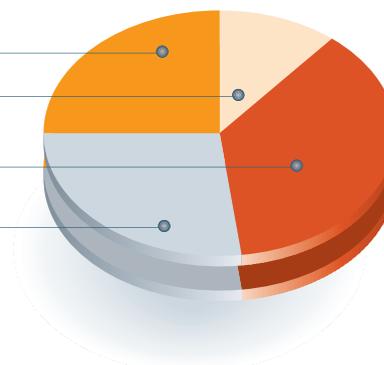
|   | 2005    | 2004    |
|---|---------|---------|
| Ventas actividad de gas (GWh)                     | 165.408 | 155.346 |
| Ventas de gas                                     | 99.891  | 92.097  |
| Residencial                                       | 31.789  | 30.769  |
| Industrial  | 38.180  | 35.801  |
| Eléctricas  | 12.419  | 10.515  |
| Automoción  | 17.503  | 15.012  |
| ATR   | 65.517  | 63.249  |
| Red de distribución (km)                          | 56.763  | 54.120  |
| Incremento de puntos de suministro (en miles)     | 253     | 280     |
| Número de puntos de suministro a 31/12 (en miles) | 4.757   | 4.505   |

### Distribución en Latinoamérica

|   | Argentina |        | Brasil |        | Colombia |        | México |        |
|---|-----------|--------|--------|--------|----------|--------|--------|--------|
|   | 2005      | 2004   | 2005   | 2004   | 2005     | 2004   | 2005   | 2004   |
| Ventas actividad de gas (GWh)           | 69.359    | 66.911 | 43.280 | 37.232 | 11.197   | 9.746  | 41.572 | 41.457 |
| Red de distribución (km)                | 21.237    | 20.930 | 5.005  | 4.236  | 15.488   | 14.656 | 15.033 | 14.298 |
| Puntos de suministro a 31/12 (en miles) | 1.289     | 1.257  | 745    | 691    | 1.614    | 1.495  | 1.109  | 1.062  |

### Distribución Ebitda Latinoamérica

México: 25%  
 Argentina: 11%  
 Brasil: 37%  
 Colombia: 27%



## Áreas de negocio

### Distribución España

Esta área 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 de clientes, etc.), en España.

La actividad de distribución en España aportó el 51,2% del Ebitda del Grupo Gas Natural durante 2005.

### Distribución Latinoamérica

Las actividades de distribución de gas del Grupo en Latinoamérica incluyen las actividades realizadas en Argentina, Brasil, Colombia y México.

La contribución de las actividades del Grupo en Latinoamérica supuso el 20,9% del Ebitda de 2005.



### ■ Distribución Italia

Los resultados agrupados en este apartado corresponden a la actividad de distribución de gas en Italia.

Durante 2005, se han llevado a cabo actividades de expansión en las regiones de Reggio Calabria y Catania.

La contribución de estas actividades supuso el 1,8% del Ebitda de 2005.

### ■ Electricidad España

Incluye las actividades de generación de electricidad en España (ciclos combinados, parques eólicos y cogeneración), el *trading* por la compra de electricidad al mercado mayorista y la comercialización de electricidad en el mercado liberalizado español.

Estas actividades son realizadas principalmente por Gas Natural Electricidad y diversas compañías del Grupo que operan en el mercado de cogeneración.

La contribución de esta área de negocio al Ebitda del Grupo Gas Natural durante 2005 fue del 5,9%.

### ■ Distribución en Italia

|   | 2005  | 2004  |
|---|-------|-------|
| Ventas actividad de gas (GWh)           | 2.730 | 1.355 |
| Ventas de gas a tarifa                  | 2.652 | 1.315 |
| Transporte de gas/ATR                   | 78    | 40    |
| Red de distribución (km)                | 3.776 | 3.501 |
| Puntos de suministro a 31/12 (en miles) | 288   | 252   |

### ■ Electricidad en España

|  | 2005  | 2004  |
|--|-------|-------|
| Ventas de electricidad (GWh)           | 6.296 | 4.457 |
| Residencial                            | 2.028 | 657   |
| Industrial                             | 4.268 | 3.800 |
| Energía eléctrica producida (GWh/año)  | 8.904 | 5.802 |
| Ciclos combinados                      | 8.234 | 5.672 |
| Eólica                                 | 528   | 24    |
| Cogeneración                           | 142   | 106   |
| Electricidad contratada (GWh/año)      | 1.688 | 4.942 |
| Capacidad de generación eléctrica (MW) | 3.102 | 874   |
| Ciclos combinados                      | 2.800 | 800   |
| Eólica                                 | 279   | 51    |
| Cogeneración                           | 23    | 23    |



### Electricidad en Puerto Rico

|  | 2005  |
|--|-------|
| Potencia instalada (MW)                                | 540   |
| Energía neta generada (GWh)                            | 3.124 |
| Energía generada atribuible al Grupo Gas Natural (GWh) | 1.562 |

### Up & Midstream

|                                       | 2005    | 2004    |
|---------------------------------------|---------|---------|
| Transporte de gas-EMPL                | 145.923 | 115.637 |
| Transporte de gas (Grupo Gas Natural) | 110.636 | 87.386  |
| Transporte de gas (Portugal) (GWh)    | 35.287  | 28.251  |

### Mayorista & Minorista

|                                 | 2005      | 2004      |
|---------------------------------|-----------|-----------|
| Suministro de gas (GWh)         | 317.555   | 288.055   |
| Suministro de gas España        | 271.880   | 243.510   |
| Mercado español regulado        | 59.985    | 61.364    |
| Mercado español liberalizado    | 211.895   | 182.146   |
| Comercialización de gas         | 169.714   | 138.972   |
| Aprovisionamiento a terceros    | 46.698    | 43.173    |
| Aprovisionamiento               | 32.202    | 36.033    |
| Comercializadora Europa         | 13.473    | 8.512     |
| Contratos multiproducto a 31/12 | 2.249.137 | 1.727.147 |
| Contratos por cliente a 31/12   | 1,47      | 1,37      |

### Electricidad Puerto Rico

Incluye las actividades de generación de la empresa EcoEléctrica, en la que el Grupo Gas Natural participa con un 47,5%. Además, el Grupo cuenta con el derecho excluido sobre la entrada de gas natural en la isla y un contrato de operación, mantenimiento y gestión de combustibles.

La contribución de esta área de negocio al Ebitda del Grupo Gas Natural durante 2005 fue del 4,1%.

### Up & Midstream

Incluye el desarrollo de proyectos integrados de GNL, la gestión del transporte y la operación del gasoducto Magreb-Europa.

Durante 2005, el Grupo Gas Natural llegó a un acuerdo con Repsol YPF S.A. en las áreas de explotación, licuefacción, transporte, *trading* y comercialización de gas natural licuado (GNL).

La contribución de estas actividades al Ebitda del Grupo durante 2005 fue del 11,6%.

### Mayorista & Minorista

Agrupar las actividades de aprovisionamiento y comercialización de gas en el mercado, tanto en España como en el exterior, y la comercialización de otros productos y servicios relacionados con la comercialización minorista en España.

El aprovisionamiento de gas a otras distribuidoras corresponde a las realizadas a Enagás, S.A. con destino al mercado regulado de distribución de gas.

La actividad de comercialización de gas en España supuso el 4% del Ebitda del Grupo Gas Natural durante 2005.

Para ampliar la información del perfil de la compañía acceda a la página *web* corporativa del Grupo Gas Natural en [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com).

## Misión, Visión y Valores



### Misión

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

### Visión

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

### Valores

Los Valores que guían la forma de actuar del Grupo Gas Natural son:

- **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



### Con los clientes:

- Construir relaciones de confianza a través de un trato próximo y accesible.
- Escuchar sus opiniones para poder anticiparnos a sus necesidades.
- Cumplir los compromisos adquiridos actuando con integridad en cualquier circunstancia.
- Trabajar para mejorar continuamente la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios.

### Con los accionistas:

- Crear valor sostenible para nuestros accionistas, dedicando una especial atención a nuestra relación con los accionistas minoritarios.
- Obtener una rentabilidad superior al coste del capital, adecuada a las expectativas del mercado.

- Aplicar criterios de transparencia informativa en todas las interacciones con el mercado y con los agentes con intereses en el Grupo, con la finalidad de construir y mantener una reputación que genere confianza.

### Con los empleados:

- Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure el respeto al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los objetivos conseguidos.
- Impulsar organizaciones eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientadas de forma permanente al cliente, a la calidad, a la rentabilidad y al crecimiento.

- Dar énfasis a 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 que el Grupo se declara adherido.

### Con la sociedad:

- Respetar el medio ambiente en todas nuestras acciones, llevando a cabo iniciativas para su conservación.
- Integración positiva en la sociedad de los países donde desarrollamos nuestra actividad, respetando la cultura, las normas y el entorno.
- Aportar valor mediante nuestra acción social, sobre todo en aquellos países donde el Grupo está presente.
- Adhesión a los Principios del Pacto Mundial, así como al Código de Buen Gobierno para la empresa sostenible.

## Estrategia del Grupo Gas Natural



Gas Natural SDG, la empresa matriz del Grupo Gas Natural, se define como una compañía energética integrada en los sectores del gas y la electricidad con actividad en España, Latinoamérica, Italia, Francia y Marruecos. Además, en el negocio de gas natural licuado (GNL) actúa como un operador a nivel global, y tiene una firme voluntad de crecimiento y consolidación como un gran grupo energético mundial.

Los principales ejes de crecimiento del Plan Estratégico 2004–2008 se centran en:

- La disponibilidad de un suministro de gas flexible, competitivo y adecuadamente diversificado.
- El liderazgo en la actividad de distribución de gas en las áreas en las que está presente.
- El desarrollo del negocio eléctrico.
- El liderazgo en la oferta multiproducto y multiservicios en España.

### Disponibilidad de un suministro de gas flexible, competitivo y adecuadamente diversificado

La estrategia del negocio de aprovisionamiento consiste en garantizar la existencia de una cesta de contratos de gas, tanto por gasoducto como por barco (gas natural licuado), competitiva, flexible y diversificada. Para ello, son factores clave la elevada capacidad de compra, el conocimiento del mercado y la disponibilidad de flota propia.

Con el fin de potenciar su ventaja competitiva en éste área, el Grupo ha anunciado su intención de integrar las actividades de exploración, producción y licuación de gas natural y se ha fijado como objetivo disponer de gas propio (*equity gas*) equivalente al 15% de su demanda.

La creación de una *joint venture* con Repsol YPF para explotar conjuntamente estos negocios trata de aprovechar la experiencia y conocimiento de ambas compañías y compartir riesgos.

### Liderazgo en la actividad de distribución de gas en las áreas en las que está presente

En distribución de gas, el Grupo Gas Natural es líder en España y Latinoamérica, donde distribuye gas en Argentina, Brasil, Colombia y México.

La estrategia en este negocio consiste en seguir potenciando la gasificación de las áreas donde está presente, generando economías de escala y cumpliendo con sus objetivos de rentabilidad.

### Desarrollo del negocio eléctrico

La generación de electricidad con ciclos combinados de gas permite la convergencia en la cadena de valor de ambas energías y, por tanto, su desarrollo es una línea estratégica principal del Grupo.

En este sentido, sus actividades se benefician de la ventaja competitiva que representa la disponibilidad de un suministro de gas competitivo, flexible y diversificado.



### Liderazgo en la oferta multiproducto y multiservicios en España

La orientación al cliente es otra de las principales señas de identidad del Grupo. Su liderazgo se basa en una potente fuerza comercial, una reconocida imagen de marca, una alta calidad de servicio y una atractiva oferta multiservicios.

La estrategia del Grupo propone aumentar la fidelización y la rentabilidad de su negocio comercial mediante la prestación de una amplia gama de servicios de valor añadido, como la oferta dual fuel (gas-electricidad) y la prestación de otros servicios de hogar y financieros.

En línea con su estrategia de crecimiento, el Grupo Gas Natural lanzó en septiembre del año 2005 una Oferta Pública de Adquisición sobre el 100% del capital de la sociedad Endesa, principal compañía eléctrica de España. Esta operación daría lugar a la creación de un gran grupo energético integrado que aceleraría el cumplimiento de su Plan Estratégico.

La operación tiene un estricto sentido económico y el grupo resultante obtendría importantes ventajas estratégicas industriales y financieras:

- Aprovechamiento de las oportunidades de la convergencia de gas y electricidad.
- Mayor disponibilidad de un aprovisionamiento de gas flexible y competitivo.
- Disposición de una cartera de generación diversificada.
- Gestión integrada de los clientes de gas y de electricidad.
- Atractivo *mix* de negocio y perfil de inversiones.
- Alto potencial de sinergias.

## Gobierno corporativo

El Grupo Gas Natural es consciente de la importancia de las buenas prácticas de Gobierno corporativo, que ha incorporado a su sistema de gestión y toma de decisiones como un mayor valor tanto para los inversores en general, como para los accionistas en especial, así como para cualquier tercero que se relacione con la compañía.

En este sentido, el Grupo Gas Natural es especialmente sensible hacia aquellas actuaciones que contribuyan a garantizar una gestión eficaz y transparente de la compañía, respetando fielmente no sólo la legalidad vigente en su sentido más estricto (normativa general), sino también aquellas normas internas (reglamentos y códigos de conducta propios del Grupo Gas Natural) aprobadas por los órganos competentes de la compañía.

Las prácticas del Gobierno corporativo quedan reflejadas, tanto en la forma de actuar diaria de la compañía, como en los diversos informes anuales que son elaborados por los órganos sociales correspondientes y sometidos periódicamente a la Junta General de Accionistas, bien sea para su conocimiento o bien sea para su aprobación. Dichos informes son: el Informe Anual, el Informe de Responsabilidad corporativa, el Informe de Gobierno corporativo, el Informe Anual de la Comisión de Auditoría y Control, así como las Cuentas Anuales (Balance, Memoria y Cuenta de Pérdidas y Ganancias) y el Informe de Gestión formulado por el Consejo de Administración.



Toda esta documentación elaborada por el Grupo, pretende, en el ámbito de sus respectivas competencias, dar a conocer a terceros, además de los datos más relevantes relacionados con la actividad social, las formas y modos de actuar de la entidad, así como los criterios que informan las decisiones tomadas, fomentando la transparencia de la compañía y la agilidad y eficacia de su gestión. La referida información se encuentra a disposición de cualquier interesado a través de la página *web* del Grupo Gas Natural: [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com).

Las prácticas de Buen Gobierno se despliegan, esencialmente, a través de los distintos órganos de la compañía. Independientemente de la celebración, como mínimo anual, de la Junta General, en su condición de máximo órgano decisorio de la sociedad, los restantes órganos societarios de gobierno de la entidad de los que emanan las referidas prácticas son: el Consejo de Administración y sus Comisiones delegadas o de propuesta e informe, es decir, la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Estrategia, Inversiones y Competencia, la Comisión de Auditoría y Control y, finalmente, como órgano de carácter eminentemente ejecutivo, el Comité de Dirección.

Dichos órganos se reúnen periódicamente para adoptar las decisiones que les competen relacionadas con el interés social, entendido éste en su sentido más amplio, es decir, como el hacer máximo, de forma sostenida, el valor económico y social de la empresa. Así, durante el ejercicio de 2005 las reuniones celebradas por dichos órganos han sido las siguientes:

- Consejo de Administración: 13 reuniones.
- Comisión Ejecutiva: 11 reuniones.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones: ocho reuniones.
- Comisión de Auditoría y Control: seis reuniones.
- Comisión de Estrategia, Inversión y Competencia: ocho reuniones.
- Comité de Dirección: reuniones quincenales.


**Retribuciones del Consejo de Administración** (en miles de euros)

|  | Cargo              | Período                                      | Consejo      | Comisión Ejecutiva | Otras Comisiones | Total        |
|--|--------------------|--|--------------|--------------------|------------------|--------------|
| D. Salvador Gabarró Serra                | Presidente         | 01/01/05 a 31/12/05                          | 300          | 300                | 10               | 610          |
| D. Antonio Brufau Niubó                  | Vicepresidente     | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | 100                | 9                | 209          |
| D. Rafael Villaseca Marco                | Consejero Delegado | 01/02/05 a 31/12/05                          | 91           | 91                 | –                | 182          |
| D. José Vilarasau Salat                  | Vocal              | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | –                  | –                | 100          |
| D. Enrique Alcántara-García Irazoqui     | Vocal              | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | –                  | 10               | 110          |
| D. José Luis Jové Vintró                 | Vocal              | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | 100                | 9                | 209          |
| D. Carlos Kinder Espinosa                | Vocal              | 01/02/05 a 31/12/05                          | 91           | 91                 | 9                | 191          |
| D. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena | Vocal              | 01/02/05 a 31/12/05                          | 91           | –                  | –                | 91           |
| D. Guzmán Solana Gómez                   | Vocal              | 01/02/05 a 31/12/05                          | 91           | 91                 | 9                | 191          |
| D. Fernando Ramírez Mazarredo            | Vocal              | 01/01/05 a 31/01/05<br>y 01/05/05 a 31/12/05 | 73           | 9                  | 8                | 90           |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya            | Vocal              | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | –                  | –                | 100          |
| D. Carlos Losada Marrodán                | Vocal              | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | 100                | 10               | 210          |
| D. Santiago Cobo Cobo                    | Vocal              | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | 100                | 10               | 210          |
| D. Emiliano López Achurra                | Vocal              | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | –                  | –                | 100          |
| D. Miguel Valls Maseda                   | Vocal              | 01/02/05 a 31/12/05                          | 91           | –                  | –                | 91           |
| D. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta      | Vocal              | 01/05/05 a 31/12/05                          | 64           | –                  | –                | 64           |
| D. José Arcas Romeu                      | Vocal              | 01/07/05 a 31/12/05                          | 45           | –                  | –                | 45           |
| D. Enrique Locutura Rupérez              | Consejero Delegado | 01/01/05 a 31/01/05                          | 9            | 9                  | –                | 18           |
| D. José Ramón Blanco Balín               | Vocal              | 01/01/05 a 31/01/05                          | 9            | 9                  | 1                | 19           |
| D. Miguel Angel Remón Gil                | Vocal              | 01/01/05 a 31/01/05                          | 9            | –                  | 1                | 10           |
| D. Gregorio Villalabeitia Galárraga      | Vocal              | 01/01/05 a 30/04/05                          | 36           | –                  | 4                | 40           |
| D. José M <sup>a</sup> Goya Laza         | Vocal              | 01/01/05 a 28/02/05                          | 18           | –                  | –                | 18           |
| D. Leopoldo Rodés Castañé                | Vocal              | 01/01/05 a 30/06/05                          | 55           | –                  | –                | 55           |
|  |                    |  | <b>1.873</b> | <b>1.000</b>       | <b>90</b>        | <b>2.963</b> |

La Vicesecretaria del Consejo de Administración y Asuntos de Gobierno corporativo es el cauce natural por el que se produce la implantación, integración y seguimiento de las buenas prácticas del Gobierno corporativo en todo el Grupo, en dependencia directa del presidente del Consejo de Administración y del consejero delegado del Grupo.

En relación directa con este objetivo, corresponde a la Comisión de Auditoría y Control la revisión constante del cumplimiento del Código de Conducta

del Mercado de Valores, del Código de Conducta de los empleados del Grupo Gas Natural y el seguimiento de las políticas de Responsabilidad corporativa.

Por su parte, la Dirección de Auditoría Interna, en dependencia de la Comisión de Auditoría y Control, está involucrada en la revisión del cumplimiento de las normas de Gobierno corporativo, del Código de Conducta del Mercado de Valores y del Código Interno de Conducta; asimismo, participa en la aplicación de procesos internos de verificación de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad corporativa.

#### Composición del Consejo de Administración y las distintas comisiones (a 31 de diciembre de 2005)

|                             | Consejo de Administración   | Comisión Ejecutiva          | Comisión de Auditoría y Control | Comisión de Nombramientos y Retribuciones | Comisión de Estrategia, Inversiones y Competencia | Naturaleza del cargo |
|-----------------------------|---|-----------------------------|---------------------------------|---|---|----------------------|
| Presidente                  | D. Salvador Gabarró Serra   | Presidente                  |                                 | Presidente                                |   | Ejecutivo            |
| Vicepresidente              | D. Antonio Brufau Niubó   | Vocal                       |                                 | Vocal                                     |   | Dominical            |
| Consejero Delegado          | D. Rafael Villaseca Marco   | Vocal                       |                                 |   |   | Ejecutivo            |
| Vocal                       | D. Enrique Alcántara-García Irazoqui                                      |                             |                                 | Vocal                                     |   | Dominical            |
| Vocal                       | Caixa d'Estalvis de Catalunya Representada por D. José María Loza Xuriach |                             |                                 |   |   | Dominical            |
| Vocal                       | D. José Arcas Romeu   |                             |                                 |   |   | Independiente        |
| Vocal                       | D. Santiago Cobo Cobo   | Vocal                       |                                 |   | Vocal   | Independiente        |
| Vocal                       | D. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena                                  |                             |                                 |   |   | Dominical            |
| Vocal                       | D. José Luis Jové Vintró  | Vocal                       |                                 |   |   | Dominical            |
| Vocal                       | D. Carlos Kinder Espinosa   | Vocal                       |                                 |   | Vocal   | Dominical            |
| Vocal                       | Emiliano López Achurra  |                             |                                 |   |   | Independiente        |
| Vocal                       | D. Carlos Losada Marrodán   | Vocal                       |                                 |   | Presidente  | Independiente        |
| Vocal                       | D. Fernando Ramírez Mazarredo   |                             | Vocal                           |   |   | Dominical            |
| Vocal                       | D. Guzmán Solana Gómez  | Vocal                       | Presidente                      |   |   | Ejecutivo            |
| Vocal                       | D. Miguel Valls Maseda  |                             | Vocal                           |   |   | Independiente        |
| Vocal                       | D. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta                                       |                             |                                 |   |   | Independiente        |
| Vocal                       | D. José Vilarasau Salat   |                             |                                 |   |   | Dominical            |
| Vicesecretario no consejero | D. Felipe Cañellas Vilalta  | Vicesecretario no consejero | Vicesecretario no consejero     | Vicesecretario no consejero               | Vicesecretario no consejero                       |                      |



### Sistema de Gestión del Riesgo

El Grupo Gas Natural ha desarrollado un Sistema Integral de Gestión del Riesgo. El modelo está orientado a la identificación, evaluación y gestión permanente de los riesgos más relevantes en sus diferentes acepciones, y es una herramienta clave de soporte a la gestión de los negocios.

En este sentido, el sistema sirve de apoyo para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo Gas Natural, dentro de los niveles de rentabilidad y perfil de riesgo establecidos por sus órganos de gobierno.

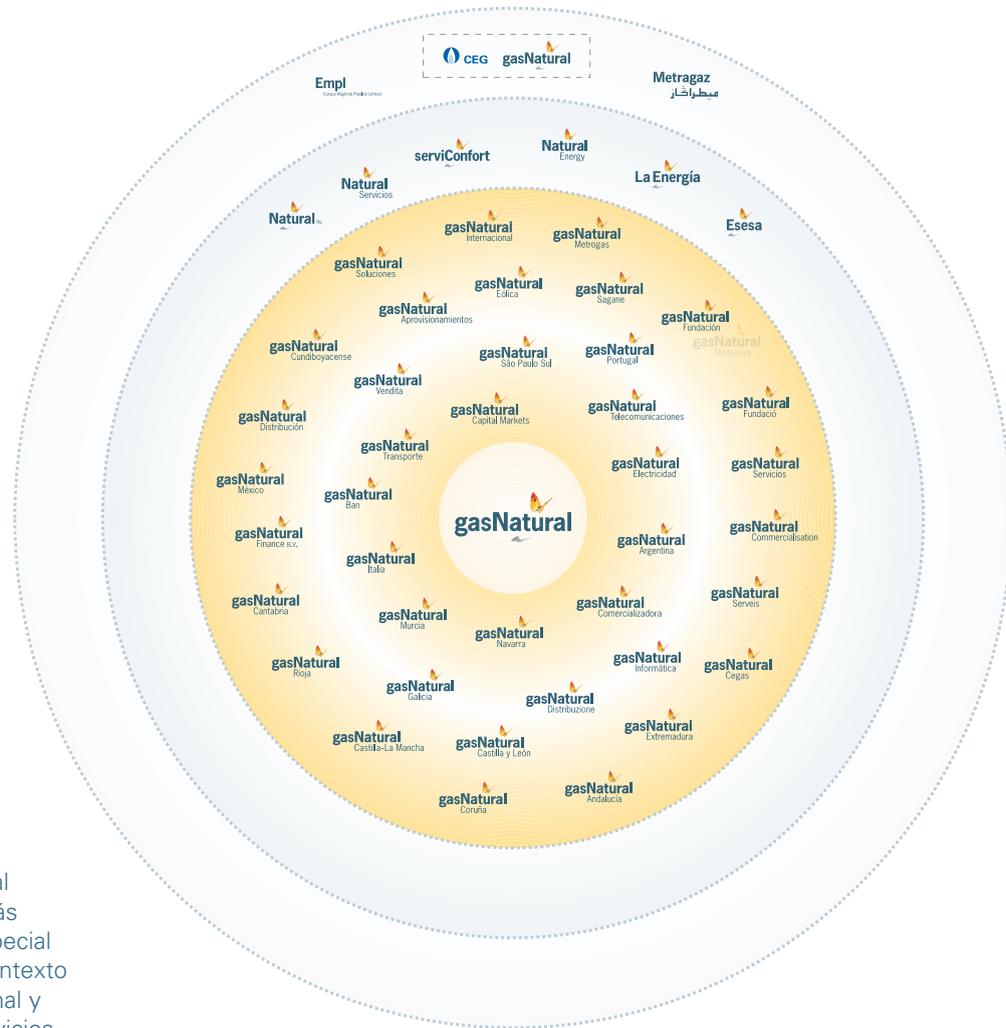
Su implementación en todos los niveles de la organización permite aplicar el sistema en la gestión operativa diaria y se materializa en cuatro ámbitos:

1. El Grupo Gas Natural elabora y actualiza periódicamente el Mapa de Riesgos Corporativo, cuyas características se definen a partir de las reflexiones de las diferentes direcciones generales, que se reúnen en sesiones específicas de trabajo. Asimismo, incluye la evaluación de los diversos riesgos que afloran de forma natural como elementos inherentes a la gestión de los negocios.

Los riesgos identificados se clasifican en función de su naturaleza, severidad relativa y absoluta, y grado de control. Las conclusiones plasmadas en el Mapa constituyen elementos de referencia para diseñar planes de acción orientados a gestionar y controlar su impacto sobre los objetivos.

2. Se ha diseñado un sistema de medición recurrente del riesgo de mercado.
3. La Unidad de Control y Gestión de Riesgos del Grupo Gas Natural participa, en coordinación con el resto de direcciones generales y la Dirección de Auditoría Interna, en el análisis de proyectos u operaciones singulares que supongan la incorporación de nuevas situaciones de riesgo. La unidad analiza cuáles son los principales factores y cómo se correlacionan con el resto de posiciones y negocios del Grupo.
4. La Unidad de Control y Gestión de Riesgos es responsable de elaborar la normativa relacionada con la asignación de responsabilidades y la estructuración de límites de riesgo, facilitando la existencia de un marco de actuación adecuado para toda la organización.

## Nuestra marca



### Una gran marca para un gran Grupo

La marca en el Grupo Gas Natural constituye uno de sus activos más valiosos y duraderos, y cobra especial relevancia dentro de su actual contexto de creciente actividad internacional y amplia oferta de productos y servicios, lo que unido a su historia, le proporciona una naturaleza inmutable que le confiere su carácter permanente.

A través de su marca, el Grupo Gas Natural expresa sus valores, creencias y normas de conducta. Es una compañía orientada al crecimiento y comprometida con el progreso sostenible de las comunidades en las que actúa. Cuenta con una gestión interna integradora y participativa, capaz de atraer y mantener a los mejores profesionales y colaboradores, además de tener una capacidad de proyección que garantiza a sus accionistas el éxito del proyecto empresarial.

La calidad que se transmite a través de su marca es un claro exponente de la solidez de las compañías que conforman el Grupo Gas Natural, lo que las dota de relevancia, diferenciación y credibilidad frente a la competencia.

### Nuestra identidad corporativa

La identidad corporativa del Grupo Gas Natural es la dimensión que da fuerza a su marca, transmitiéndole sus valores y asociándola a conceptos como dinamismo, experiencia, innovación y seguridad.

El compromiso y el respeto por el medio ambiente es una de las vocaciones más constantes del Grupo, al igual que su cercanía al cliente es el objetivo primordial de su negocio, y ambos valores se ven reflejados y potenciados por su identidad a través de su marca.

### Estructura y arquitectura de marca

El alto nivel de penetración y reconocimiento entre los diferentes grupos de interés la sitúan como una marca líder en el sector, que sirve de nexo de unión entre las empresas del Grupo y los públicos con los que se relaciona.

La marca "Gas Natural" se estructura en torno a una marca matriz potente que da cobertura al resto de las marcas que conforman el Grupo, estableciendo una estructura monolítica que crea fuertes lazos de pertenencia a través de sus elementos de identidad: nombre, símbolo, colores y tipografía.



## La Responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural

|  |    |
|--|----|
| Compromisos de Responsabilidad corporativa                 | 26 |
| El gobierno de la Responsabilidad corporativa              | 27 |
| Fundación Gas Natural                                      | 29 |
| Contribución económica del Grupo Gas Natural a la sociedad | 30 |
| Valor medioambiental del gas natural                       | 31 |
| Diálogo con los grupos de interés                          | 32 |

## Compromisos de Responsabilidad corporativa

La Responsabilidad corporativa es uno de los valores del Grupo Gas Natural. Está basada en la Misión, Visión y Valores del Grupo, y en sus principios de actuación, aprobados por el Comité de Dirección y responde a una visión de la forma de hacer negocios sustentada en la responsabilidad y en la creación de valor para sus diferentes grupos de interés.

Los principios de actuación se traducen en una serie de compromisos con cada grupo de interés. En este Informe se detallan las principales actuaciones realizadas durante el año 2005 para cumplir con los compromisos propuestos.

### Compromisos con los clientes

- Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas.
- Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía.
- Establecer una comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades.

### Compromisos con los accionistas e inversores

- Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas.
- Establecer canales de comunicación con los accionistas que permitan atender sus demandas y necesidades.
- Presencia en los principales índices de inversión socialmente responsable.

### Compromisos con los empleados

- Crear un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro que garantice la calidad de vida de los empleados.
- Potenciar el desarrollo profesional mediante la consolidación de una organización eficiente y flexible.
- Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente, y que faciliten la participación.

### Compromisos con los proveedores

- Mantener relaciones a largo plazo y de confianza para mejorar la calidad de los productos y de los servicios.
- Establecer mecanismos objetivos de selección.

### Compromisos con la sociedad

#### ■ Compromisos con el medio ambiente

- Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de las actividades del Grupo Gas Natural.
- Racionalización del consumo energético en todas las actividades del Grupo Gas Natural.
- Identificación y minimización de otros impactos medioambientales producidos por las actividades del Grupo Gas Natural.
- Avance en los sistemas de gestión medioambiental en toda la cadena de valor.
- Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medioambiente.

#### ■ Compromisos con la ciudadanía

- Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera el Grupo Gas Natural.
- Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad.
- Establecer canales de comunicación transparentes para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

## El gobierno de la Responsabilidad corporativa



La Responsabilidad corporativa está integrada dentro de la estrategia establecida por el Consejo de Administración del Grupo Gas Natural y es aplicada en toda la organización a través de sus diferentes órganos de gobierno, principalmente la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y Control y el Comité de Dirección, así como de la Dirección de Auditoría Interna y Vicesecretaría del Consejo de Administración y Asuntos de Gobierno corporativo.

Asimismo, se han constituido el Comité de Reputación Corporativa y la Comisión del Código de Conducta del Grupo Gas Natural, con las funciones generales de garantizar la implantación efectiva de la estrategia de reputación corporativa en todos los ámbitos del Grupo Gas Natural.

### Comité de Reputación Corporativa

Está formado por representantes de las principales direcciones y presidido por la Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia.

Las responsabilidades del Comité de Reputación son:

- Implementar la gestión de la reputación corporativa en toda la organización, sobre la base de una actuación responsable que crea valor para los grupos de interés.
- Analizar los riesgos y oportunidades en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando el intercambio necesario para orientar la gestión de la reputación.
- Velar por la existencia de una cultura corporativa de reputación y responsabilidad mediante la sensibilización y la implicación.

Del mismo modo, el Comité de Reputación es el órgano encargado del desarrollo y elaboración de las políticas de Responsabilidad corporativa, de la elaboración del Informe Anual de

Responsabilidad corporativa y de su verificación por un externo independiente.

El Comité de Reputación informa al Comité de Dirección de sus actividades y a la Comisión de Auditoría y Control.

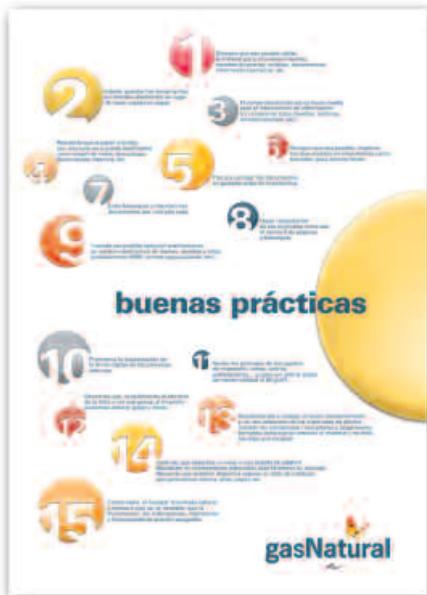
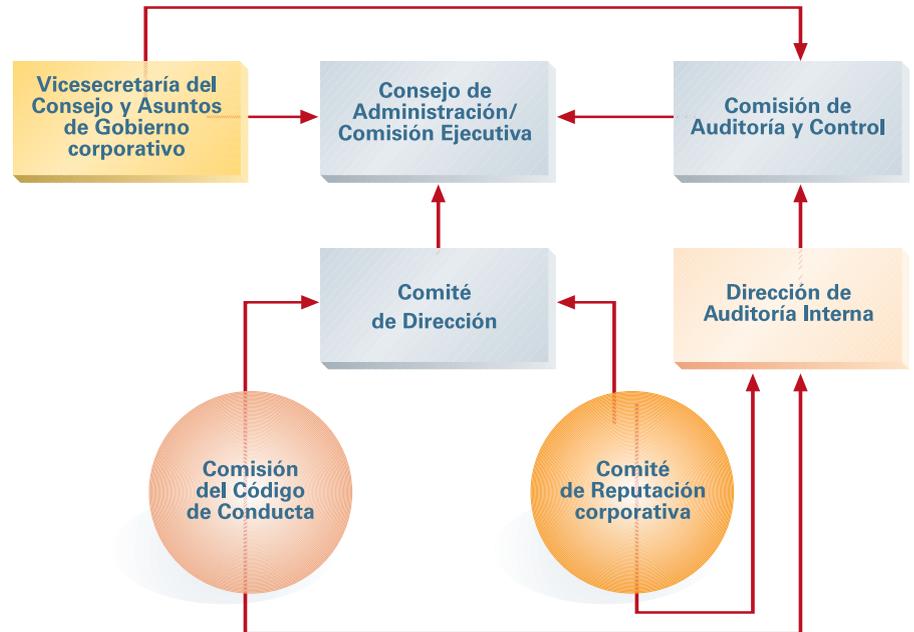
### Comisión del Código de Conducta

Está formada por representantes de diferentes unidades y direcciones implicados en el seguimiento del Código de Conducta, con una presidencia rotatoria.

Las principales funciones de esta comisión son velar por la difusión y seguimiento del Código de Conducta de empleados, y gestionar las incidencias recibidas.

La Comisión del Código de Conducta depende del Comité de Dirección e informa, a través de la Dirección de Auditoría Interna, a la Comisión de Auditoría y Control. Las notificaciones relativas a fraude, auditoría o fallos en los procesos contables o control interno, son tramitadas directamente a la Comisión de Auditoría y Control.

### Estructura de gobierno de la Responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural



### Miembros del Comité de Reputación corporativa

Comunicación y Gabinete de Presidencia (Presidencia del Comité)

Auditoría Interna

Reputación corporativa

Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

Tecnología, Seguridad y Eficiencia Energética

Medio Ambiente y Nuevos Vectores Energéticos

Gestión y Control de Riesgos

Aseguramiento, Calidad y Gestión de Proveedores

Contabilidad y Consolidación

Relaciones con Inversores

Seguimiento y Mejora de la Gestión Internacional

Gestión por Competencias, Comunicación Interna y Desarrollo de Recursos Humanos Internacional

Asuntos de Gobierno corporativo

### Miembros de la Comisión del Código de Conducta

(presidencia rotativa)

Auditoría Interna (Presidencia)

Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

Reputación Corporativa

Relaciones con Inversores

Gestión por Competencias, Comunicación Interna y Desarrollo de Recursos Humanos Internacional

## Fundación Gas Natural



La Fundación Gas Natural inició una nueva etapa para reforzar su actividad y su compromiso con el entorno. El objetivo era ampliar sus actuaciones a nuevos ámbitos, como la formación técnica y la preservación del patrimonio histórico, sin dejar de lado su especialización en temas de sensibilización y educación medioambiental en todas aquellas comunidades y países en los que está presente.

En este sentido, la Fundación Gas Natural continuó con su estrategia de actuación basada en la organización de seminarios y edición de publicaciones, además de ampliar su presencia en las diferentes comunidades autónomas de España donde el Grupo Gas Natural desarrolla su actividad.

Para alcanzarlo, la Fundación cuenta con la mejor colaboración: las distintas empresas distribuidoras gasistas integradas en el Grupo Gas Natural, cuya labor coordinada ayuda a afrontar con éxito las actuaciones desarrolladas en las distintas comunidades autónomas.

Por último, desde el Patronato de la Fundación Gas Natural se ha propuesto llevar a cabo una ambiciosa ampliación estratégica de la actividad dentro de sus objetivos fundacionales.

Las acciones concretas desarrolladas por la Fundación se detallan en cada capítulo. No obstante, existe una Memoria de la Fundación en la que se muestran todas y cada una de las acciones desarrolladas durante el ejercicio.



## Contribución económica del Grupo Gas Natural a la sociedad



Una de las contribuciones más importantes que realiza el Grupo Gas Natural a la sociedad procede de su propia actividad de distribución y comercialización de gas. El gas natural es, en efecto, un combustible con un alto valor medioambiental, ya que permite reducir los impactos y las externalidades derivadas del consumo energético.

Asimismo, el Grupo Gas Natural es un activo generador de empleo en las comunidades en las que opera, con el consiguiente beneficio para el desarrollo económico y para el capital humano e intelectual de la sociedad.

La aportación a la sociedad del Grupo se cuantifica, a su vez, a través de los impuestos directos e indirectos aportados a los fondos públicos de los países en los que opera, así como por su contribución al PIB.

Del mismo modo, se presta una especial atención al pago de dividendos a sus accionistas. El Grupo Gas Natural considera que la remuneración del accionista es uno de los aspectos básicos de la economía de mercado, y para cumplir ese compromiso se ha fijado una estrategia de crecimiento rentable que se materializa en inversión en activos materiales e intangibles, fundamentalmente en innovación, desarrollo de mercado y adquisiciones. El objetivo es sentar las bases para la expansión futura del negocio.

## Valor medioambiental del gas natural



En las sociedades actuales, donde el uso racional de la energía es un concepto muy arraigado, el gas natural se perfila como un combustible idóneo para incrementar sensiblemente su participación en el balance energético mundial.

Su principal ventaja es que se trata de una energía primaria, es decir, proviene directamente de la naturaleza y puede consumirse tal y como se presenta sin necesidad de transformarla para su utilización.

De todos los combustibles de origen fósil, la cadena energética del gas natural es la más sencilla: exploración y extracción o producción, transporte y almacenamiento, manipulación o tratamiento, y distribución final al usuario.

Por sus características físicas, el gas natural es una opción energética capaz de compatibilizar la doble exigencia de ofrecer óptimas prestaciones en su uso final con el máximo respeto al medio ambiente. Al llegar al consumidor en estado natural, su rendimiento energético es más elevado que si se utilizan energías con procesos de transformación más costosos.

Como consecuencia de ello, el nivel relativo de emisiones de CO<sub>2</sub> y de otros contaminantes es inferior al que generan otros combustibles. Adicionalmente, la inexistencia de otros residuos descarta cualquier emisión de partículas sólidas, impurezas metálicas, cenizas, hollines, humos, etc. y facilita, en muchos casos, el uso de los gases de la combustión de forma directa y eficiente sobre los productos a tratar.

El gas natural es una forma de energía que se utiliza en todos los sectores del mercado energético y que ofrece soluciones de uso racional. Las aplicaciones más avanzadas del mismo son la cogeneración, la climatización, los vehículos a gas, la generación eléctrica distribuida y la solar-gas, así como su combinación con nuevos vectores energéticos como el hidrógeno. Todos estos procesos y aplicaciones llevan asociados impactos medioambientales mínimos.

Al requerir de un proceso de transformación más sencillo que otros combustibles, la utilización del gas natural hace posible la reducción en origen de vertidos contaminantes, lo cual evita la necesidad de recurrir a costosos sistemas de tratamiento y eliminación posteriores.

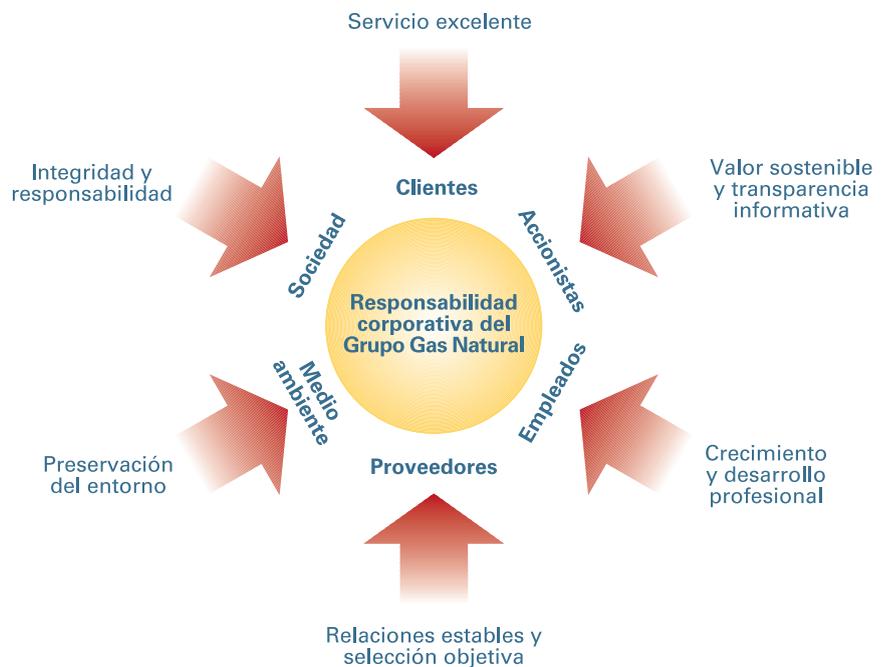
Las ventajas del gas natural explican la progresiva expansión de su consumo en el mundo y le han llevado a ser considerado el combustible puente hacia las necesidades energéticas del siglo XXI.

La actual política nacional apuesta por el incremento de la participación del gas natural en la estructura energética del país. Esta estrategia coincide con las recomendaciones de la Unión Europea, así como con las de la Comisión Mundial del Medio Ambiente, a favor de un crecimiento económico sostenido y compatible con la preservación del medio ambiente.

## Diálogo con los grupos de interés



El Grupo Gas Natural entiende la gestión de la Responsabilidad corporativa como el resultado de combinar el crecimiento económico con la satisfacción de las expectativas de todos sus grupos de interés. Para ello es necesario el diálogo constante con cada uno de ellos, de forma que pueda adecuar sus procesos de mejora a las necesidades que se hacen patentes a través de esta estrecha relación.



## Actividades con los grupos de interés

### Accionistas

- **46 Road shows.** Ciudades visitadas en Europa y en EEUU. (España, Europa y EE.UU.).
- **Cursos y conferencias.** Asistencia Conference Board en Ámsterdam, Luxemburgo y Budapest; curso de Fundamentos de Gestión Presupuestario y asistencia al curso del Sector Gasista Español; conferencia en Moody's en Londres y conferencia del Sector Energético en Madrid y asistencia a la conferencia European Utilities organizada por UBS. (España, Europa y EE.UU.).
- **Presentaciones.** Presentaciones a inversores organizadas por HSBC y ACF en Barcelona; presentaciones a analistas en la Bolsa de Madrid, Barcelona y Londres; presentaciones a los analistas de la OPA sobre Endesa en Madrid, Londres y Barcelona; presentaciones a inversores locales EDM; presentación Borsadiner en Barcelona; videoconferencias a inversores organizadas por Lehman y las *conference-call* sobre la OPA de Endesa. (España, Europa y EE.UU.).

### Sociedad

- **Conferencias, ponencias, cursos y seminarios** relativas a cambio climático; arquitectura, eficiencia energética y edificación sostenible; sector eléctrico español y generación eléctrica distribuida; estructura del sector gasista, instalaciones solares y costes ambientales y sus efectos en la valoración de empresas y proyectos. (Puerto Rico, España, Colombia y México).
- **Comité de la Energía** dependiente de la Cámara de Comercio de Puerto Rico; conferencias sobre temática medioambiental como energías renovables, tendencias en la tecnología energética, etc. (Puerto Rico).
- **Jornadas y seminarios** sobre los casos de implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial; sobre la Responsabilidad corporativa y participación en el seminario de Responsabilidad social de la empresa. (Puerto Rico, España, Colombia y México).

### Clientes

- **Reuniones con representantes de los consumidores.** (España).
- **Convenio de colaboración con FACUA.** (España).
- **Colaboraciones relacionadas con la calidad** con las siguientes asociaciones: Club de Excelencia en Gestión, Asociación Española para la Calidad, Madrid Excelente, Fundación Iberoamericana para la Calidad (Fundibeq) e Instituto Superior de la Energía. (España).
- **Colaboración con FUNDES** participando en el IX Salón de Enlaces Empresariales, realizado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para promover e impulsar el desarrollo competitivo de las Pymes en América Latina. (Argentina).
- **Colaboración con entidades privadas** con las siguientes entidades: Colegio Nacional de Ingenieros Químicos y Químicos (CONIQQ), Sociedad Mexicana para la Divulgación de la Ciencia y la Técnica, Asociación Mexicana de Gas Natural, Cámara Nacional de la Industria Editorial (CANACINTRA) y Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). (México).
- **Seminarios** sobre los fundamentos básicos del gas natural con el CONIQQ. (México).
- **Jornadas y Foros.** Jornada del "Intercambio H. Cuerpo de Bomberos de D.F." y foro sobre el "Futuro del gas natural en México". (México).

### Proveedores

- **Comisiones de trabajo** mediante la participación en comités de Normalización nacionales AENOR CN-60 e internacionales CEN/TC 37; grupos de trabajo de Marcogaz sobre seguridad del uso del gas "European Third Party Safety Working Group – ETPS"; grupos de trabajo diversos de SEDIGAS, ("Comité de Tecnología y Formación y Comité de Coordinación Técnica) y participación en el "Sector Forum Gas" dependiente del Comité de Normalización Europeo CEN. (España).
- **Colaboraciones** con las siguientes organizaciones: REPRO (participación en un grupo de trabajo con otras empresas del sector energético para evolucionar el sistema de precalificación de proveedores), AERCE (miembro de la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contrataciones y Aprovisionamientos) y SEDIGAS (miembro de la Asociación Española del Gas). (España).
- **Ponencias** relativas a las mejores prácticas en el área de compras y a la transformación de la función de compras en el Grupo Gas Natural en las dimensiones de procesos, sistemas de información y organización. (España).

### Empleados

- Con este grupo de interés hay diseñadas diferentes herramientas para fomentar el diálogo y están desarrolladas en el apartado "Los empleados y el Grupo Gas Natural". (Todos los países).

Ámbito de Responsabilidad corporativa más influyente

- Responsabilidad económica. ■ Responsabilidad social. ■ Responsabilidad medioambiental.



## Grupos de interés

|  |    |
|--|----|
| Los clientes<br>y el Grupo Gas Natural                   | 36 |
| Los accionistas e inversores<br>y el Grupo Gas Natural   | 50 |
| Los empleados<br>y el Grupo Gas Natural                  | 58 |
| Los proveedores<br>y el Grupo Gas Natural                | 72 |
| La sociedad y el Grupo<br>Gas Natural: el medio ambiente | 80 |
| La sociedad y el Grupo<br>Gas Natural: la ciudadanía     | 98 |

## Los clientes y el Grupo Gas Natural



El Grupo Gas Natural sustenta su compromiso con los clientes en el conocimiento y la satisfacción de sus necesidades. Para ello, se propone mejorar continuamente la calidad y seguridad de sus productos y ofrecerles un servicio excelente.

Partiendo de esos objetivos, el Grupo Gas Natural establece dos categorías:

- Clientes minoristas, que comprende a los clientes domésticos y comerciales con un consumo inferior a 1 GWh/año.
- Clientes industriales, aquellos con un consumo superior a 1 GWh/año en media presión, o de cualquier consumo en alta presión.

El Grupo Gas Natural cuenta con más de 10 millones de clientes en Europa y Latinoamérica. El 50% de los mismos están localizados en España, donde el proceso de liberalización, iniciado en el año 2003 para el mercado doméstico en el sector energético, generó una nueva segmentación de clientes:

- Los clientes del mercado regulado.
- Los clientes del mercado liberalizado.

En este nuevo entorno competitivo, el compromiso del Grupo Gas Natural con sus clientes se afianza mediante la puesta en práctica de diferentes acciones dirigidas a adaptar su funcionamiento a una realidad más compleja:

- En el momento de la liberalización, el mercado del gas estaba lejos de ser un mercado maduro, ya que poco más del 25% de las viviendas españolas tenían gas natural. En este escenario, el Grupo Gas Natural ha seguido ampliando en 2005 las redes de distribución para que cada vez más ciudadanos tengan acceso a esta energía. Esta apuesta requiere de inversiones importantísimas que el Grupo ha decidido afrontar con total convicción y seguirá siendo un compromiso con los ciudadanos en los próximos años.
- Se han diseñado nuevas estructuras organizativas para atender mejor las necesidades de cada uno de los clientes de todos los mercados. Así, en el área minorista se crearon Gas Natural Distribución y Gas Natural Servicios, que se ocupan del mercado regulado y del liberalizado, respectivamente. Gas Natural Distribución SDG, S.A. se encarga de la distribución de gas natural en las cinco zonas en las que queda articulado el territorio. Además, Gas Natural Comercializadora enfoca su actividad a los clientes industriales.
- Se han renovado los procesos de gestión con el objetivo de mejorar la atención a los clientes del Grupo Gas Natural de acuerdo con sus características.

## Un servicio excelente

### Compromisos con los clientes del Grupo Gas Natural

Con el objetivo de conocer y satisfacer las necesidades de sus clientes y de prestar un servicio que garantice los máximos niveles de calidad y excelencia, el Grupo Gas Natural asume los siguientes compromisos:

1. Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas.
2. Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía.
3. Establecer una comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades.

Estos principios son la base de las actividades del Grupo Gas Natural durante 2005.

### Resumen 2005

A continuación, se ofrece un resumen de las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2005, clasificadas en función de los compromisos del Grupo Gas Natural con sus clientes:

#### ■ Compromiso 1

“Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas”.

- **Proceso de autoevaluación siguiendo modelos internacionales de excelencia:** implantación y sistematización del proceso de autoevaluación como una herramienta de mejora continua de la calidad de gestión del Grupo Gas Natural.
- **Integración de las funciones de calidad:** integración en una única dirección para optimizar la gestión del sistema de calidad.
- **Desarrollo del sistema de indicadores de calidad:** desarrollo de una herramienta informática en la que se recogen los indicadores del Plan Estratégico de Calidad para su control.
- **Despliegue del Mapa de Procesos:** ampliación del alcance del Mapa de Procesos a distintos procesos y unidades organizativas.
- **Medición de la satisfacción del cliente interno:** medición del grado de satisfacción en las direcciones o unidades de Medios Internos, Calidad, Auditoría Interna y Gas Natural Informática, entre otras.
- **Implementación de la política de orientación al cliente (Colombia):** diseño, publicación y divulgación de la política para interiorizar este valor en todos los colaboradores.
- **Coordinación y realización de jornadas con los responsables de calidad:** realización de un ejercicio de reflexión y análisis con el objetivo de integrar la calidad en la gestión diaria. Los proyectos surgidos están en fase de implantación.
- **Carpeta de ventas para los agentes comerciales:** se ha diseñado una carpeta con fichas actualizables con los argumentarios de cada servicio, el resumen de los procesos a seguir, y la documentación necesaria y su cumplimentación para asegurar la correcta acción comercial.
- **Introducción del modelo de mejora continua (Colombia):** diseño, documentación y divulgación del procedimiento general de calidad para la mejora de los procesos clave.
- **Mejora de la atención a las reclamaciones (México):** redefinición de los procesos e implantación de un nuevo sistema informático para agilizar la respuesta a las reclamaciones.
- **Mejora en los tiempos de respuesta (México):** reconexión en 24 horas, seguimiento diario y conexión gratuita en situaciones difíciles.



### ■ Compromiso 2

“Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía”.

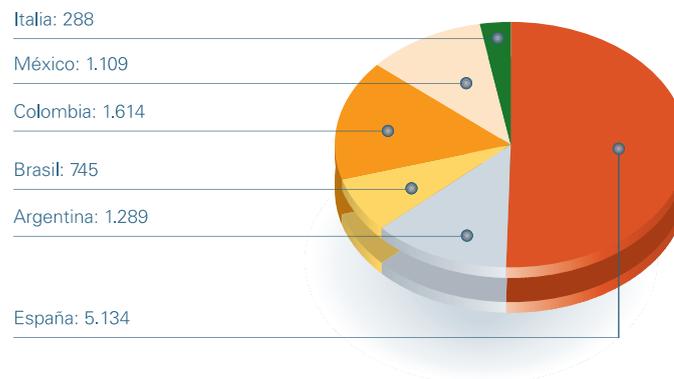
- **Lanzamiento del servicio ServiElectric:** puesta en marcha de un nuevo servicio para el mantenimiento y reparación de la instalación eléctrica y los aparatos de aire acondicionado.
- **Mejora del servicio ServiGas:** revisión de las coberturas de ServiGas para mejorar el servicio de mantenimiento de las instalaciones de gas natural.

- **Implantación del servicio de visualización de facturas a través del servicio web de “la Caixa” (Línea Abierta):** acuerdo de colaboración con “la Caixa” para la visualización de las facturas domiciliadas a través de su plataforma de Internet a partir del recibo correspondiente.
  - **Nuevas modalidades de pago:** puesta en marcha de dos nuevas posibilidades de pago: por oficina de correos y con tarjeta de crédito.
  - **Fonogas (Argentina):** canales de acceso para la financiación de las facturas mediante planes de pago a través del Servicio de Atención Telefónica.
  - **Cambios en el proceso de lectura y facturación (México):** incorporación de nuevos datos y procedimientos en las facturas (fotografía del medidor, etiqueta adherible, sistema automate, factura autosobre, sistema Braille, barras comparativas de consumos y mensajes variables).
  - **Mejora del proceso de recaudación y cobro (México):** ampliación de las fuentes externas de pago, telecobro, fomento de la domiciliación, campañas de renegociación de deuda o apoyo a los clientes en situación de emergencia por desastres naturales.
- ### ■ Compromiso 3
- “Establecer una comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades”.
- **Puesta en marcha de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente:** implantación de un nuevo canal de comunicación del Grupo Gas Natural con los representantes de los consumidores.
  - **Encartes en la factura de Gas Natural Servicios:** información de interés para el cliente de Gas Natural Servicios, con mensajes que van desde los consejos de ahorro y seguridad, hasta ofertas comerciales relevantes para él.

- **Guía de uso de la calefacción y el aire acondicionado:** envío a todos los clientes que instalan la calefacción o el aire acondicionado, de una guía con consejos prácticos de uso del equipamiento del hogar, en la que se incluyen instrucciones de uso y recomendaciones para el ahorro energético.
- **Guía con consejos de ahorro de energía:** envío a todos los nuevos clientes de ServiGas, de una guía con consejos de ahorro energético en el hogar.
- **Continuación en la realización de encuestas de satisfacción de clientes:** medición y desarrollo de acciones de mejora en las áreas clave para controlar todos los procesos que forman parte de la cadena de valor de la compañía.
- **Actos de presentación a nuevas poblaciones:** realización de 12 presentaciones a clientes minoristas en diferentes puntos de la geografía española.
- **Actos dinamizadores:** celebración de siete actos lúdicos en Andalucía, en poblaciones que ya disponían de gas natural, y realización de actos en poblaciones recién integradas en la red de suministro.
- **Jornadas técnicas de nueva construcción:** informar a promotores, constructores y prescriptores (arquitectos, aparejadores e ingenieros técnicos) de las posibilidades que ofrece el gas natural como energía y de la combinación del gas natural con la energía solar como la solución más eficiente en la producción de ACS (agua caliente sanitaria).
- **Revista "Nueva Edificación":** publicación de una revista cuatrimestral dirigida a los promotores en la que se debaten temas importantes del sector y se dan a conocer las últimas novedades de la compañía.

- **Encartes de Gas Natural Distribución (efectuado por 11 distribuidoras del Grupo Gas Natural):** elaboración de consejos prácticos relacionados con la seguridad, la prevención de riesgos y la preservación del medio ambiente.
- **Revista "Gestión y Energía":** realización de una revista concebida como soporte tecnológico de utilidad para los clientes industriales del Grupo Gas Natural.

#### Número de clientes de distribución (en miles)



#### Incremento del número de clientes (en miles)

|           | 2005 | 2004 |
|-----------|------|------|
| España    | 325  | 326  |
| Argentina | 32   | 27   |
| Brasil    | 54   | 44   |
| Colombia  | 119  | 124  |
| México    | 48   | 85   |
| Italia    | 36   | 252  |
| Total     | 614  | 858  |

## Las respuestas del Grupo Gas Natural a sus clientes

### Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas

El Grupo Gas Natural dedica sus principales esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de sus clientes, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad y seguridad de sus productos y servicios, y de proporcionarles un servicio excelente.

Por ello, el Grupo Gas Natural continuó dedicando sus principales esfuerzos a desarrollar el Plan Estratégico de Calidad 2004-2008, con el objetivo de proporcionar a sus clientes productos y servicios de calidad para hacer frente al reto que supone el proceso de liberalización en un entorno cada vez más competitivo y en permanente cambio en el que se desarrolla la actividad de la compañía.

Con esta apuesta por la calidad, el Grupo Gas Natural se ha marcado dentro del Plan Estratégico de Calidad cuatro líneas estratégicas de trabajo en las que se está llevando a cabo diferentes proyectos y acciones de mejora en las diferentes organizaciones y filiales del Grupo.

#### ■ Profundizar en la orientación al cliente y en la calidad en el servicio

Para incrementar la satisfacción de los clientes, el Grupo Gas Natural trabaja permanentemente en proyectos orientados a la mejora de la calidad de la atención en todos los canales de comunicación.

En línea con este objetivo, la compañía ha creado el área de Mejora Continua, que tiene como misión impulsar dentro del Grupo la aplicación de las diferentes metodologías y herramientas de



calidad. El fin es sistematizar el proceso de Mejora Continua orientado a alcanzar los estándares y objetivos de calidad, alineando las diferentes iniciativas individuales para la mejora global del Grupo.

#### ■ Alinear a la organización con los objetivos de calidad

Un objetivo fundamental de la política de calidad es intentar que todos los empleados asuman este compromiso con los clientes y lo integren en su actuación.

Para ello, se llevaron a cabo diferentes acciones formativas y de sensibilización entre todos los empleados.

Por otro lado, el Grupo tiene incorporados indicadores de calidad acordes con los objetivos estratégicos del Grupo, en el Sistema de Dirección por Objetivos de recursos humanos, con la finalidad de lograr un incremento del compromiso de todos los empleados con la calidad de servicio.

También en 2005, se siguió trabajando en la introducción del criterio de calidad en el cliente interno. Esta iniciativa busca mejorar la cultura

proveedor-cliente interno, mediante el análisis de los servicios entre áreas y la regulación de los mismos, a través de acuerdos de nivel de servicio entre las distintas unidades implicadas.

En Colombia, para asegurar que los empleados hacen suyo el compromiso de orientación al cliente, se realizó un seminario de calidad de servicio para el 100% de la plantilla. Este curso tiene por objetivo que los empleados respondan efectivamente ante el nuevo modelo de servicio al cliente y faciliten su implementación, medición y control constante, incorporando también el concepto de mejora continua.

#### ■ Implicar a los proveedores de servicios en el compromiso de calidad del Grupo Gas Natural con los clientes

En 2005, el Grupo Gas Natural continuó avanzando en la implantación del Modelo Q, un proyecto que permite al Grupo evaluar la calidad de los proveedores y colaboradores de forma cuantitativa para mejorar el proceso de selección de los mismos. El objetivo de esta metodología es proporcionar información detallada del grado de cumplimiento de cada proveedor respecto a los compromisos adquiridos,

así como mejorar la calidad a través de una gestión más eficiente y transparente de los colaboradores.

Adicionalmente, se emprendieron distintas iniciativas de mejora en las relaciones con empresas colaboradoras. Entre ellas, figura el proyecto Cresca, de Gas Natural México, diseñado para fortalecer el compromiso de sus proveedores con el crecimiento, la responsabilidad y la calidad.

### ■ Potenciar la gestión de la calidad en el Grupo

Partiendo de la visión global de la calidad que guía todas las actividades del Grupo Gas Natural, se continuó desarrollando diferentes iniciativas para potenciar su gestión:

- Aplicación del Mapa de Procesos y la Gestión de Procesos. Este proyecto es utilizado para elaborar un inventario de los procesos estratégicos, de negocio y de soporte que permite mejorar su rendimiento y la calidad asociada a cada uno de ellos.
- Renovación de la certificación en las empresas distribuidoras y comercializadoras, ampliando su alcance en España y Brasil. También es importante destacar que durante el año 2005 se llevó a cabo el cambio de entidad certificadora, favoreciendo así la objetividad y la máxima transparencia de los Sistemas de Gestión de Calidad certificados.
- La implantación del "Despliegue de Procesos de Autoevaluación", de acuerdo con los modelos internacionales de excelencia.

La apuesta del Grupo Gas Natural por la mejora de la calidad de sus servicios consiguió en 2005 resultados visibles en áreas clave para la satisfacción del cliente, si bien algunos indicadores del Índice de Satisfacción se vieron afectados por el nuevo contexto de liberalización del mercado.

### Medición continua de la satisfacción de clientes del mercado residencial

Los compromisos del Grupo Gas Natural con sus clientes se materializan a través del desarrollo de herramientas como la medición continua de la satisfacción.

El acercamiento al cliente a través de herramientas de medición efectivas permite al Grupo Gas Natural poner en marcha los servicios que mejor se ajustan a sus necesidades.

La medición continua concede a la compañía la posibilidad de analizar y controlar los cambios en los procesos, adelantarse a potenciales modificaciones en las necesidades de los usuarios y fijar objetivos eficientes de calidad percibida, así como mejorar la calidad de las áreas del negocio y establecer una comunicación bidireccional con el usuario final.

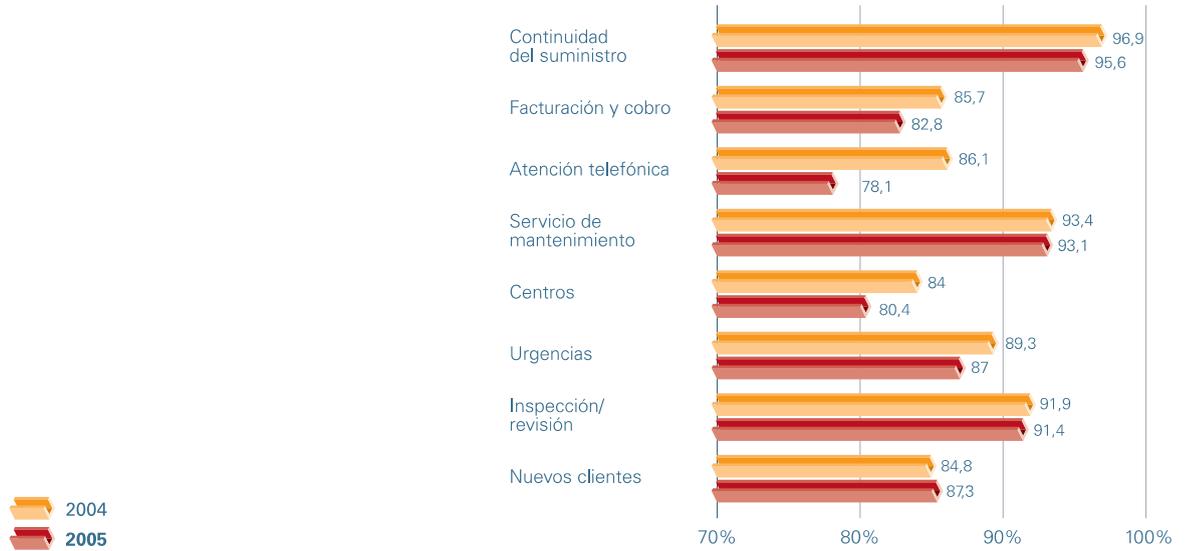
Sólo en España, en 2005, se realizaron 83.525 encuestas telefónicas, lo que representa que uno de cada 61 clientes del Grupo fue entrevistado durante el ejercicio. Estas encuestas permiten medir el grado de satisfacción en aquellos procesos que tienen mayor impacto en la percepción global del servicio.

El Grupo Gas Natural se ha convertido en una compañía de referencia en aspectos relacionados con la medición de la satisfacción de los clientes. El Grupo participa en equipos de trabajo de la Asociación Española para la Calidad (formados por responsables de calidad de compañías de diferentes sectores) y en el Club Excelencia en Gestión, donde el proyecto ha sido presentado como un ejemplo de buena práctica.

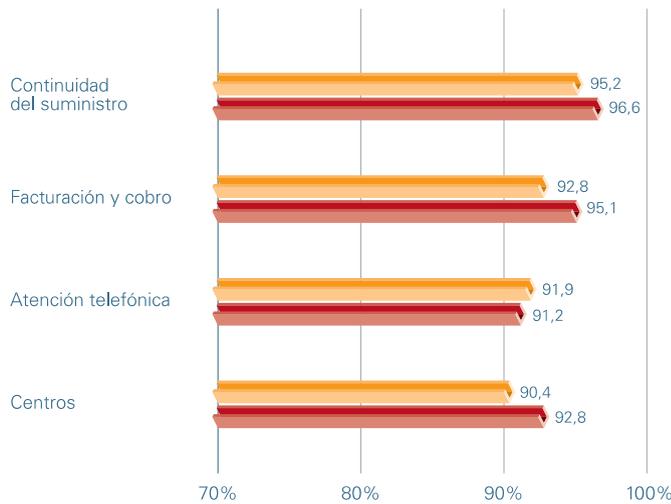
### ■ Porcentaje de clientes satisfechos (por países)



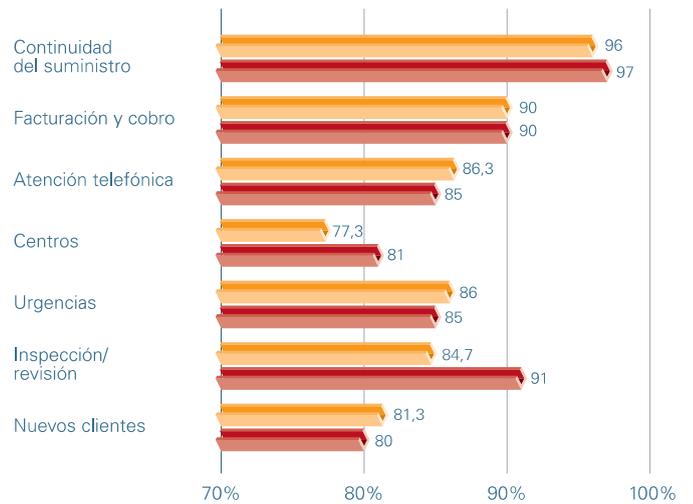
**Índice de satisfacción de los principales procesos. España**



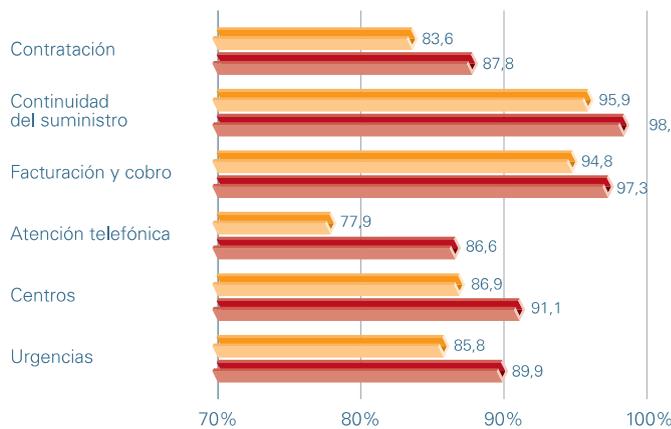
**Índice de satisfacción de los principales procesos. Argentina**



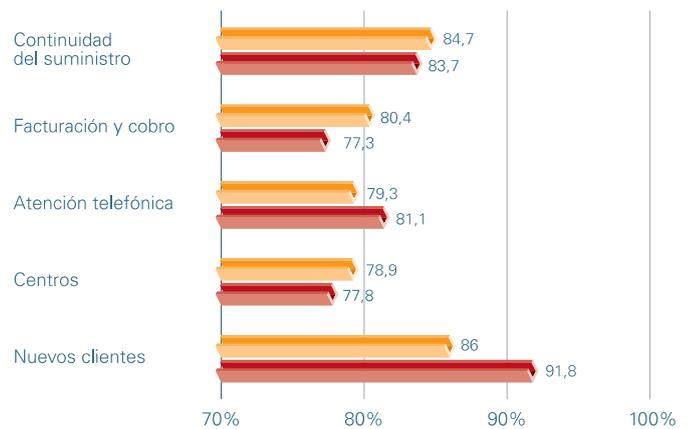
**Índice de satisfacción de los principales procesos. Colombia**



**Índice de satisfacción de los principales procesos. Brasil**



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



## Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía

El Grupo Gas Natural garantiza a sus clientes un servicio integral de los productos comercializados para cubrir todas sus necesidades energéticas.

En consecuencia, durante 2005, ServiElectric lanzó en España un nuevo producto para la revisión y el mantenimiento de equipos eléctricos. Asimismo, se inició el proceso de renovación de las coberturas de ServiGas, con el objetivo de mejorar el servicio de mantenimiento de las instalaciones de gas natural.

Además, el Grupo Gas Natural estableció como objetivo reformar y adaptar sus sistemas de trabajo para facilitar la comprensión y gestión de los contratos, las coberturas y los procesos de los productos que ofrece a sus clientes, con el fin de mejorar la transparencia y la calidad de servicio.

Así, en España se introdujo por primera vez en 2005 un servicio a través de Internet, en colaboración con "la Caixa", que permite a los clientes visualizar sus facturas en soporte informático. Por su parte, en México se remodeló por completo el sistema de facturación para ofrecer al cliente una información mucho más detallada, incluyendo la posibilidad de adaptar su contenido al sistema Braille, utilizado por las personas invidentes.

El compromiso del Grupo Gas Natural con sus clientes exige a la compañía la capacidad para comprender sus necesidades cuando los acontecimientos les dificultan o impiden hacer frente a sus responsabilidades. En este sentido, en México, se desarrolló un servicio especial de financiación en zonas especialmente sensibles a posibles desastres naturales, que prevé la renegociación de las deudas para los afectados por los mismos.

Una de las prioridades del Grupo Gas Natural es el uso seguro del gas por parte de los clientes, a través



### ServiGas y ServiElectric

Para mejorar la calidad de su oferta en España, el Grupo Gas Natural dispone de los servicios ServiGas y ServiElectric, que garantizan la asistencia integral en el suministro de gas y electricidad.

La función de ambos servicios es preventiva, es decir, están diseñados para anticipar cualquier problema del cliente. Además, se ocupan de potenciar el rendimiento de sus instalaciones de gas y electricidad, fomentando al mismo tiempo el ahorro energético. El objetivo final es que el cliente se sienta cómodo, confiado y seguro con sus equipos eléctricos y de gas.

ServiGas y ServiElectric ofrecen a los clientes los siguientes beneficios:

- **Asistencia a domicilio 24 horas:** ponen a disposición de los clientes un servicio de atención telefónica 24 horas al día y 365 días al año, mediante el que se presta asistencia técnica sobre cualquier incidencia en la instalación eléctrica, en los aparatos de aire acondicionado o en las instalaciones de gas natural.
- **Asistencia garantizada en menos de tres horas.**
- **Revisión anual preventiva:** una vez al año, los técnicos del Grupo Gas Natural efectúan una revisión general de mantenimiento de las instalaciones.
- **Asesoramiento técnico y comercial** sobre reformas y cambios relacionados con los equipos eléctricos o de gas natural.

### Programa de fidelización y beneficios para el cliente (Colombia)

El Grupo Gas Natural tiene el compromiso de ofrecer los mejores servicios a los clientes, si bien las necesidades de los clientes varían según la realidad socio-económica de los diferentes países en los que la compañía realiza sus actividades. Por ello, el Grupo tiene que adaptar sus servicios a estas realidades.

En Colombia, el Grupo Gas Natural ha desarrollado un programa de fidelización y beneficios para los clientes que integra una amplia gama de actividades para satisfacer las necesidades energéticas de los diferentes clientes de la compañía:

- **“Gas Natural le da la mano”**: es un programa por medio del que Gas Natural ESP busca beneficiar a aquellas personas a quienes les fue cancelado el servicio por el incumplimiento de los pagos a la empresa, a través de la financiación de la deuda y la puesta en marcha de nuevo del servicio si el cliente lo desea. Esta campaña logró vincular a 6.759 clientes y gestionar un total de 644.935,34 euros con lo que se observa una recuperación del 30,93% en clientes y del 17,43% en deudas.
- **Clan GNV (Gas Natural Vehicular)**: es un sistema de beneficios, promovido por Gas Natural ESP para los taxistas que eligen el gas natural como materia prima, ofreciéndoles beneficios, actividades y descuentos para el vehículo, los propietarios, los conductores y sus familias. La convocatoria realizada en 2005 logró la inscripción de 1.561 clientes y de 62 redes de aliados estratégicos.
- **Gas para todos**: programa de financiación de la compañía que facilita a los clientes potenciales de Gas Natural ESP adquirir el servicio, y a los clientes actuales adquirir gasodomésticos adicionales, pagando el valor de la financiación a través de la factura. El 70% de los nuevos clientes de la compañía se han dado de alta en este servicio.
- **Programa de seguros**: está dirigido a aquellos ciudadanos que no tienen un fácil acceso a contratos de seguros para poder ofrecerles un plan de seguros de accidentes personales, vida, hogar y mercado.
- **Programa de protección de exequias**: programa con más de 24.000 afiliados que proporciona un servicio completo en caso de muerte; incluyendo los trámites de medicina legal, exequias, coche, ataúd, misa, transporte de la gente que acude al sepelio y del cuerpo, y la exhumación.
- **Programa de asistencia legal especializada**: programa que provee de asistencia legal por una cuota mensual reducida que incluye todas las consultas que se deseen, y hasta dos procesos simultáneos.
- **Conferencias a clientes industriales**: conferencias dirigidas a ingenieros, operadores de equipos de mantenimiento de las empresas clientes de Gas Natural ESP sobre seguridad, ahorro y optimización de energía.

de procesos de formación y concienciación para poder garantizar un excelente servicio sin riesgo. Un buen ejemplo de este compromiso es Colombia, que certifica el uso seguro del gas a través de tres actuaciones: el programa de capacitación de clientes en el manejo seguro del gas, las revisiones quinquenales y el control de medición. En este sentido, hay que destacar que todos los países, a través de sus portales *on line*, ofrecen una amplia información sobre seguridad de producto e indicaciones a seguir para su correcta utilización. Además, el Grupo realizó en diversos países actividades con unidades especializadas de bomberos para contribuir con su formación en seguridad y prevenir accidentes.

El objetivo final de la compañía es poder llegar a todos los hogares e industrias en los países en los que está presente el Grupo Gas Natural. Por ello, anualmente se realizan actuaciones para incrementar la red de distribución, de manera que más clientes tengan la oportunidad de acceder a esta fuente de energía.

En España, incluso con la liberalización implantada en el año 2003 en el sector energético, el Grupo Gas Natural sigue apostando por incrementar su red de distribución, como lo demuestran los más de 2.100 kilómetros construidos durante el año 2005.

En el ámbito de los clientes industriales, la compañía les facilita un asesoramiento permanente sobre su gestión energética en función de su consumo, tratando de estudiar conjuntamente sus necesidades específicas de instalación de equipos industriales de gestión de cogeneraciones o de aplicaciones concretas de la energía a la climatización o el transporte.

En función de las necesidades y las circunstancias de los diferentes clientes industriales, el Grupo Gas Natural puede llegar a compartir con ellos la propiedad de los equipos y gestionar sus instalaciones energéticas.

**Indicadores de clientes en España**

|  | 2005                  | 2004      |
|--|-----------------------|-----------|
| Nuevos municipios suministrados  | 49                    | 47        |
| Ventas de distribución de gas (GWh)                                    | 254.774               | 228.943   |
| Ventas de gas a clientes finales (GWh)                                 | 169.714               | 193.387   |
| Puntos de venta de distribución de gas (en miles)                      | 5.134                 | 4.808     |
| Número de clientes finales de gas (en miles)                           | 4.753                 | 4.633     |
| Ventas de electricidad (GWh)   | 6.296                 | 4.454     |
| Nº de contratos de electricidad  | 476.108               | 204.775   |
| Nº de contratos de servicios de mantenimiento de gas                   | 1.282.608             | 1.155.341 |
| Nº de contratos de servicios de mantenimiento de electricidad          | 28.516 <sup>(*)</sup> | ND        |
| Nº de contratos de financiación vivos                                  | 301.678               | 326.140   |
| Reseguimiento de red (km)  | 18.263                | 18.004    |
| Renovación de red (km)   | 107                   | 114       |
| Renovación de acometidas   | 5.219                 | 5.690     |
| Red de distribución (km)   | 39.611                | 37.534    |
| Incremento de la red de distribución (%)                               | 5,5                   | 8,2       |
| Inspecciones reglamentarias  | 745.707               | 775.739   |
| Número de visitas preventivas de mantenimiento de ServiGas (efectivas) | 1.163.854             | 866.946   |
| Número de llamadas al Servicio de Atención Telefónica                  | 9.869.849             | 9.453.250 |



(\*) Servicio puesto en marcha en 2005.

**Indicadores de clientes internacional**

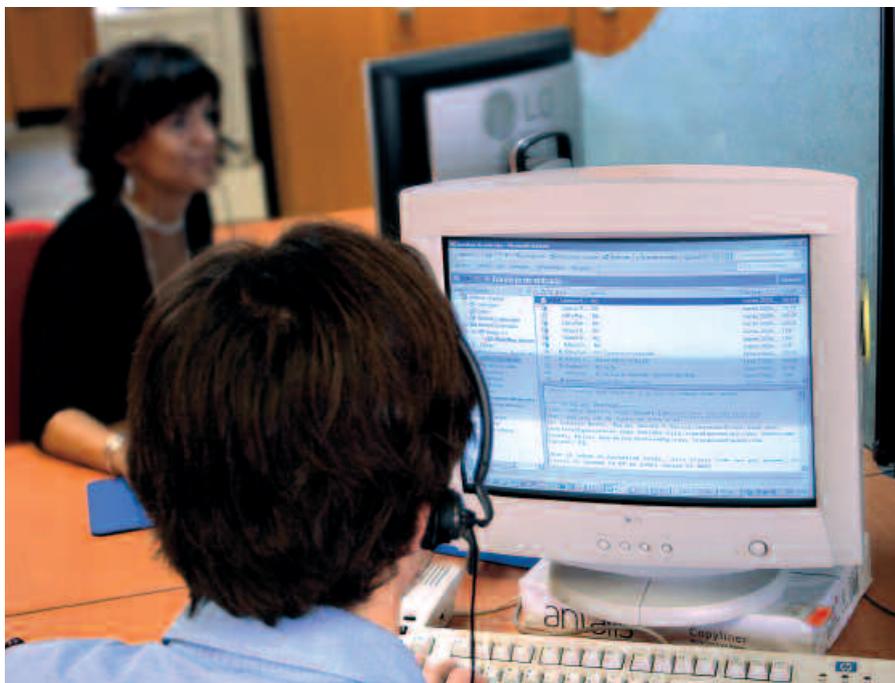
|  | Argentina | Brasil | Colombia       | México | Italia         |
|--|-----------|--------|----------------|--------|----------------|
| Ventas actividad de gas (GWh)            | 69.359    | 43.280 | 11.197         | 41.572 | 2.730          |
| Puntos de suministro a 31/12 (en miles)  | 1.289     | 745    | 1.614          | 1.109  | 288            |
| Reseguimiento de red (km)                | 12.953    | 1.582  | 2.794          | 11.000 | <sup>(1)</sup> |
| Renovación de red (km)                   | 2,4       | 48,9   | 0,25           | 63,6   | <sup>(2)</sup> |
| Renovación de acometidas                 | 7.782     | 10.700 | <sup>(3)</sup> | 4.897  | <sup>(4)</sup> |
| Red de distribución (km)                 | 21.237    | 5.005  | 15.488         | 15.033 | 3.776          |
| Incremento de la red de distribución (%) | 1,5       | 18,2   | 5,7            | 5,1    | 7,9            |

<sup>(1)</sup> En Italia no se disponen aún de indicadores homogéneos.

<sup>(2)</sup> En Italia no se disponen aún de indicadores homogéneos.

<sup>(3)</sup> En Colombia, las acometidas son propiedad de los clientes.

<sup>(4)</sup> En Italia no se disponen aún de indicadores homogéneos.



### Establecer una comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades

El Grupo Gas Natural es consciente de la importancia de establecer una comunicación bidireccional efectiva con los clientes para poder anticiparse a sus necesidades. Por ello, durante los últimos años ha potenciado el desarrollo de diversos canales de comunicación.

La comunicación con los clientes se realiza en todo caso garantizando la confidencialidad de los datos y de la información suministrada por ellos, y asumiendo el compromiso de su uso responsable, de conformidad con las pautas marcadas por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Además, el Grupo ha adoptado las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad de los datos de carácter personal de todos sus clientes, y revisa periódicamente, a través del Comité de Protección de Datos y otras acciones, estas medidas para asegurar su eficacia permanente.

### ■ Número de llamadas al Servicio de Atención Telefónica (en miles)

|           | 2005  | 2004  |
|-----------|-------|-------|
| España    | 9.870 | 9.453 |
| Argentina | 983   | 1.000 |
| Brasil    | 1.712 | 1.645 |
| Colombia  | 1.637 | 1.698 |
| México    | 942   | 627   |

Los canales de comunicación están concebidos para atender las peticiones de los clientes y escuchar sus reclamaciones, así como para establecer una relación más efectiva con ellos. Los principales canales de comunicación son:

### ■ Servicio de Atención Telefónica

El Grupo Gas Natural cuenta con un Servicio de Atención Telefónica, tanto en España como en Latinoamérica, para atender las consultas o urgencias relacionadas con el uso de sus productos. El objetivo es ofrecer asistencia global con la máxima calidad.

Para ello, la compañía ha impulsado, a través del denominado proyecto "Sun", una mejora continua de procesos.

El resultado ha sido la implantación de una plataforma tecnológica que facilita la eficiencia en la gestión de los recursos de atención telefónica y permite especializar a los operadores según los nuevos servicios ofertados (ServiGas/ServiElectric).

En 2005, en España, se atendieron un 32% más de llamadas que en el ejercicio anterior. El incremento del número de clientes, la ampliación de la oferta de servicios y las mayores facilidades para comunicar con el Grupo explican este notable aumento de la actividad del Servicio de Atención Telefónica.



#### ■ Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

En 2005, se creó la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente (OGSC), una unidad de atención directa a asociaciones de consumidores y administraciones públicas en materia de consumo, que reciben información sobre las gestiones y reclamaciones que realizan por cuenta de los clientes finales a los que representan.

Durante el primer año de funcionamiento se efectuaron ocho propuestas de mejora de procesos.

#### ■ Encuestas de satisfacción a los clientes

El Grupo Gas Natural realiza periódicamente encuestas a sus clientes para conocer sus necesidades y expectativas. Esa información es clave para realizar una gestión proactiva con los clientes que permita atender a sus demandas a través de la mejora de la oferta de productos y servicios.

Las encuestas de satisfacción son procesadas a través de un procedimiento asistido por ordenador que permite la rápida identificación de áreas de mejora en la gestión del Grupo.

Durante 2005, se realizaron en España 83.525 encuestas y se entrevistó a uno de cada 61 clientes.

#### ■ Comunicación específica con los clientes industriales

El Grupo Gas Natural ha desarrollado canales de comunicación específicos con los clientes industriales, que tienen necesidades diferenciadas de las de los usuarios minoristas.

En España, el enlace con los clientes industriales se articula a través de un sistema de visitas, realizadas por gestores comerciales, que permiten atender de forma directa sus requerimientos. En 2005, se registraron cerca de 40.000 visitas.

Adicionalmente, se publican tres revistas dirigidas a los grandes clientes industriales, a las Pymes y a los promotores, que ofrecen información energética de utilidad para sus intereses empresariales.

La revista para grandes clientes, "Gestión & Energía", se complementa con otras dos publicaciones: el boletín digital "Datos" que se remite por correo electrónico a los clientes para informarles de la modificación de las tarifas, y la serie de monografías "Especial Gestión & Energía", que desarrolla en profundidad temas de importancia para el sector, como los relacionados con la gestión energética, las consecuencias del Protocolo de Kioto o la calidad y continuidad de onda en el suministro eléctrico.

En 2005, se publicaron más de 13.000 ejemplares de "Gestión & Energía" y se enviaron cerca de 20.000 correos electrónicos con el boletín digital "Datos."

### Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

El Grupo Gas Natural presentó en 2005 la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente (OGSC). Su objetivo es ofrecer a los representantes de los consumidores un canal dinámico, eficiente y personalizado para la gestión de sus reclamaciones.

La OGSC tiene atribuciones para intervenir en nombre de todas las sociedades de distribución y comercialización del Grupo Gas Natural en España. De esta manera, las asociaciones de consumidores y las administraciones públicas en materia de consumo cuentan con un interlocutor específico que les informa de todas las novedades y procesos comerciales relacionados con los clientes, y que gestiona todas sus reclamaciones.

Para conseguir estos objetivos, la OGSC ha fijado tres ámbitos de actuación:

- **Relación con los representantes** de los clientes para establecer vínculos de confianza y cooperación a través del intercambio fluido de información.
- **Solución de reclamaciones** de las asociaciones de consumidores, las oficinas municipales de atención al consumidor y las administraciones públicas en materia de consumo. La OGSC está concebida para poder mediar en el supuesto de que los clientes no queden satisfechos con la solución ofrecida a sus reclamaciones.
- **Mejora de procesos** para garantizar los compromisos y criterios de calidad del Grupo Gas Natural.

A finales del ejercicio, 306 asociaciones habían contactado con la Oficina de Garantía. El 93% de las reclamaciones se resolvieron dentro del plazo previsto.

### Oficina de garantía



En México, por ejemplo, los canales de comunicación están basados en la atención personalizada por parte de profesionales especializados que utilizan diversas herramientas y materiales, como presentaciones específicas, boletines informativos, folletos y dípticos, entre otros.

En Argentina, se produjo una desregulación del mercado industrial por el que este tipo de clientes debe comprar directamente a los productores/comercializadores. El Grupo Gas Natural organizó charlas informativas para asesorar a los clientes respecto al alcance de la desregulación y las distintas alternativas en el mercado.

### ■ Gas Natural *on line*

El portal *on line* del Grupo Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)), además de aportar información sobre el Grupo y sus productos y servicios, se ha configurado como una herramienta de gestión *on line* que permite a los clientes domésticos acceder a la Oficina Virtual a través de la que se pueden realizar diferentes gestiones relacionadas con sus contratos.

El uso de la *web* mantuvo un importante crecimiento en 2005, con un aumento del 68% en el número de clientes registrados respecto al año anterior. Se realizaron 1,6 millones de transacciones en 2,3 millones de visitas, con casi 40 millones de páginas servidas.

El servicio que experimentó una mayor progresión (un 145%) fue el de factura *on line*. Esta medida contribuye a la reducción del consumo de papel derivado de la emisión de facturas impresas, al mismo tiempo que se refuerza la relación con el usuario, el cual es informado puntualmente a través de una alerta vía *e-mail* de la disponibilidad *on line* de su nueva factura.

En 2005, el portal *on line* [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com) mejoró y amplió su información, así como las gestiones disponibles. En concreto, se realizaron dos acciones especialmente relevantes encaminadas a potenciar el uso de las



### Indicadores Gas Natural on-line

|   | 2005  | 2004  |
|---|-------|-------|
| Número de transacciones <i>on line</i> en la Oficina Virtual de <a href="http://www.gasnatural.com">www.gasnatural.com</a> (en miles) | 1.631 | 1.019 |
| Número de clientes registrados al año (en miles)  | 127   | 103   |

nuevas tecnologías en la relación con los clientes y a mejorar la calidad de la atención a los usuarios de las mismas:

- La gestión de las consultas/reclamaciones sobre la operativa de la *web*, hasta ese momento recogidas a través de una empresa externa, se transfirió a una unidad especialista de la plataforma de Atención al Cliente del Grupo Gas Natural.
- Las facturas del Grupo Gas Natural se pueden visualizar también desde el servicio de Internet Línea Abierta de "la Caixa".

### ■ Campañas de comunicación

El Grupo Gas Natural desarrolla campañas de comunicación orientadas a informar sobre las características y la seguridad de sus productos, sus ofertas (gas, electricidad, servicios de mantenimiento, etc.) y sus canales de atención.

Entre las acciones de comunicación realizadas en 2005 cabe destacar las siguientes:

- Campañas para potenciar el uso responsable del gas. Los nuevos clientes reciben un paquete de bienvenida en el que se incluye toda la información relativa al producto, su utilización y los servicios que proporciona el Grupo Gas Natural.
- Siete campañas en prensa y cinco en radio para favorecer al correcto uso de la calefacción, el aire

acondicionado y los servicios para empresas, así como una iniciativa publicitaria de electricidad multicanal en televisión.

- 35 campañas de envío de cartas a los clientes e informaciones adjuntas a las facturas. Entre ellas, destacan las centradas en la seguridad, para minimizar los posibles riesgos derivados del uso del gas natural.
- Acciones de comunicación específicas para ofrecer consejos de ahorro energético. El doble objetivo es reducir la factura mensual y preservar el medio ambiente.
- Actos de presentación del gas natural en las nuevas poblaciones suministradas. También se desarrollaron 18 investigaciones de mercado orientadas a aumentar el conocimiento del Grupo sobre las necesidades de los clientes.
- Campañas en Argentina dirigidas a potenciar el uso del gas natural en los vehículos.

## Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural trabaja para proporcionar a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible, aportando la máxima transparencia en cada una de sus actuaciones.

En este sentido, el Grupo asume, como parte primordial de su política de Responsabilidad corporativa, el compromiso de garantizar una gestión económica y financiera orientada al accionista. El objetivo es combinar eficiencia y transparencia, con el fin de conseguir un crecimiento sólido, rentable y sostenible que permita crear valor para el accionista.

El Grupo Gas Natural cuenta con una base accionarial diversificada en la que participan 42.000 inversores. Entre ellos, figuran accionistas mayoritarios de reconocido prestigio, como "la Caixa", con el 33% del capital; Repsol YPF, con el 31%; Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos S.A. (Hisusa), con el 5%, y Caixa de Catalunya, con el 3%.

El Grupo, además, dispone de una amplia base de accionistas minoritarios, que cuentan con alrededor del 7% del capital social, así como de inversores institucionales españoles e internacionales, con el 6% y el 15%, respectivamente.

Inversores minoristas en España: 7%

Inversores institucionales internacionales: 15%

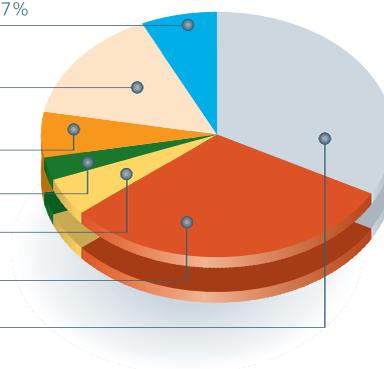
Inversores institucionales en España: 6%

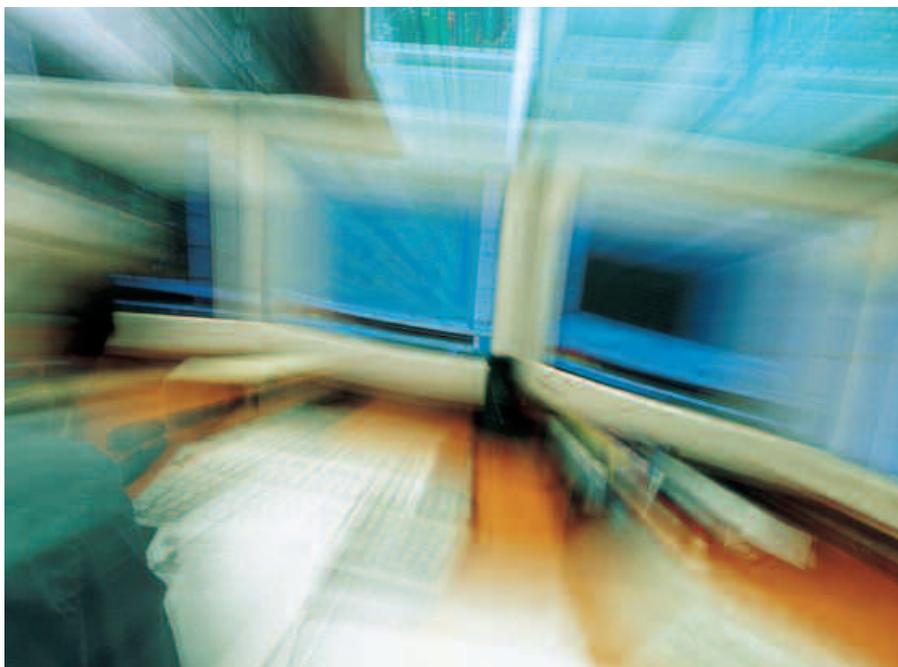
Caixa d'Estalvis de Catalunya: 3%

Hisusa: 5%

Repsol YPF: 31%

"la Caixa": 33%





## Valor sostenible y transparencia informativa

### Compromisos del Grupo Gas Natural con los accionistas

Con el objetivo de proporcionar a sus accionistas una rentabilidad creciente, sostenible y socialmente responsable en un marco de transparencia informativa, el Grupo Gas Natural asume diversos compromisos, que sirvieron de base para sus actuaciones en 2005. Son los siguientes:

1. Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas.
2. Establecer canales de comunicación con los accionistas que permitan atender sus demandas y necesidades.
3. Presencia en los principales índices de inversión socialmente responsable.



## Resumen 2005

En 2005, las actuaciones más relevantes dirigidas a dar cumplimiento a los compromisos del Grupo Gas Natural con los accionistas fueron las siguientes:

### ■ Compromiso 1

“Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas”.

- **Ampliación de la zona de distribución de gas, tanto a nivel nacional como internacional:** crecimiento en Galicia, Andalucía, Navarra, Canarias, Cataluña, Castilla y León, Madrid, Murcia y Valencia a nivel nacional, y en Francia a nivel internacional.
- **Extensión y mejora de la oferta de servicios para maximizar el valor del Grupo:**
  - Adquisición de la empresa navarra DERSA.
  - Firma de un acuerdo con Repsol YPF para colaborar en el negocio del gas natural licuado.
  - Presentación de una Oferta Pública de Adquisición (OPA) sobre el 100% del capital de Endesa.

### ■ Compromiso 2

“Establecer canales de comunicación con los accionistas que permitan atender sus demandas y necesidades”.

- **Actividades informativas dirigidas a inversores y analistas financieros:**
  - Programas anuales de visitas a inversores institucionales, tanto en Europa como en Norteamérica.
  - Publicación de resultados trimestrales de acuerdo a las mejores prácticas de mercado. Retransmisión por Internet de presentaciones financieras de forma interactiva, y permitiendo preguntas y respuestas.

- Presentaciones a fuerzas de ventas de los principales *brokers* financieros.
- Participación en conferencias y seminarios.
- *Mailings* dirigidos a analistas e inversores que siguen habitualmente la actividad del Grupo Gas Natural.
- Publicación trimestral de los estados financieros y edición del Informe Anual, del Informe de Gobierno corporativo y del Informe de Responsabilidad corporativa verificado.
- Mejora continua cualitativa y cuantitativa de la información económica financiera que se facilita al mercado financiero.

### ■ Compromiso 3

“Presencia en los principales índices de inversión socialmente responsable”.

- **Cumplimiento de los criterios establecidos que permita la presencia en los principales índices de sostenibilidad:**
  - Incorporación al índice mundial Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World).
  - Mantenimiento por segundo año consecutivo en el Dow Jones Stoxx Sustainability Index Stoxx (DJSI Stoxx).
  - Mantenimiento por cuarto año consecutivo en el índice europeo FTSE4Good.

**Indicadores estadísticas bursátiles**

|   | 2005        | 2004        |
|---|-------------|-------------|
| Número de accionistas (en miles)            | 42          | 40          |
| Número de acciones negociadas (millones)    | 240,6       | 258,9       |
| Efectivo negociado (miles de euros)         | 5.537.046   | 5.169.724   |
| Última cotización (euros)                   | 23,66       | 22,76       |
| Máximo (euros)                              | 24,88       | 22,99       |
| Mínimo (euros)                              | 21,33       | 18,18       |
| Valor contable por acción (euros)           | 12,83       | 10,37       |
| Beneficio neto por acción (euros)           | 1,67        | 1,42        |
| Dividendo por acción                        | 0,84        | 0,71        |
| Relación cotización-valor contable          | 1,8         | 2,2         |
| Relación cotización-beneficio               | 14,2        | 16,1        |
| Relación dividendo-beneficio (%)            | 50,2        | 50,2        |
| Relación dividendo-cotización (%)           | 3,6         | 3,1         |
| Relación valor empresa-Ebitda               | 9,4         | 9,6         |
| Capital social (número de acciones)         | 447.776.028 | 447.776.028 |
| Capitalización bursátil (millones de euros) | 10.594      | 10.191      |

**Ratios financieros**

|                                  | 2005  | 2004  |
|----------------------------------|-------|-------|
| ROACE <sup>(1)</sup> (%)         | 12,50 | 13,30 |
| ROE <sup>(2)</sup> (%)           | 15,00 | 14,60 |
| Endeudamiento <sup>(3)</sup> (%) | 38,50 | 35,60 |
| Ebitda/Resultado financiero neto | 6,9x  | 8,7x  |
| Deuda neta/Ebitda                | 2,4x  | 2,0x  |
| PER                              | 14,1x | 15,9x |

<sup>(1)</sup> Beneficio de explotación/Capital de explotación medio

<sup>(2)</sup> Beneficio después de impuestos/Patrimonio

<sup>(3)</sup> Deuda financiera neta/(Deuda financiera neta+Patrimonio+Socios externos)

**Indicadores canales de comunicación**

|  | 2005 | 2004 |
|--|------|------|
| Reuniones con accionistas e inversores | 292  | 258  |
| Reuniones con analistas                | 27   | 36   |

## Las respuestas del Grupo Gas Natural a los accionistas e inversores



### Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas

El Grupo Gas Natural trabaja para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas. En este sentido, la compañía desarrolló en 2005 una política de consolidación y evolución de su actividad, tanto geográfica como por línea de negocio:

- Crecimiento geográfico. En 2005, el Grupo continuó su expansión, tanto a nivel nacional como internacional. Creció en Galicia, Andalucía, Navarra, Canarias, Cataluña, Castilla y León, Madrid, Murcia y Valencia. Además, inició sus actividades en el mercado francés y continuó con el desarrollo y expansión de sus negocios en Italia y Latinoamérica.
- Crecimiento por líneas de negocio. El Grupo Gas Natural realizó en 2005 un esfuerzo por ampliar sus actividades y su oferta de servicios. Estas fueron las acciones más relevantes:
  - Inversión material de 1.125,4 millones de euros, un 18,9% superior al año anterior, debido fundamentalmente al impulso inversor en generación de electricidad en España.
  - Aumento de 615.000 puntos de suministro de gas en su ámbito de actuación, superando la cifra de 10 millones.
  - La puesta en marcha de 2.000 MW de potencia eléctrica durante el año 2005, alcanzando los 2.800 MW operativos con ciclos combinados en España al cierre del ejercicio.
  - Adquisición de la empresa navarra Desarrollo de Energías Renovables (DERSA), lo que le permite consolidarse como uno de los principales operadores eólicos nacionales.
  - Ampliación de la oferta comercial de Gas Natural Servicios con una nueva línea de seguros de construcción para promotores inmobiliarios.
  - Firma de un acuerdo con Repsol YPF en las áreas de explotación, producción, transporte y comercialización mayorista de gas natural licuado para conseguir un acceso más favorable a nuevos mercados.
  - Presentación de una Oferta Pública de Adquisición (OPA) sobre el 100% del capital de Endesa.

Las actuaciones del Grupo Gas Natural en 2005 permitieron crear valor para el accionista. Su cotización en bolsa cerró el ejercicio en 23,66 euros, lo que representa una ganancia del 4% respecto al año anterior, además de recibir un dividendo de 0,71 euros por acción.

### OPA sobre Endesa

El 5 de septiembre de 2005, el Grupo Gas Natural presentó una Oferta Pública de Adquisición (OPA) sobre el 100% del capital de la compañía Endesa.

Con esta iniciativa, el Grupo Gas Natural dio un paso decidido para crear la tercera *utility* privada a nivel internacional, por número de clientes, y la primera compañía de gas y electricidad de España y Latinoamérica, con 16 millones de usuarios en Europa y más de 30 millones en todo el mundo.

La operación se sustenta sobre una clara lógica empresarial, ya que facilita la creación de valor para los accionistas de ambas compañías y el cumplimiento anticipado de sus objetivos estratégicos.

El grupo resultante tendría una fuerte posición competitiva en el mercado nacional e internacional y contaría con una sólida estructura financiera que garantizaría la inversión en los negocios regulados y en las áreas liberalizadas de alto valor añadido, respetando al mismo tiempo el compromiso de retribuir de forma creciente al accionista.

Para ampliar la información sobre este tema se puede acceder a la *web* corporativa del Grupo Gas Natural, [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com).

Además, el volumen efectivo negociado fue de 5.537 millones de euros, lo que convirtió la acción del Grupo Gas Natural en el decimonoveno valor más contratado del mercado continuo en 2005. La capitalización bursátil ascendió a 10.594 millones de euros, la decimosexta más alta del índice Ibex 35, con una ponderación del 1,54%.

El dividendo bruto con cargo a los resultados de 2005 es de 0,84 euros por acción, lo que supone un incremento del 18,3% y un *pay out* del 50,2%, con pagos de 0,31 euros por acción en enero de 2006 y de 0,53 euros en julio. Este dividendo representa una rentabilidad del 3,55% correspondiente al cierre del 31 de diciembre de 2005. En total, se destinaron 376,1 millones de euros al reparto de dividendos entre accionistas.

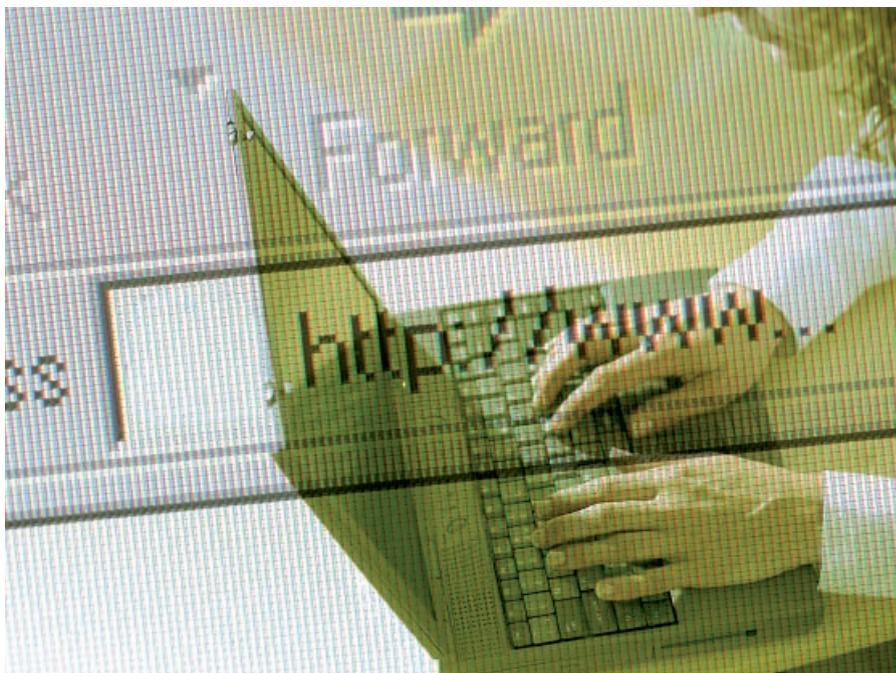
En conjunto, el Grupo ha afianzado su posición como uno de los valores más seguros del Ibex 35, tal como se desprende de la evolución de las principales magnitudes económicas de la compañía.

#### Índice beneficios 2005 (En millones de euros)

|                                  | 2005  | % variación respecto a 2004 |
|----------------------------------|-------|-----------------------------|
| Beneficio neto Grupo Gas Natural | 749,2 | 16,7                        |

#### Evolución del Ebitda 2005 (En millones de euros)

|  | 2005    | % variación respecto a 2004 |
|--|---------|-----------------------------|
| Grupo Gas Natural                        | 1.518,8 | 13,7                        |
| Distribución de gas en España            | 777,8   | 7,7                         |
| Distribución de gas en Latinoamérica     | 316,7   | 39,0                        |
| Distribución de gas en Italia            | 27,3    | 14,2                        |
| Actividad de electricidad en España      | 89,8    | 102,7                       |
| Actividad de electricidad en Puerto Rico | 62,2    | 15,6                        |
| <i>Up+Midstream</i>                      | 175,6   | 21,6                        |
| Mayorista & Minorista                    | 61,2    | (42,8)                      |



### Establecer canales de comunicación con los accionistas que permitan atender sus demandas y necesidades

El Grupo Gas Natural considera que para ofrecer el mejor servicio a sus accionistas es necesario crear canales de comunicación bidireccionales que permitan atender sus demandas y adecuarse a sus necesidades.

Por ello, el Grupo defiende una política de transparencia informativa con los accionistas y con la sociedad en general, y al mismo tiempo, se compromete a procesar de forma apropiada la información que recibe de ellos, con el objetivo de conocer sus inquietudes y ofrecer unos mejores servicios.

Para ello, el Grupo publica toda la información relevante en su página *web* bajo estrictos requisitos de equidad y transparencia de acuerdo a la legislación vigente.

Asimismo, el Grupo Gas Natural elabora anualmente un Informe de Gobierno corporativo y publica un Informe de Responsabilidad corporativa en base a los criterios del Global Reporting Initiative (GRI), el cual es verificado por una entidad independiente.

Adicionalmente, y para intensificar la relación con los accionistas e inversores, el Grupo mantiene abiertos los siguientes canales de comunicación:

- **Relación con inversores.** El Grupo dispone de diversos canales orientados a facilitar una información homogénea a los inversores institucionales y minoristas bajo los principios de igualdad de trato y difusión simultánea. Con ello, se da respuesta al compromiso, asumido por el Grupo en su política de Responsabilidad corporativa, de dedicar especial atención a los accionistas minoritarios.

En este sentido destaca, por ejemplo, la Oficina de Atención al Accionista, que resuelve la operativa diaria con los accionistas minoritarios.

Otra herramienta informativa de relaciones con inversores es el programa de comunicación con analistas financieros y accionistas, puesto en marcha por la Dirección General Económico Financiera. Su objetivo es optimizar la relación con ambos colectivos y darles a conocer la realidad corporativa y el proyecto empresarial del Grupo.

- **Web corporativa.** El Grupo Gas Natural dispone en su página *web* de un apartado con información elaborada específicamente para los accionistas y los inversores, donde pueden acceder a los datos económicos y de gestión, a los últimos resultados trimestrales y anuales y a otros informes publicados, junto a la documentación estrictamente exigida por la Ley de Transparencia y sus normas de desarrollo.

En la *web* corporativa se pueden consultar también las principales magnitudes económicas de los últimos años, presentaciones e informes financieros sobre la marcha de los negocios, información tratada en juntas generales de accionistas, el calendario financiero del Grupo, información sobre la calificación crediticia (*ratings*) del Grupo y otros aspectos relativos al Gobierno corporativo.

El Grupo Gas Natural llevó a cabo, además, las siguientes actividades informativas durante 2005:

- Reuniones con inversores y analistas en las principales plazas financieras del mundo. En ellas se informa de cualquier acontecimiento relevante relacionado con la actividad del Grupo.

Se realizaron *road shows* en 21 ciudades europeas y en cinco de Estados Unidos. En total, se celebraron 292 reuniones con inversores y 27 con analistas financieros.

- Presentación anual a analistas financieros, orientadas a facilitar la información necesaria para actualizar sus estimaciones y modelos de valoración.



## FTSE4Good

- Presentaciones a fuerzas de ventas. Se realizaron un total de 14 presentaciones a las fuerzas de ventas de los principales bancos de intermediación bursátil.
- Participación en conferencias y seminarios, fundamentalmente sectoriales. *Mailings* dirigidos a analistas e inversores que siguen habitualmente la actividad del Grupo Gas Natural para informarles de acontecimientos concretos.

Asimismo, el Grupo Gas Natural ha realizado dos estudios accionariales y un proceso de identificación del inversor tipo del Grupo con el objetivo de focalizar las actuaciones en dichos inversores potenciales.

El Grupo Gas Natural recibió en abril de 2005 el premio "Llotja" de la Cámara de Comercio de Barcelona a la mejor información proporcionada por sociedades mercantiles a los accionistas y al mercado. Este galardón es un reconocimiento a la voluntad del Grupo de informar de manera adecuada y transparente a accionistas, clientes, empleados y público en general. Es la quinta vez que el Grupo recibe el premio, del cual ha obtenido también seis menciones honoríficas.

### Presencia en los principales índices de inversión socialmente responsable

El Grupo Gas Natural gestionó activamente durante 2005 su apuesta en favor de los criterios de inversión socialmente responsable, tal y como se puede deducir de los siguientes datos:

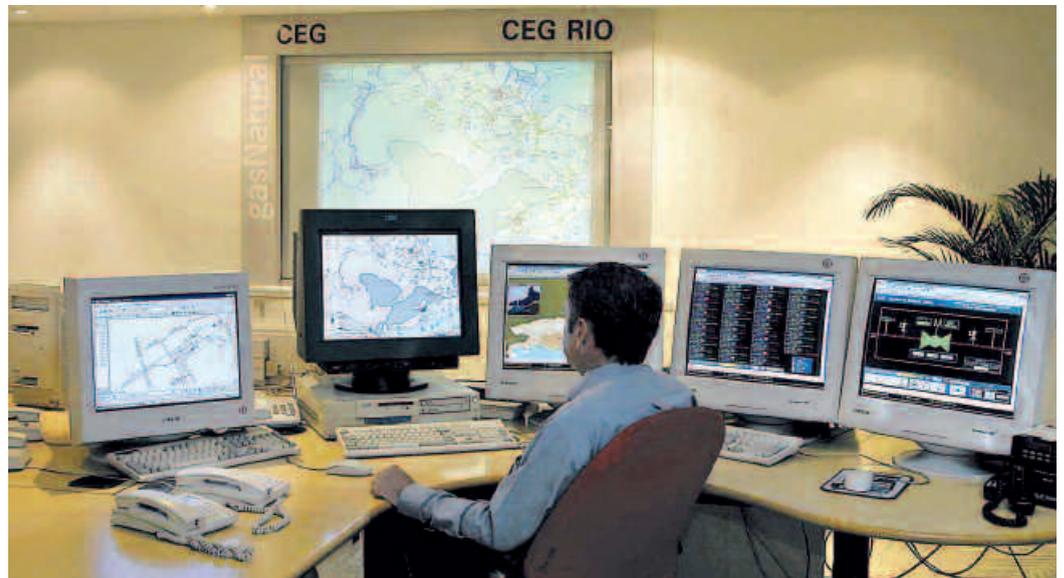
- El Grupo Gas Natural fue incluido en el índice mundial Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) y formó parte por segundo año consecutivo de la lista europea del Dow Jones STOXX Sustainability Index (DJSI STOXX).
- La valoración del índice DJSI sobre las actividades del Grupo Gas Natural resalta su liderazgo sectorial en los aspectos relacionados con la evolución de sus impactos ambientales y, por segundo año consecutivo, en la gestión de plantas de gas. En la dimensión económica, el Grupo recibe la mejor puntuación por su gestión de riesgos y por sus relaciones con inversores.
- La evaluación de los aspectos medioambientales del Grupo mejoró un 22% respecto a la del ejercicio

anterior (el promedio de aumento de todas las compañías representadas fue de alrededor del 2%), mientras la valoración de los aspectos sociales creció un 17% (4% de media general).

- El Grupo Gas Natural formó parte por cuarto año consecutivo del índice europeo FTSE4Good, que analiza las compañías con una mejor gestión económica, social y medioambiental.

La inclusión en estos índices, de gran prestigio en el área de la Responsabilidad corporativa, es un reconocimiento explícito al compromiso del Grupo en materia de sostenibilidad y transparencia informativa.

## Los empleados y el Grupo Gas Natural



Los empleados son el activo más importante del Grupo Gas Natural. De ellos depende directamente la consecución de los objetivos del Grupo, por lo que es imprescindible crear un entorno laboral adecuado para favorecer su formación, crecimiento y desarrollo profesional.

El Grupo Gas Natural está integrado por 6.717 empleados, distribuidos en nueve países: Argentina, Brasil, Colombia, España, Francia, Italia, Marruecos, México y Puerto Rico.

### **Estrategia de recursos humanos**

La estrategia de recursos humanos del Grupo Gas Natural parte de los criterios establecidos en su Misión, Visión, Valores y Principios, en los que se expresa su interés por las personas y por promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados y que facilite su desarrollo profesional.

Desde esta perspectiva, el Grupo se esfuerza permanentemente por impulsar la transversalidad, es decir, la implicación de todos los empleados en el conjunto de sus actividades. Para ello, fomenta la participación en un proyecto común orientado al logro de tres objetivos estratégicos: calidad, rentabilidad y crecimiento.

En este marco, el Grupo Gas Natural inscribe sus principales líneas estratégicas:

- Adaptar el equipo humano y el marco laboral al nuevo entorno competencial y regulatorio.
- Desarrollar y consolidar los sistemas de gestión de recursos humanos.
- Desarrollar nuevos ámbitos y sistemas formativos.
- Proseguir el desarrollo internacional en Europa y Latinoamérica, aportando los recursos necesarios para la internacionalización del Grupo.
- Fomentar el sentido de Grupo.

## Crecimiento y desarrollo profesional

### Compromisos con los empleados del Grupo Gas Natural

La importancia que los empleados tienen para el Grupo Gas Natural se hace visible a través de los siguientes compromisos:

1. Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro que facilite la calidad de vida de los empleados.
2. Potenciar el desarrollo profesional impulsando equipos eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientados permanentemente al cliente, a la calidad, a la rentabilidad y al crecimiento.
3. Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación.

### Resumen 2005

Este es un resumen de las actuaciones más relevantes realizadas por el Grupo Gas Natural en 2005 para dar cumplimiento a sus compromisos con los empleados.

#### ■ Compromiso 1

“Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro que facilite la calidad de vida de los empleados”.

- **Firma de convenios colectivos:** aprobación de diversos convenios colectivos en el ámbito de España (13 acuerdos) e internacionales, integrando en el articulado de algunos de ellos la Misión, Visión, Valores y Principios de Actuación, así como el Código de Conducta.
- **Constitución del Servicio de Prevención de Riesgos Mancomunado:** el servicio tiene como causa y objeto asegurar la protección del trabajador frente a los riesgos derivados del trabajo.

- **Implantación de nuevos modelos de retribución variable (Colombia):** inclusión de indicadores asociados a la rentabilidad y refuerzo del concepto de calidad en la relación con los clientes.
- **Aprobación del Código de Conducta:** aprobación del Código de Conducta por el Comité de Dirección y el Consejo de Administración y constitución de la Comisión del Código de Conducta, responsable de fomentar la difusión y conocimiento del Código entre todos los empleados.
- **Implementación del Proyecto de Autoevaluación de la Gestión de Calidad (Argentina):** el proyecto es un diagnóstico de áreas de mejora en aspectos de calidad en la gestión, con impacto tanto en clientes como en empleados.

#### ■ Compromiso 2

“Potenciar el desarrollo profesional impulsando equipos eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientados permanentemente al cliente, a la calidad, a la rentabilidad y al crecimiento”.

- **Reestructuración organizativa:** cambio organizativo para adaptarse a los retos estratégicos del Grupo, en el que se define a las personas como pilares de crecimiento, promoviendo las relaciones transversales.
- **Creación de un nuevo marco societario en España:** segregación de las ramas de actividad de distribución y transporte, e integración en Gas Natural Distribución de 1.079 empleados.
- **Plan de Formación 2005:** desarrollo de las actividades formativas para responder a los retos empresariales que el Grupo Gas Natural debe afrontar en el presente y en el futuro inmediato.



- **Desarrollo del Proyecto Cresca (México):** programa ideado para combinar el crecimiento con la rentabilidad, la seguridad y la calidad a través de la implicación del personal interno y externo. El proyecto afecta a las principales áreas de la organización y ha sido premiado como la mejor práctica de recursos humanos por la Asociación Mexicana de Directivos de Recursos Humanos.
- **Impulso de la transversalidad:** identificación de objetivos compartidos mediante la comunicación, la estructura organizativa y el desarrollo de sistemas concretos, como la Dirección por Objetivos.

### ■ Compromiso 3

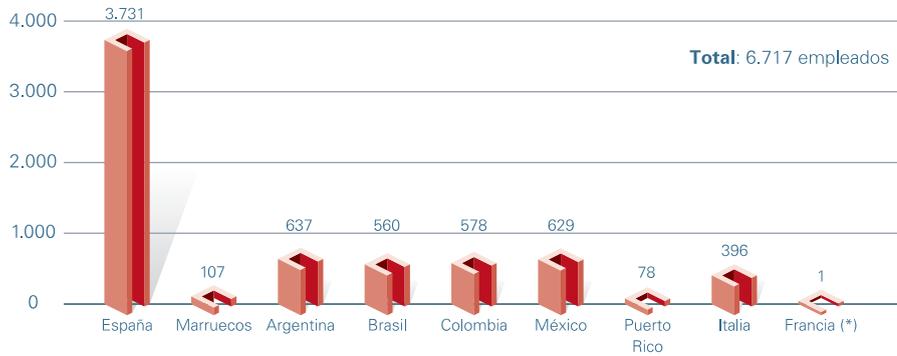
“Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación”.

- **Impulso de la participación de los empleados:** 284 acciones, implementadas por iniciativa de los empleados en 2005, que han supuesto a la compañía 9,7 millones de euros de reducción de costes. Los empleados que sugieren iniciativas son recompensados por ello.
- **Implantación de la herramienta “Ábrele Electrónico” (México):** creación de un canal de comunicación de apoyo a los empleados para mejorar la gestión.
- **Celebración de desayunos con la gerencia (Argentina):** reuniones para favorecer la comunicación entre el gerente y grupos de empleados de distintos niveles de la organización.

### ■ Indicadores generales empleados

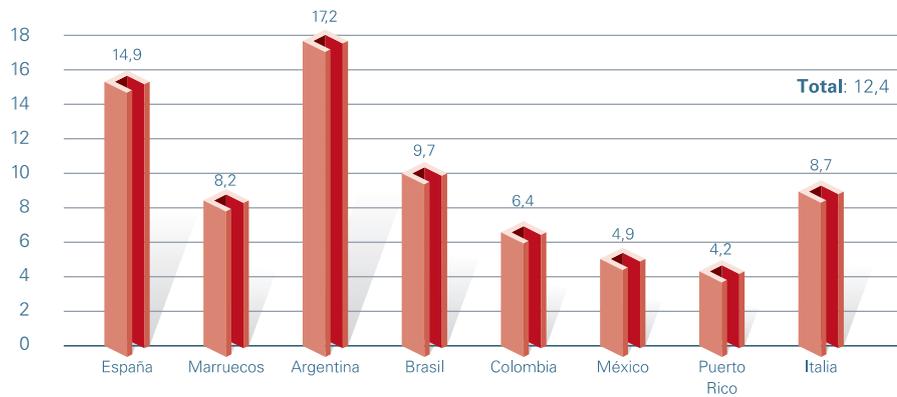
|   | 2005  | 2004  |
|---|-------|-------|
| Número de empleados del Grupo Gas Natural | 6.717 | 6.697 |
| Edad media de la plantilla                | 40,2  | 39,9  |
| Hombres/Mujeres (%)                       | 70/30 | 71/29 |
| Número de directivos                      | 316   | 321   |
| Gastos de personal (millones de euros)    | 251,5 | 246,0 |

**Índice de plantilla. Número de empleados**

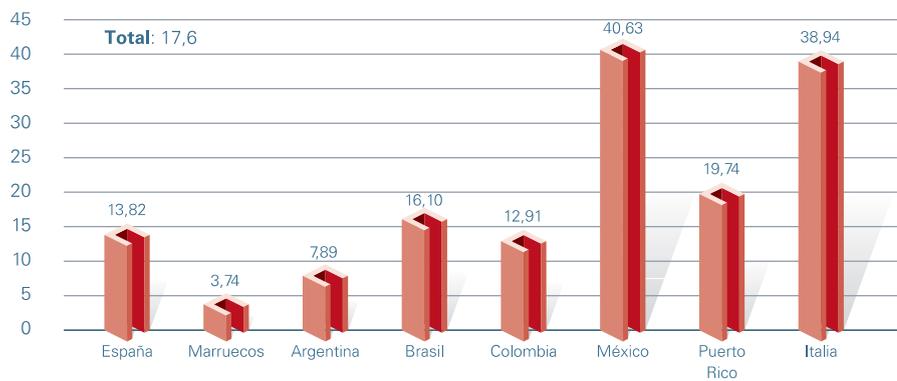


(\*) Número de empleados sin contar al personal expatriado.

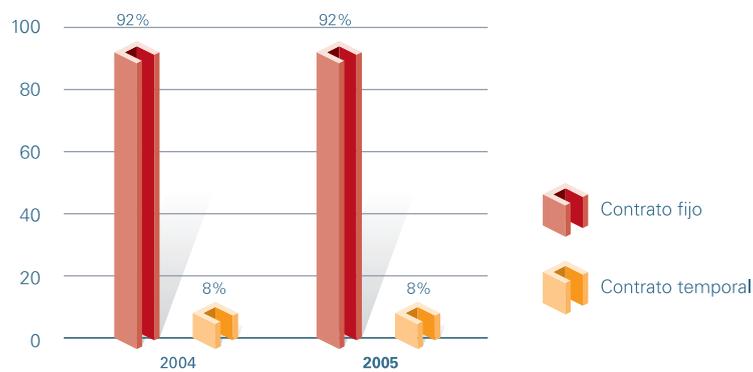
**Índice de antigüedad. Media de años del total de la plantilla**



**Índice de rotación (%)**



**Tipo de contratos (%)**



## Las respuestas del Grupo Gas Natural a los empleados



### Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro que facilite la calidad de vida de los empleados

El Grupo Gas Natural garantiza un entorno de trabajo seguro a sus trabajadores y formaliza ese compromiso en su Código de Conducta y a través de su adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact).

El Código de Conducta expresa un profundo respeto por las personas y establece que las relaciones entre los empleados del Grupo y los de las empresas o entidades colaboradoras externas estarán basadas en el respeto profesional y la ayuda mutua.

#### ■ Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

El Grupo Gas Natural es consciente de que su primera obligación con los empleados es crear un entorno de trabajo apropiado, proporcionándoles las herramientas y la formación necesaria para poder realizar su labor con total seguridad.

La preocupación por la seguridad y salud de los trabajadores es una constante en el Grupo Gas Natural. En los últimos tiempos esta preocupación por mejorar las condiciones de los trabajadores ha tenido una mayor presencia en el Sistema de Gestión a través de la Política de Seguridad Industrial y de Prevención de Riesgos Laborales. En ella, el Grupo define los principios en los que se basa la actividad preventiva y asume el compromiso de realizar los esfuerzos necesarios para alcanzar los más altos niveles de seguridad, y que son los siguientes según se recogen en la NT 008:

- Estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención.
- La seguridad industrial y la prevención de los riesgos laborales son responsabilidad de todos y cada uno de los empleados, siendo obligatorio cumplir y hacer cumplir las directrices de seguridad.
- Las actividades preventivas deben considerarse parte de todas y cada una de las decisiones que se adopten y en todos los niveles jerárquicos del Grupo.

- La información y la formación tanto teórica como práctica de los trabajadores será especialmente atendida.
- La acción preventiva debe ser planificada y orientada hacia la mejora continua de las condiciones de seguridad.

La prevención de riesgos laborales en el Grupo Gas Natural ha ido evolucionando, de la incorporación de medidas de seguridad (protección de la integridad a través de la seguridad laboral) y la tutela de la salud (mediante la vigilancia de la salud y la higiene del trabajo), hasta la integración de medidas de confort y mejora continua (protección de la persona a través de la ergonomía y de la psicología aplicada), impidiendo así que el trabajo pueda actuar negativamente sobre la integridad de la persona.

Para cumplir con este compromiso, el Grupo ha constituido durante el año 2005 un Servicio de Prevención Mancomunado, cuyo objeto es procurar la mejora clara y continua de la seguridad laboral, así como reforzar la integración de la prevención en los sistemas de gestión de sus empresas. Para ello dará asesoramiento y garantizará la vigilancia de la salud

**Indicadores de siniestralidad 2005**

|   | España | Argentina | Brasil | Colombia | México | Italia |
|---|--------|-----------|--------|----------|--------|--------|
| Accidentes con baja:                      | 43     | 17        | 3      | 2        | 26     | 9      |
| Nº accidentes por cada 1.000 trabajadores | 11,7   | 26,69     | 5,36   | 3,46     | 41,34  | 22,73  |

**Participantes en campañas de salud laboral**

|   | España | Marruecos | Argentina | Brasil | Colombia | México | Italia | Total |
|---|--------|-----------|-----------|--------|----------|--------|--------|-------|
| Campañas de prevención y/o detección precoz | 6.942  | 104       | 1.325     | 489    | 446      | 202    | –      | 9.508 |
| Campañas de vacunación                      | 578    | 159       | –         | 400    | 446      | 213    | 1      | 1.797 |
| Reconocimientos                             | 2.881  | 311       | 558       | 700    | 480      | 641    | 225    | 5.796 |
| Labor asistencial                           | 4.233  | 140       | 4.567     | –      | 525      | –      | –      | 9.465 |

de los trabajadores de todas las empresas que se han adherido al mismo.

Para garantizar que los empleados conocen todos los procedimientos relacionados con la seguridad y los aplican en su trabajo diario, se ha diseñado un programa de actividades formativas, incluidas en el Plan de Formación 2005, que abarcan las áreas relacionadas con la seguridad y salud de los empleados:

- Adecuación del RD 681/03 sobre riesgos de atmósferas peligrosas.
- Análisis de accidentes.
- Curso básico de prevención.
- Curso básico de prevención (semipresencial).
- El mando y la seguridad.
- Formación de brigadas contra incendios.
- Normativa básica de Prevención de Riesgos Laborales.
- Pantallas de visualización de datos.

- Perfeccionamiento en la conducción.
- Primeros auxilios.
- Seguridad en trabajos con gas.
- Trabajos en proximidad de riesgos eléctricos.

En el ámbito de la salud, el Grupo Gas Natural ha incluido en su política preventiva iniciativas que exceden de un planteamiento estrictamente laboral a través del impulso de actuaciones frente al tabaquismo y consumo de alcohol y drogas. Por ello, en el año 2001 inició la campaña anti-adicciones "Trabaja en Gas de forma Natural" que mantiene de forma continuada.

Dentro de la campaña, los servicios médicos del Grupo asesoran y proporcionan el tratamiento más adecuado para tratar estas adicciones. El primer objetivo es que la disminución del consumo de tabaco ayude a los trabajadores, fumadores y no fumadores, a mejorar su salud y a conseguir un ambiente limpio en todos los centros de trabajo.



### Desglose de la plantilla por sexos

|             | Hombres | Mujeres |
|-------------|---------|---------|
| España      | 2.519   | 1.212   |
| Marruecos   | 91      | 16      |
| Argentina   | 473     | 164     |
| Brasil      | 401     | 159     |
| Colombia    | 368     | 210     |
| México      | 447     | 182     |
| Puerto Rico | 62      | 16      |
| Italia      | 344     | 52      |
| Francia     | 1       | -       |
| Total       | 4.706   | 2.011   |
| %           | 70      | 30      |

### Desglose de los puestos directivos

|             | Puestos directivos | Mujeres en puestos directivos | % Mujeres en puestos directivos |
|-------------|--------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| España      | 215                | 39                            | 18,1                            |
| Marruecos   | 5                  | -                             | -                               |
| Argentina   | 19                 | 5                             | 26,3                            |
| Brasil      | 27                 | 8                             | 29,6                            |
| Colombia    | 33                 | 8                             | 24                              |
| México      | 22                 | 1                             | 4,5                             |
| Puerto Rico | 1                  | -                             | -                               |
| Italia      | 7                  | 1                             | 14,3                            |
| Total       | 316                | 62                            | 19,6                            |

### La igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social como palancas de crecimiento

El Grupo Gas Natural promueve el desarrollo profesional y personal de sus empleados y garantiza la igualdad de oportunidades para todos ellos.

En este sentido, el Grupo no acepta ningún tipo de discriminación en el ámbito laboral o profesional por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social o discapacidad.

Este principio, tiene una aplicación directa en los procesos de selección y promoción de los empleados, que se fundamentan en los criterios de mérito y capacidad definidos en los requisitos del puesto de trabajo.

Además, el Grupo se compromete a participar de una manera activa en las políticas de apoyo a la integración social y laboral de las personas discapacitadas. Para ello, se propone facilitar el acceso al trabajo y crear el entorno adecuado para que todos los empleados puedan participar en igualdad de condiciones en el proyecto común.

Una de las principales vías de actuación del Grupo Gas Natural es alcanzar un número de empleados con minusvalía equivalente como mínimo al 2% de la plantilla total a través de la contratación directa de minusválidos o la promoción de la contratación responsable, en virtud de la cuál tendrán preferencia en los contratos aquellas empresas que, ofreciendo la misma calidad de servicio, ocupen preferentemente a personas con discapacidad.

Esta son algunas de las actuaciones realizadas a nivel nacional e internacional:

- En España, el Grupo Gas Natural tiene convenios de colaboración con la Fundación Adecco, para la integración de personas con discapacidad y con la empresa Galenas, del Grupo Fundosa (ONCE), para la contratación de material de papelería e imprenta.
- En Italia, se ha instituido un sistema de empleo basado en la contratación de un número mínimo de empleados minusválidos en todas las plantillas con determinadas dimensiones, más allá de los obligaciones legales.
- En México, está en vigor un convenio con el gobierno del estado de Nuevo León para incorporar personas discapacitadas a las empresas contratistas del Grupo.
- En Brasil, se ha puesto en marcha un proyecto de inclusión social con la inauguración de un centro de capacitación para discapacitados en la zona oeste de Río de Janeiro, en colaboración con la Asociación de Apoyo a las Personas Portadoras de Deficiencia (ADEZO). Se contrataron a 14 personas discapacitadas para realizar funciones administrativas.

### Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo

El Grupo Gas Natural asegura la libertad de asociación en su organización, de acuerdo con los Principios del Pacto Mundial. Todas las empresas del Grupo disponen de representantes sindicales, que son elegidos directa o indirectamente por los empleados.

Las negociaciones con los representantes sindicales se formalizan a través de convenios colectivos, que regulan las relaciones laborales en las diferentes plantillas.

Estos son algunos rasgos de la situación sindical en el Grupo Gas Natural:

- En Italia, están en vigor cinco convenios colectivos y existen dos organizaciones sindicales con representatividad (CIGL y CISL).
- En México, cinco sindicatos cuentan con representación
- En Brasil, casi el 90% de los empleados están acogidos a convenios colectivos y hay tres sindicatos representativos.
- En Argentina, existen cuatro centrales sindicales y aproximadamente un 32% de los trabajadores están afiliados.
- En España, el 75% de los representantes pertenecen a CCOO y UGT, los dos sindicatos mayoritarios.

### Política retributiva competitiva

El Grupo Gas Natural retribuye a sus empleados reconociendo su esfuerzo en el desempeño de su trabajo. La política retributiva se guía por los conceptos de equidad (en el ámbito interno) y competitividad (frente a otras compañías), y se fija de acuerdo con los siguientes criterios:

- Empleados incluidos en convenio. Las retribuciones se establecen en función del grupo profesional (técnico, comercial, administrativo

### Presencia sindical en España

|  | Nº RRTT    | %            |
|--|------------|--------------|
| Comisiones Obreras (CCOO)                        | 89         | 41,98        |
| Unión General de Trabajadores (UGT)              | 73         | 34,43        |
| Confederación General de Trabajadores (CGT)      | 9          | 4,25         |
| Sindicato Democrático Independiente (SDI)        | 27         | 12,74        |
| Confederación de Trabajadores de Cataluña (CTC)  | 7          | 3,30         |
| Confederación de Sindicatos Independientes (CSI) | 1          | 0,47         |
| Independientes                                   | 6          | 2,83         |
| <b>Total</b>                                     | <b>212</b> | <b>100,0</b> |

### Indicadores empleados y convenios

|              | Excluidos del convenio | Incluidos en convenio |
|--------------|------------------------|-----------------------|
| España       | 1.051                  | 2.680                 |
| Francia      | 1                      | -                     |
| Marruecos    | -                      | 107                   |
| Argentina    | 176                    | 461                   |
| Brasil       | 77                     | 483                   |
| Colombia     | 131                    | 447                   |
| México       | 142                    | 487                   |
| Italia       | -                      | 396                   |
| Puerto Rico  | -                      | 78                    |
| <b>Total</b> | <b>1.578</b>           | <b>5.139</b>          |

y operario) y del subgrupo profesional (nivel de entrada, general y desarrollo) que están establecidos en los convenios de las diferentes empresas del Grupo.

- Directivos y empleados excluidos de convenio. Se establece individualmente, en base a la política retributiva aprobada por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración.

La competitividad externa se alcanza comparando posiciones con el mercado exterior a través de informaciones contrastadas, como encuestas y estudios retributivos.

La equidad interna se alcanza por la propia valoración de puestos y la matriz de incrementos que combina el desempeño continuado, el desarrollo profesional y la criticidad del puesto.

Anualmente, se establece una política de incrementos teniendo en cuenta:

- Previsión de incrementos salariales facilitada por asesores y consultores en retribuciones, el IPC real y previsto y los resultados de la empresa. Se materializa en un porcentaje de incremento con carácter general, que incluye desarrollo profesional (equidad interna) y ajuste a mercado (equidad externa). Se administra con la participación directa y activa de la línea jerárquica.

En España, el 47,6% de la plantilla tiene establecida parte de la retribución en función de unos objetivos determinados en consonancia con el Plan Estratégico, los objetivos del Grupo y la evaluación de la actuación profesional.

### Desglose de plantilla por tipo de jornada

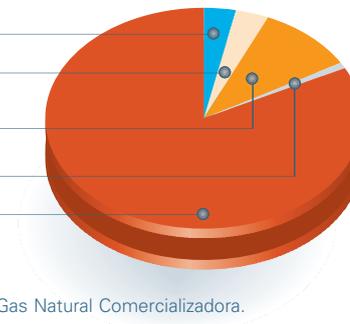
Jornada flexible<sup>(1)</sup>: 220

Jornada continua: 226

Jornada a turnos: 671

Jornada reducida: 58

Jornada partida: 5.542



<sup>(1)</sup> Es la referente a la que aplica a vendedores y a Gas Natural Comercializadora.

### Código de Conducta del Grupo Gas Natural

El Código de Conducta, aprobado por el Comité de Dirección y el Consejo de Administración en marzo de 2005, es una guía que orienta la actuación de todos los empleados, independientemente del lugar donde desarrollen su trabajo o de la función que cumplan.

El Código establece las pautas que han de regir las relaciones de los empleados entre ellos mismos y con el Grupo, así como con los grupos de interés: accionistas, proveedores, colaboradores externos y la sociedad en general.

Los principios éticos que sustentan estas relaciones son la integridad y la responsabilidad. A través del Código, estos conceptos positivos se transmiten a los clientes y a los demás grupos de interés, lo que refuerza la credibilidad del Grupo.

El Código de Conducta determina pautas específicas de actuación en las siguientes áreas de contenidos:

1. Respeto a la legalidad y a los valores éticos.
2. Respeto a las personas.
3. Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades.
4. Cooperación y dedicación.
5. Seguridad y salud en el trabajo.
6. Uso y protección de los activos.
7. Imagen y reputación corporativa.
8. Lealtad a la empresa y conflictos de intereses.
9. Compensaciones impropias y tráfico de influencias.
10. Tratamiento de la información y del conocimiento.
11. Relaciones con los clientes.
12. Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores.
13. Respeto al medio ambiente.

El Código de Conducta se basa en la definición de la Misión, Visión, Valores y Principios del Grupo Gas Natural, complementada con los Diez Principios del Pacto Mundial (Global Compact), a los que se adhirió en 2002.

### Impulso de políticas de flexibilidad entre los trabajadores

El Grupo Gas Natural promueve activamente la flexibilidad en las condiciones laborales, consciente de que esta política mejora la calidad de vida de sus empleados.

En las empresas del Grupo en España, la jornada laboral, salvo para el personal asignado al régimen de turnos, se realiza en horarios de trabajo flexibles, tanto para la entrada como para la salida y el intervalo del almuerzo. En verano, además, se tiende a adoptar la jornada intensiva, en iguales condiciones de flexibilidad horaria.

La política de flexibilidad se extiende a los permisos de lactancia de las empleadas. En los diferentes convenios colectivos del Grupo se establecen medidas que mejoran las condiciones recogidas en la legislación sobre el periodo de tiempo y el régimen de reducción de jornada aplicable en estos supuestos.

### ■ Desarrollo de servicios adaptados a las necesidades de los empleados

El Grupo Gas Natural pone a disposición de los empleados diferentes productos y servicios desarrollados para facilitar sus condiciones de vida. Entre la variada gama de beneficios sociales de las distintas empresas del Grupo, cabe destacar los siguientes:

- Complemento de la prestación económica en supuestos de incapacidad temporal.

- Bonificación por consumo de gas suministrado por la empresa.
- Ayuda para hijos incapacitados.
- Ayuda económica para comida del personal en régimen de jornada partida.

Además, en España se ha generalizado la existencia de planes de pensiones del sistema de empleo, que incluyen aportaciones en favor de los empleados para las contingencias de jubilación, incapacidad y fallecimiento.



## Los Diez Principios Universales del Pacto Mundial

### Derechos humanos

Las empresas deben:

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
2. Asegurarse de que no son cómplices de abusos de los derechos humanos.

### Derechos laborales

Se pide que las empresas apoyen:

3. La libertad de expresión, defendiendo la libertad de asociación y afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. La eliminación de cualquier forma de trabajo obligatorio o forzoso.
5. La erradicación efectiva del trabajo infantil.
6. La eliminación de la discriminación en el trabajo.

### Medio ambiente

Se pide a las empresas que:

7. Apoyen un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Promuevan iniciativas para la promoción de una mayor responsabilidad medioambiental.
9. Faciliten el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Lucha contra la corrupción

10. Las empresas trabajarán contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

**Indicadores formación Grupo Gas Natural**

|  | 2005      | 2004      |
|--|-----------|-----------|
| Horas de formación por empleado  | 33,30     | 35,23     |
| Total de horas lectivas  | 223.655   | 235.967   |
| Inversión en formación anual (euros)   | 2.703.700 | 2.481.446 |
| Inversión en formación por persona (euros)                                       | 402,52    | 370,53    |
| Participantes  | 5.695     | 5.870     |
| Asistentes   | 21.729    | 24.097    |
| Número de cursos <i>on line</i> realizados (España)                              | 407       | 620       |
| Usuarios de formación <i>on line</i> sobre el total de la plantilla (España) (%) | 46,07     | 58        |

**Potenciar el desarrollo profesional impulsando equipos eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientados permanentemente al cliente, a la calidad, a la rentabilidad y al crecimiento**

El Grupo Gas Natural impulsa el desarrollo profesional de sus empleados a través de herramientas que les permitan adquirir nuevos conocimientos, asumir nuevas responsabilidades y promover su carrera en el seno de la organización.

Los diferentes negocios del Grupo cuentan con un responsable de desarrollo que tiene como objetivo fomentar la movilidad, la promoción interna y la identificación de potencial, estableciendo las bases para la definición de los diferentes planes de desarrollo y formación.

En este contexto, el Grupo trabaja para crear equipos eficientes que permitan ofrecer el mejor servicio al cliente y al mismo tiempo satisfagan las necesidades profesionales de los empleados.

**Formación continua para el desarrollo de competencias profesionales**

El Grupo Gas Natural fomenta la formación continua para dar una respuesta efectiva a las necesidades de aprendizaje de todos los empleados. La herramienta que impulsa la actividad formativa es el Plan de Formación.

El Plan de Formación 2005 actúa tanto como referencia para las acciones de formación de todas las personas del Grupo, como un catálogo que actualiza el conocimiento de todos los profesionales mediante la actualización continua, para dar respuesta a los retos presentes y futuros del Grupo.

El Plan de Formación de 2005 diseñó 36 acciones en el área comercial, nueve en el área administrativa, nueve en calidad y medio ambiente, 24 en gestión, 10 relacionadas con la

**Segregación de la rama de actividad de distribución regulada de gas**

La actividad regulada de gas se realiza, desde octubre de 2005, a través de Gas Natural Distribución SDG, S.A. Con esta medida, se da cumplimiento a la obligación legal de separación de actividades y se adaptan las estructuras del Grupo para ofrecer un mejor servicio a los clientes.

La segregación provocó el traspaso de 1.079 personas, afectas con anterioridad a la actividad de distribución regulada de gas. Su integración en Gas Natural Distribución SDG, S.A. se realizó garantizando el pleno mantenimiento de las condiciones laborales previas y reconociendo a los representantes de los trabajadores de la empresa de origen la misma condición en la empresa de destino.

El proceso de segregación se realizó con total transparencia. Con carácter previo, se facilitó amplia información sobre la operación a la representación de los trabajadores y se comunicó la nueva situación, mediante carta individual, a cada uno de los trabajadores afectados.

El Grupo Gas Natural suscribió un convenio colectivo para la nueva sociedad para posibilitar la equiparación de las condiciones laborales de los empleados con las existentes anteriormente.

Para facilitar el mantenimiento de los compromisos existentes en materia de pensiones, se acordó también que, mediante la correspondiente negociación colectiva y dentro del plazo legal de doce meses, se promueva un Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de Gas Natural SDG, S.A. y Gas Natural Distribución SDG, S.A., sobre la base del Plan de Pensiones existente en Gas Natural SDG, S.A.

En consecuencia, desde el punto de vista laboral, el proceso de segregación de la actividad de distribución regulada de gas ha concluido satisfactoriamente, en un clima de absoluta normalidad.

**Indicadores Dirección por Objetivos (DPO) 2005**

|  | España | Marruecos | Argentina | Brasil | Colombia | México | Puerto Rico | Italia | Francia | Total        |
|--|--------|-----------|-----------|--------|----------|--------|-------------|--------|---------|--------------|
| Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación del Desempeño    | 774    | 28        | 91        | 82     | 103      | 134    | 1           | 15     | 5       | <b>1.233</b> |
| % personas participantes en Sistema DPO y Evaluación del Desempeño | 20,74  | 26,16     | 14,28     | 14,64  | 17,80    | 21,30  | 1,28        | 3,78   | 100     | <b>18,35</b> |

**Indicadores carrera profesional**

|                            | España | Marruecos | Argentina | Brasil | Colombia | México | Total        |
|----------------------------|--------|-----------|-----------|--------|----------|--------|--------------|
| Personas promocionadas     | 227    | 2         | 35        | 47     | 34       | 24     | <b>100</b>   |
| Plantilla promocionada (%) | 6,08   | 1,87      | 5,49      | 8,39   | 5,88     | 3,82   | <b>25,25</b> |

**Indicadores absentismo**

|          | España | Marruecos | Argentina | Brasil | Colombia | México | Total |
|----------|--------|-----------|-----------|--------|----------|--------|-------|
| Tasa (%) | 0,0483 | 0,007     | 0,043     | 0,028  | 0,01     | 0,019  | 0,02  |

ofimática y 12 en materia de seguridad para los ejercicios de 2006 y 2007. Además de su función de referencia de las acciones formativas, el Plan constituye un catálogo actualizado de los conocimientos de todos los profesionales, lo cual permite dar una respuesta más eficiente a los desafíos presentes y futuros del Grupo.

El Grupo Gas Natural realiza sus acciones formativas utilizando una amplia gama de modalidades (presencial, a distancia, *on line* o mixta), para garantizar una formación rápida y adecuada a las finalidades del curso.

Entre las modalidades implementadas destaca Acerca, una plataforma *on line* que se ha consolidado como una herramienta efectiva para acceder a todos los proyectos formativos del Grupo, tanto los relacionados con perfiles laborales específicos como los de carácter genérico.

Asimismo, los empleados pueden comunicar sus necesidades y valorar la eficacia de los diferentes cursos de una manera ágil y efectiva a través de una aplicación específica desarrollada en NaturalNet.

**■ Oportunidades de carrera profesional para todos los empleados**

El Grupo Gas Natural apuesta por el desarrollo profesional de todos sus empleados y con este propósito se han diseñado las herramientas para favorecer su carrera profesional en función de su perfil profesional.

El Programa de Desarrollo Profesional es la herramienta dirigida a los empleados que pertenecen al colectivo incluido en convenio, y el Sistema de Dirección por Objetivos está diseñado para poder desarrollar la carrera del personal fuera de convenio en función de su rendimiento y potencialidad.

Los programas diseñados tienen como objetivos comunes:

- Favorecer la movilidad a través de mecanismos formales de solicitud de traslado en la intranet, de acceso general a todos los empleados del Grupo. Se reciben y analizan todas las solicitudes de movilidad interna, funcional o geográfica, dando respuesta en todos los casos mediante entrevistas personales o telefónicas, y se estudian posibles movimientos internos e inter-negocios que favorezcan el mejor ajuste y desempeño en el puesto de trabajo.
- Promoción de la cobertura de las vacantes mediante promoción interna, alcanzando porcentajes muy altos de resolución de puestos de estructura mediante promoción. De esta manera se quiere potenciar el desarrollo profesional de los empleados a medida que se crece en experiencia y conocimientos.

### Internacionalización de la plataforma de formación *on line* Acerca

El proyecto Acerca establece un único acceso centralizado a los recursos y contenidos de aprendizaje *on line* del Grupo Gas Natural. El colectivo beneficiario son más de 6.000 empleados en España, Marruecos, Argentina, México, Colombia, Brasil e Italia, que pueden utilizarlo en las lenguas oficiales de cada uno de los países.

El amplio radio de acción del proyecto permite la creación de una plataforma trasnacional común para las iniciativas de formación, que se ponen a disposición de los usuarios como herramientas de apoyo al puesto de trabajo y de desarrollo profesional. El proyecto Acerca contiene recursos formativos adaptados a diversas necesidades para que cada persona pueda mejorar su capacitación, su conocimiento de los sistemas del Grupo y, en definitiva, su rendimiento laboral.

La plataforma se gestiona de forma integrada con una base de datos de Recursos Humanos SAP con la que se establecen interfases tecnológicas. La integración garantiza que desde un mismo punto centralizado sea posible la convocatoria, vigilancia y seguimiento de todas las acciones formativas. Los mecanismos de navegación también están estandarizados para facilitar el uso de los contenidos, con independencia de su autoría.

#### ■ Establecimiento de canales formales para la gestión del conocimiento

El Grupo Gas Natural promueve que la información y el conocimiento generados en la empresa fluyan adecuadamente entre todos sus empleados.

El Grupo propicia un entorno de cooperación y trabajo en equipo para un mejor aprovechamiento de las capacidades y recursos. Con ese objetivo, la intranet del Grupo incluye diferentes comunidades virtuales que permiten el acceso de personas de diversas áreas con intereses afines. La posibilidad de compartir diferentes recursos refuerza la eficiencia en el trabajo.

#### Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación

La comunicación interna es un factor básico para la integración y satisfacción de las personas, a la vez que constituye una herramienta esencial de apoyo al desarrollo de la actividad y de los objetivos empresariales.

Para integrar a los empleados en la dinámica del Grupo, el Plan de Comunicación Interna fija los siguientes objetivos:

1. Propiciar el conocimiento y extensión de la Misión, Visión, Valores, Principios y Cultura del Grupo Gas Natural.
2. Dar a conocer la estrategia y los objetivos de la empresa y de cada unidad funcional, generando al mismo tiempo la implicación de los empleados.
3. Facilitar la transmisión de información que permita al empleado anticiparse y conocer todo lo que afecta y da contexto a su actividad.

4. Sensibilizar a los niveles directivos de su función como agentes comunicadores, sustanciando su compromiso en el desarrollo bidireccional de las acciones de comunicación.

5. Favorecer la satisfacción e integración de las personas.

#### ■ La opinión del empleado, pilar de crecimiento

El Grupo Gas Natural apuesta por una política de comunicación abierta que permita tener un acceso rápido a la información y a las opiniones generadas por los empleados.

Una de las herramientas de comunicación más efectivas para conocer la opinión de los empleados es NaturalNet, la intranet corporativa del Grupo Gas Natural. En ella se incluye el buzón del empleado, un espacio interactivo en el que los integrantes de la plantilla pueden expresar sus opiniones, comentarios o inquietudes sobre el Grupo.

Para garantizar la libertad de expresión, el buzón da opción a los empleados a manifestar su opinión identificándose o de forma anónima. El Grupo se

**Indicadores NaturalNet**

|                                   | 2005      | 2004                     |
|-----------------------------------|-----------|--------------------------|
| Número de visitas a la intranet   | 1.855.923 | 916.000                  |
| Misión, Visión y Valores          | 23.076    | 25.290                   |
| Acceso Plan de Comunicación       | 1.664     | No consta <sup>(1)</sup> |
| Comunicados <sup>(2)</sup>        | 23.392    | 34.853                   |
| Notas informativas                | 9.066     | 11.058                   |
| Buzón del empleado                | 15.626    | 12.908                   |
| Manual de bienvenida              | 7.571     | 1.667                    |
| Tablón de anuncios <sup>(3)</sup> | 93.844    | 50.891                   |

<sup>(1)</sup> Por debajo de 800 visitas no computa el número de accesos.

<sup>(2)</sup> No se contabiliza el número de visitas a estos espacios cuando se ha realizado el acceso a través de "Novedades".

<sup>(3)</sup> No se contabiliza el número de visitas a estos espacios cuando se ha realizado el acceso a través de "Novedades".

**Indicadores Canal Opina**

|  | 2005 | 2004 |
|--|------|------|
| Nº de sugerencias al buzón de voz del empleado | 183  | 74   |
| Nº de sugerencias al canal temático            | 659  | -    |

compromete a responder a todos los formularios con identificación remitidos al área de comunicación interna. Durante el año 2005 se recibieron un total de 842 sugerencias a través de la intranet.

El Grupo Gas Natural consciente de que sus empleados son los que mejor conocen la compañía y sus procesos, ha implementado un proyecto para que los empleados puedan proponer innovaciones o mejoras y ser recompensados por ello.

El proyecto de reducción de costes ha generado 284 propuestas durante el 2005 en cuatro países. A lo largo de este ejercicio, se han incorporado propuestas en las principales direcciones de la compañía.

Las actividades implementadas han generado unos ahorros de casi 10 millones de euros y lo que es más importante, una fuerte implicación del personal en el desarrollo de la compañía.

El Grupo Gas Natural realiza encuestas periódicas de clima laboral para conocer las impresiones de los empleados

sobre su trabajo y su grado de satisfacción, con el fin de orientar las futuras acciones de mejora.

Los resultados de las encuestas de 2004 dieron lugar, en los países en los que se realizó (México, Colombia, Brasil, Argentina y Marruecos), a la creación de comités y a la implementación de planes de acción para mejorar las percepciones transmitidas por los empleados. En España, los cambios organizativos ocurridos en la compañía en 2005 han aconsejado posponer la realización de la misma.

Estas fueron algunas de las actuaciones efectuadas en 2005 derivadas de las encuestas:

- En Colombia, se realizó la presentación de los planes de acción de la encuesta hecha en 2004. Los ejes de trabajo, surgidos del diálogo en grupos de trabajo, fueron cinco: Sistema de Gestión del Desempeño, Desarrollo Directivo, Plan de Formación, Proceso de Promoción y Cobertura de Vacantes y Cambio Cultural.

- Brasil creó un grupo de mejora para identificar y controlar la implementación de los planes de acción generados por la encuesta.
- Argentina puso en marcha un plan de liderazgo para mandos. La encuesta de clima laboral puso de relieve que el liderazgo es un valor fundamental para la satisfacción laboral de los empleados.

**Comunicación de los principios éticos fundamentales**

El Grupo Gas Natural ha constituido la Comisión del Código Conducta en España para fomentar su conocimiento y vigilar su cumplimiento.

Además, la Comisión orienta las actuaciones de los empleados en caso de duda en la aplicación de los principios del Código, recaba y distribuye la información sobre su cumplimiento y sirve de modelo para las comisiones de las empresas filiales del Grupo.

## Los proveedores y el Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural considera a sus proveedores y empresas colaboradoras parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y de mejora de la calidad de servicio, buscando establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo.

Los proveedores facilitan productos y servicios que son fundamentales, tanto para la actividad ordinaria del Grupo como para la prestación de servicios a los clientes. En función de los servicios que prestan se estructuran en:

- Contratistas de obra: son los encargados de construir las infraestructuras necesarias para llevar a cabo las actividades de la compañía.
- Instaladores: realizan las instalaciones necesarias para la utilización de los diferentes productos comercializados. Además, prestan los servicios de mantenimiento y atención a clientes.
- Proveedores de materiales: abastecen al Grupo Gas Natural

de los materiales necesarios para construir las infraestructuras de la compañía: tuberías, accesorios, válvulas o bienes de equipo singulares.

- Proveedores de servicios: facilitan todos los servicios necesarios, tanto para el funcionamiento interno de la compañía, como para la realización de actividades propias del negocio como la inspección de instalaciones o controles de calidad.

Los suministradores, por su parte, son claves para abastecer a la empresa de gas natural en condiciones óptimas de regularidad y calidad.

Para ello, el Grupo Gas Natural cuenta con una cartera diversificada de suministradores que incluye entidades de reconocido prestigio a nivel mundial.

Los suministros se realizan a través de gasoductos (en estado gaseoso) o a través de barcos (GNL, en estado líquido), en una proporción aproximada del 50%.

## Relaciones estables y selección objetiva

### Compromisos del Grupo Gas Natural con los proveedores

El Grupo Gas Natural concede gran importancia a su relación con los suministradores y proveedores, basada en el diálogo, la confianza, la excelencia y la corresponsabilidad. Para integrar estos principios en su cadena de proveedores, el Grupo asume los siguientes compromisos:

1. Mantener relaciones a largo plazo y de confianza para mejorar la calidad de los productos y de los servicios, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los clientes.
2. Establecer mecanismos objetivos de selección. La finalidad es optimizar la relación con los proveedores y suministradores mediante un diálogo abierto y transparente.
3. Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medioambientales para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno.

## Resumen 2005

En el marco de estos tres compromisos, durante 2005 se desarrollaron las siguientes actuaciones:

### ■ Compromiso 1

“Mantener relaciones a largo plazo y de confianza”.

- **Contratación redes España:** concurso, adjudicación y contratación de los servicios de canalización de redes en España, por un plazo de hasta cinco años.
- **Contratación según el sistema 1+1+1 (México):** modelo de adjudicación que da la posibilidad a los proveedores de mantener un contrato garantizado de 1 a 3 años con el Grupo.
- **Seguimiento de los suministros por gasoducto:** finalización de las obras de ampliación del tramo argelino del gasoducto Magreb-Europa y negociación de nuevos acuerdos con los suministradores noruegos.
- **Nuevos contratos de suministro para Francia e Italia:** firma de un contrato con Shell para suministrar a Gas Natural Vendita S.p.A.

### ■ Compromiso 2

“Establecer mecanismos objetivos de selección”.

- **Concursos para la adjudicación de proveedores:** realización en 2005 de unos 500 concursos en España.
- **Portal de Proveedores:** introducción de los datos de desempeño de los proveedores en el área de calidad, lo cual permite comparar y objetivar la relación del Grupo con los proveedores.
- **Inclusión del Modelo Q en el Portal del Proveedor:** potenciación del Portal del Proveedor como vía de acceso a las funcionalidades del Modelo Q, un sistema que aporta información esencial para las adjudicaciones y licitaciones.
- **Proporcionar acceso a más información (Argentina):** migración de información económica disponible en SAP a los accesos con que cuentan los proveedores a través de la *web* y telefónicamente.
- **Implantación del Nuevo Modelo de Compras en el área internacional:** extensión del Modelo de Compras en los países del área

internacional con la introducción de mejoras en los procesos, la organización y los sistemas de información.

### ■ Compromiso 3

“Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medioambientales para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno”.

- **Buenas prácticas de actuación ambiental:** información a los contratistas de canalización y montaje de tuberías (el 80% de la actividad) sobre las buenas prácticas de actuación medioambiental del Grupo.
- **Implantación de la facturación electrónica:** inicio de las actividades necesarias para la puesta en marcha de la facturación *on line* con los proveedores.
- **Acreditación de proveedores (México):** proceso para asegurar que todos los proveedores de productos o servicios disponen de acreditación.

### Indicadores generales

|  | 2005                 | 2004                 |
|--|----------------------|----------------------|
| Volumen total de compra adjudicado (en millones de euros)    | 1.072                | 1.050                |
| Proveedores con los que existen contratos en vigor           | 1.087 <sup>(1)</sup> | 1.100 <sup>(2)</sup> |
| Proveedores que disponen de la certificación ISO 9001: 2000  | 124                  | 131                  |
| Proveedores que disponen de la certificación ISO 14001: 2000 | 17                   | 29                   |

<sup>(1)</sup> Se consideran los contratos mercantiles vigentes a fecha de 31 de diciembre de 2005. El número indicado no incluye los contratos / acuerdos de servicios puntuales y período inferior a un año, ni los contratos de informática.

<sup>(2)</sup> Dato estimado.

### Indicadores generales 2005 internacional

|   | Argentina | México | Colombia |
|---|-----------|--------|----------|
| Proveedores con los que existen contratos en vigor          | ND        | 60     | 13       |
| Proveedores que disponen de la certificación ISO 9001: 2000 | 30        | 4      | ND       |

## Las respuestas del Grupo Gas Natural a sus proveedores



### Mantener relaciones a largo plazo y de confianza

#### ■ Promover la contratación a largo plazo y la diversificación de la cartera

Para garantizar el nivel de calidad en todas sus actividades, el Grupo considera esencial promover una política de contratación basada en dos criterios principales:

- **Contratación a largo plazo y flexible:** el Grupo Gas Natural defiende una relación de colaboración estable y a largo plazo con sus proveedores.

Esta política debe ser compatible con la necesaria flexibilidad, para lo cual se considera esencial fomentar la competencia entre proveedores, que permite conseguir los mejores niveles de calidad, precio y plazos de entrega en la provisión de los bienes y en la prestación de los servicios acordados.

En España se ha realizado el concurso y la adjudicación del contrato marco de canalización, IRCs, CDIs y mantenimiento que asegura la realización de los servicios hasta cinco años a un total

de 80 proveedores, garantizando unos estándares de calidad y servicio.

Con esta misma voluntad, Gas Natural México inició la implantación de un sistema de contratación con los proveedores en el que se conjugan el medio y largo plazo con la flexibilidad.

El modelo desarrollado, el denominado 1+1+1, permite a los proveedores firmar un contrato con un horizonte de estabilidad (de uno a tres años), pero al mismo tiempo da la posibilidad al Grupo de terminarlo con anticipación si el servicio prestado no se ajusta a lo establecido, si hay nuevas oportunidades en el mercado o si se producen cambios en los procesos de la compañía.

La contratación a largo plazo adquiere una dimensión estratégica en el caso de los suministradores de gas, por la importancia para el Grupo Gas Natural de la obtención de la materia prima. Los contratos de larga duración garantizan a los suministradores los ingresos suficientes para que puedan hacer frente al elevado volumen de inversión que requiere esta industria.

Como contrapartida, el Grupo Gas Natural se asegura unos suministros regulares y fiables. Además, se crean vínculos de cooperación y colaboración beneficiosos para ambas partes.

- **Diversificar las fuentes de suministro:** la diversificación de las fuentes de suministro es fundamental para garantizar la seguridad del mismo.

El reparto de los suministros entre el Grupo Gas Natural (a través de gasoductos) y GNL (transporte marítimo), en una proporción aproximada del 50%, contribuye favorablemente a su diversificación, dada su diferente sensibilidad a los riesgos de interrupción.

La cartera actual del Grupo tiene un porcentaje de suministros por GNL superior al de empresas de otros países europeos. Esto es debido a razones geográficas:

- España está situada en la periferia de Europa.
- Se encuentra muy alejada de las redes de gasoductos procedentes de Rusia y el Mar del Norte.
- Está más cercana a los países suministradores de GNL.

### ■ Desarrollar las competencias de los proveedores para ofrecer el mejor servicio a los clientes

El Grupo Gas Natural promueve la formación de sus proveedores con el objetivo de contribuir a su desarrollo y lograr mejoras en la prestación de sus servicios.

Los programas de formación para proveedores de servicios están implementados en los países donde el Grupo Gas Natural está presente. En Argentina, por ejemplo, existe un extenso programa de formación para mejorar la capacitación técnica y/o comercial de contratistas de obra, instaladores, teleoperadores y agentes comerciales.

Asimismo, durante el ejercicio de 2005, en España recibieron cursos de formación, a través de la Fundación Gas Natural, más de 1200 instaladores.

### ■ Los instaladores, engranaje fundamental de Gas Natural Servicios

La instalación de gas natural requiere unos conocimientos técnicos muy específicos para certificar la seguridad de la instalación y para que el cliente pueda utilizar el servicio con las máximas condiciones de comodidad.

Para conseguir ese doble objetivo, Gas Natural Servicios, la compañía de servicios del Grupo, ha firmado una serie de acuerdos con diversas empresas instaladoras mediante los cuales se asegura que la instalación se realiza correctamente.

Adicionalmente, el Grupo Gas Natural exige a sus instaladores el cumplimiento de diversos requisitos de formación y acreditación. Estas exigencias de calidad afectan tanto a los técnicos como a los locales que se constituyen como centros de atención a clientes.

### ■ Indicadores de proveedores

|   | 2005  | 2004                 |
|---|-------|----------------------|
| Contratos mercantiles (a 31 de diciembre de 2005)         | 1.087 | 1.100 <sup>(1)</sup> |
| Instaladores con centro de atención al cliente            | 131   | 96                   |
| Instaladores colaboradores sin centro atención al cliente | 636   | 704                  |
| Número total acuerdos con instaladores                    | 767   | 800                  |

<sup>(1)</sup> Dato estimado.

### “Crece con Energía”, un proyecto de desarrollo de las Pymes mexicanas

El objetivo del proyecto es contribuir al desarrollo socioeconómico de México a través del apoyo a la pequeña y mediana empresa.

En concreto, “Crece con energía” pretende involucrar a las Pymes y a las microempresas en la cultura de la mejora continua. El objetivo de este proyecto es incrementar la eficiencia de sus operaciones y perfeccionar la administración del negocio. En definitiva busca impulsar la competitividad de estas pequeñas empresas.

El programa está encabezado por la Fundación para el Desarrollo (Fundes), una organización no gubernamental con presencia internacional y más de 20 años de experiencia en la formación y el fomento de las pequeñas empresas, y cuenta con la colaboración de la Secretaría de Economía de México, a través de su plan de impulso a las Pymes.

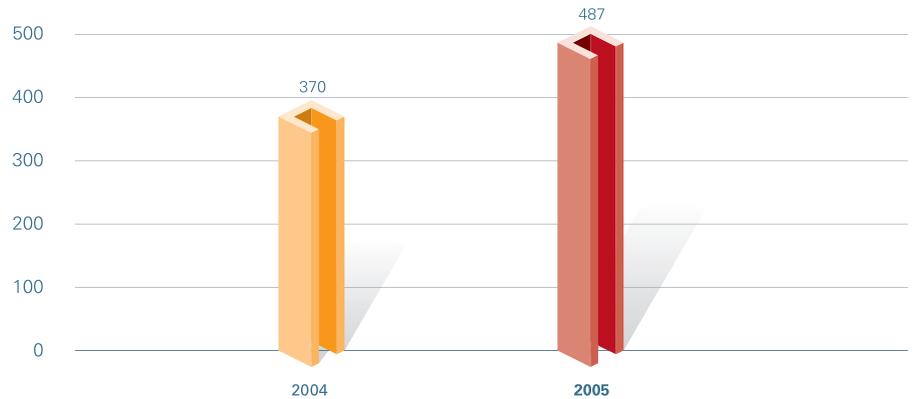
La iniciativa proporciona formación y asesoría a los empresarios interesados en las actividades de canalización de redes e instalaciones de aprovechamiento de gas natural.

Para ello, Fundes evalúa y selecciona a las empresas, que reciben cursos de capacitación en la escuela del Grupo Gas Natural y posteriormente comienzan a trabajar con Gas Natural México. De este modo, las Pymes incluidas en el proyecto se incorporan al Registro de Proveedores de Gas Natural México y participan en el programa de expansión de la red de distribución.

La experiencia ha sido ensayada con éxito en otros países. El Grupo Gas Natural ya trabajó con Fundes en Colombia. La colaboración facilitó la creación de alrededor de 150 empresas que hoy se han consolidado y trabajan con altos estándares de calidad en el sector del gas natural.

Con proyectos como éste el Grupo Gas Natural impulsa las economías de los países donde opera y adicionalmente promueve la creación de una red de proveedores altamente cualificados.

### Empresas inscritas en Portal Proveedores



### Establecer mecanismos objetivos de selección

El Grupo Gas Natural incentiva que las relaciones con sus proveedores y suministradores se guíen por criterios objetivos que garanticen la igualdad de oportunidades.

El proceso de compra y la selección de proveedores se basan en cinco principios rectores:

- Eficacia.
- Eficiencia.
- Flexibilidad.
- Transparencia.
- Igualdad de oportunidades.

Estos principios forman parte de la Norma General de Adjudicación y Contratación del Grupo, que desarrolla un modelo homogéneo y eficiente para la gestión del proceso de compra, contratación o adquisición de obras, bienes y servicios.

Los mecanismos de selección están especialmente diseñados para proporcionar seguridad tanto al Grupo Gas Natural, que obtiene la información necesaria para contratar a los proveedores de un modo objetivo, como a los propios proveedores, que pueden conocer los criterios que determinaron la resolución.

Concretamente, el Grupo establece, entre los criterios de selección, tres requisitos imperativos:

- Cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Desarrollo del Plan de Seguridad y Salud en el trabajo en todas las obras y servicios a los que afecta la legislación vigente.
- Cumplimiento de las condiciones de calidad y medioambientales exigidas por el Grupo Gas Natural.

En España se ha desarrollado el Modelo Q, que permite adjudicar los servicios en función de la calidad demostrada, a toda la red de contratistas de canalización.

La implantación de modelos de compra ha permitido que, en países como México, se hayan conseguido mejores contratos y se hayan establecido relaciones beneficiosas para ambas partes con compañías como Telefónica Movistar (telecomunicaciones), Germanic Lloyd (control de calidad) o Printmax (impresión).

En Argentina, el modelo de compra ha facilitado el desarrollo de una red de proveedores locales para reemplazar productos de origen extranjero. El cambio ha reducido los costes y ha mejorado la calidad de los suministros.

Entre los principales procedimientos y normas que recogen los mecanismos relacionados con el proceso de compra destacan:

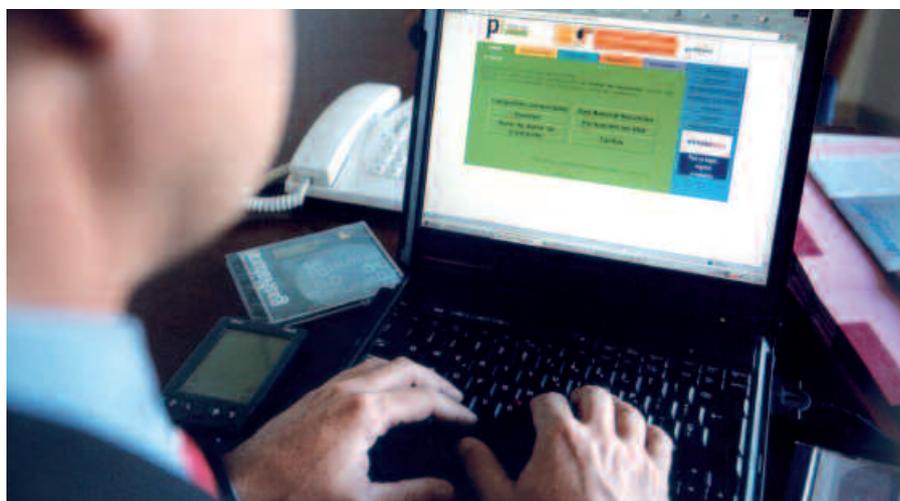
- Norma general de adjudicación y contratación.
- Procedimiento general de compras.
- Procedimiento para la gestión de adquisiciones singulares, adquisiciones de bajo importe y pagos obligatorios a terceros.

### Transparencia y comunicación en la búsqueda de las mejores soluciones

El Grupo Gas Natural mantiene una relación estrecha con los colectivos de proveedores a lo largo de todo el proceso de compra (acreditación, peticiones de oferta, adjudicación, elaboración de contratos, emisión de pedidos y relaciones posteriores de evaluación y seguimiento) y establece con ellos acuerdos de colaboración.

La comunicación con los proveedores se realiza a través de distintas vías. Las más importantes son el Portal del Proveedor del Grupo, las herramientas de negociación por Internet y las herramientas de catálogo electrónico.

Además, el Grupo Gas Natural informa a sus proveedores del momento en que sus datos son incorporados al fichero automatizado de la compañía, así como de la posibilidad de ejercer



los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.

En lo que respecta a los suministradores, la relación está basada en el conocimiento entre ambas partes (que se desarrolla a través de la firma de contratos a largo plazo) y en la fluidez de los contactos mediante un trato continuo y cercano.

En este sentido, y una vez que el contrato ha sido adjudicado, el Grupo Gas Natural impulsa una relación con los suministradores que va más allá de la mera gestión de las entregas establecidas. Para ello, se celebran reuniones periódicas en las que se revisan todos los temas de interés común.

También se establecen conjuntamente las medidas necesarias de mejora en la gestión de los suministros que se derivan de las reuniones y contactos continuos y de las encuestas de satisfacción al cliente que los suministradores envían al Grupo.

### Desarrollo del Modelo de Compras en el área internacional

La puesta en marcha del Modelo de Compras en el área internacional es otra demostración del compromiso del Grupo Gas Natural de establecer mecanismos objetivos de selección de proveedores.

El Modelo de Compras, que ya está operativo en España, está en proceso de extensión al ámbito territorial de Argentina, Brasil, Colombia, México, Italia y Marruecos, mediante la homogeneización e introducción de mejoras en los procesos, la organización y el sistema de información y *reporting* de compras.

En este sentido, el objetivo es mejorar la función de Compras del Grupo y elevar la calidad del servicio, manteniendo al mismo tiempo unos niveles competitivos de coste y rendimiento.

El nuevo Modelo de Compras refuerza la comunicación con los proveedores al incluir funcionalidades como:

- Plataformas electrónicas de negociación a través de subastas y peticiones de oferta. El objetivo es conseguir llevar a cabo procesos de negociación más ágiles y transparentes que proporcionen a su vez mayores ahorros a la compañía.
- Acceso directo a la información a través del Portal del Proveedor. Este Portal establece la comunicación con los proveedores a través de las siguientes funcionalidades:
  - Acceso al sistema de evaluación del Modelo Q.
  - Seguimiento de contratos y facturas.
  - Información general del Grupo.

En el desarrollo del nuevo Modelo de Compras han colaborado diversas unidades del Grupo Gas Natural, tanto a nivel de departamento como por países, y siempre teniendo en cuenta las particularidades legales y fiscales de las áreas en las que operan las filiales internacionales.

### Implantación del Modelo Q

El Grupo Gas Natural apuesta por una comunicación fluida y plena con los proveedores, al considerar que el conocimiento de sus expectativas e intereses facilita el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

Como consecuencia de este compromiso, el Grupo Gas Natural ha trabajado en el desarrollo de nuevas metodologías para transformar la mejora de la comunicación con sus proveedores a través de una mayor eficiencia de los procesos. El Modelo Q es el resultado de esta voluntad de progreso permanente.

El Modelo Q calcula los costes derivados de la ejecución no óptima del servicio por parte del proveedor y aporta una información esencial para determinar las adjudicaciones anuales y las licitaciones que realiza el Grupo Gas Natural.

Además, el sistema permite incorporar en una única aplicación la información relevante y actualizada de cada actividad, ya que se nutre de la operativa diaria del Grupo.

El procedimiento empleado para su correcto desarrollo e implantación incluye las siguientes fases:

- Definición de la metodología mediante procedimientos operativos y especificaciones funcionales de detalle.
- Desarrollo de una herramienta informática accesible desde el espacio NaturalNet mediante la que se pueden visualizar las evaluaciones de calidad de cada proveedor.
- Formación de los usuarios internos y divulgación de las características del nuevo método de evaluación de la organización.
- Publicación de resultados a través del portal de Internet [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com), que es accesible a los proveedores registrados.

Con esta iniciativa, el Grupo Gas Natural puede evaluar continua y objetivamente la calidad de los productos y servicios de los proveedores. Como consecuencia de ello, los procesos de adjudicación y licitación se resuelven con mayor eficacia. La aplicación en España del Modelo Q representó en 2005 un ahorro de 2,3 millones de euros.

### Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medioambientales para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno

El Grupo Gas Natural requiere de sus proveedores y suministradores unos altos estándares medioambientales, de seguridad y de calidad en el servicio. En este sentido, la compañía tiene establecidos diferentes procesos para la mejor preservación del entorno y se verifica que todos los productos y servicios cumplen con los requisitos establecidos.

- **Medio ambiente.** El Grupo Gas Natural tiene como objetivo preservar el entorno y minimizar cualquier impacto que se pueda derivar de sus actividades.

Bajo esta premisa y de acuerdo al compromiso constante del Grupo Gas Natural de implicarse activamente en la protección del medio ambiente, los proveedores deben respetar y adherirse a los compromisos del Grupo en relación con la preservación medioambiental.



- **Seguridad.** El Grupo Gas Natural exige a sus proveedores y suministradores que se comprometan a mantener los más altos estándares de seguridad, determinados por la normativa internacional en vigor y la industria del gas natural, en las instalaciones de producción, recepción y transporte de gas natural.

En consecuencia, todos los contratos elaborados por el Grupo Gas Natural incluyen cláusulas que obligan a las partes a actuar dentro de los más exigentes niveles de seguridad en sus respectivas instalaciones.

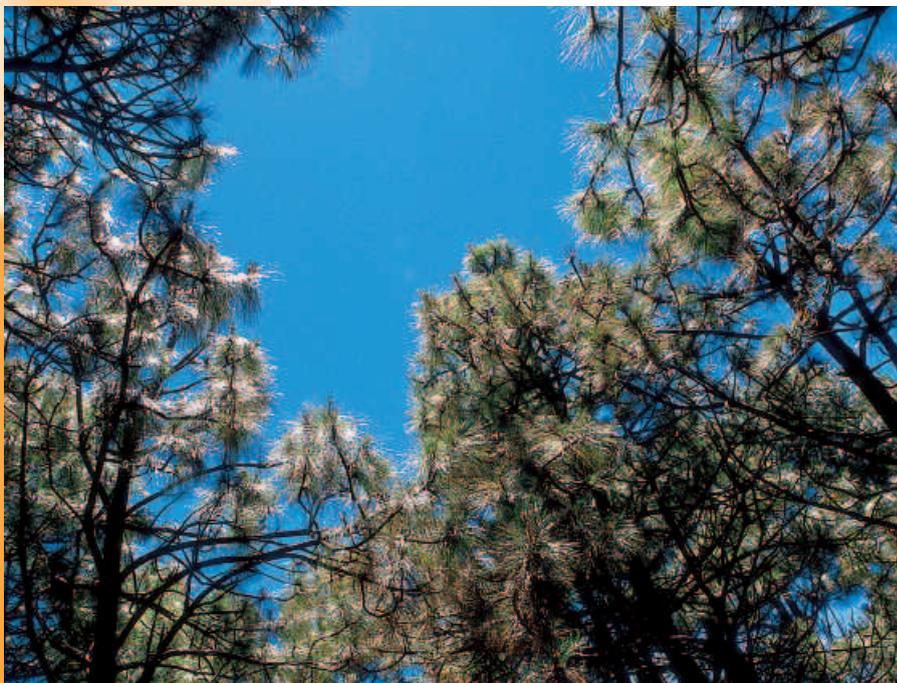
Además, el Grupo Gas Natural realiza visitas a las instalaciones de los proveedores y ofrece también esa posibilidad a aquellos que quieran visitar las suyas, a fin de promover un intercambio de ideas que redunde en un incremento de los niveles de seguridad.

- **Calidad.** El área de calidad del Grupo Gas Natural evalúa y acredita a las distintas empresas que optan a una licitación.

A partir de ese análisis, se establecen programas o planes de mejora, los cuales permiten a los proveedores perfeccionar sus sistemas de calidad (Modelo Q).

Igualmente, en todos los contratos del Grupo Gas Natural con los suministradores se contemplan las condiciones de calidad del gas natural entregado, que deben estar siempre de acuerdo con lo establecido en las Normas de Gestión Técnica del Sistema (NGTS, conjunto de normas, publicadas por el Ministerio de Industria y Energía, de obligado cumplimiento para todos los agentes activos en el mercado gasista español).

## La sociedad y el Grupo Gas Natural: el medio ambiente



Uno de los principios fundamentales que rigen la actuación del Grupo Gas Natural en relación con la sociedad es el respeto por el medio ambiente. Para ello la compañía tiene desarrollada una política medioambiental capaz de garantizar el mejor desempeño y que apuesta por la innovación tecnológica para consolidar su proyecto de sostenibilidad.

Para el desarrollo de este objetivo esencial, el Grupo Gas Natural aplica una estrategia basada en el control riguroso de todas sus actividades, de tal forma que las operaciones de transporte y distribución de gas, los procesos para la generación de electricidad y las actividades realizadas en los centros de trabajo se desarrollen bajo estrictos criterios de protección del medio ambiente:

- **Actividades de transporte y distribución de gas.**

El Grupo Gas Natural mantiene una política proactiva de vigilancia y, en su caso, de sustitución o acondicionamiento de sus gasoductos. Este compromiso permanente de supervisión le permite controlar las emisiones de metano que puedan tener lugar en la red.

- **Generación de energía eléctrica.**

El actual portafolio de generación eléctrica del Grupo Gas Natural le permite disponer de un parque de generación con una eficiencia medioambiental en su conjunto superior a la de los sistemas tradicionales.

La tecnología de las centrales de ciclo combinado es actualmente la mejor opción para la generación de electricidad a partir de gas natural, debido a su elevado rendimiento. Asimismo, mediante el aprovechamiento simultáneo de calor y electricidad, las plantas de cogeneración permiten alcanzar un elevado nivel de eficiencia energética.

Con la utilización de fuentes de energía renovables a través de la entrada en operación de parques eólicos, el Grupo Gas Natural ha reducido el factor de emisión de gases de efecto invernadero derivados de las actividades de generación de energía eléctrica.

- **Actividades de gestión y soporte del Grupo.**

Los códigos de buenas prácticas medioambientales implantados permiten controlar y reducir los consumos de recursos (gas, electricidad, agua y papel), así como la generación de residuos derivados de las actividades realizadas en los centros de trabajo.

### Alcance de la información medioambiental

La información medioambiental correspondiente a 2005 se ofrece con distintos grados de detalle, en función del área geográfica.

En el caso de España, se informa de los aspectos medioambientales asociados a las actividades de transporte y distribución de gas, a los procesos de generación eléctrica y a las actividades de gestión y soporte (centros de trabajo y flota propia de vehículos). En los procesos de generación eléctrica se han considerado las centrales de ciclo combinado en explotación comercial durante el ejercicio de 2005, los parques eólicos, así como las plantas de cogeneración de las que el Grupo Gas Natural controla su gestión.

En el ámbito internacional, se informa de las actividades más significativas asociadas a procesos con implicaciones y efectos sobre el medio ambiente. Los países que integran el área internacional son Francia, Italia, Marruecos, Argentina, Brasil, Colombia, México y Puerto Rico.

### Política de Gestión Medioambiental del Grupo Gas Natural

La preservación del entorno y del medio ambiente es uno de los principios básicos del Grupo Gas Natural. Consecuentemente, sus actividades se desarrollan de forma que contribuyan positivamente al comportamiento medioambiental asociado a sus procesos, instalaciones y servicios, prestando especial atención a la protección del entorno, de sus clientes y de la sociedad en general. El Grupo Gas Natural manifiesta y asume, por tanto, los siguientes compromisos medioambientales:

- Mejorar el impacto derivado de sus actividades, instalaciones, procesos y servicios, procurando una utilización eficiente de los mismos.
- Prevenir la contaminación y evaluar los riesgos potenciales.
- Colaborar con las administraciones públicas en la búsqueda de soluciones a los problemas medioambientales planteados por el ejercicio de su actividad.
- Incorporar los criterios medioambientales a la gestión del negocio.
- Transmitir a sus proveedores los procedimientos y requisitos medioambientales aplicables y asegurar su cumplimiento.
- Facilitar la comunicación medioambiental interna y externa con criterios de transparencia.
- Promover la formación medioambiental de las personas implicadas en la gestión y operación de sus instalaciones.
- Aplicar soluciones que mejoren la eficiencia energética en los procesos que desarrolla el Grupo Gas Natural y en las instalaciones que utiliza.
- Impulsar la mejora continua mediante la evaluación sistemática y periódica del Sistema de Gestión Medioambiental de cada una de las empresas del Grupo Gas Natural.

## Cuidar el entorno

### Compromisos del Grupo Gas Natural con el entorno

En línea con su política medioambiental, los objetivos estratégicos del Grupo Gas Natural para la preservación del entorno son los siguientes:

1. Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de sus actividades.
2. Racionalización del consumo energético en todas las actividades del Grupo.
3. Identificación y minimización de otros impactos medioambientales.
4. Fomento de los sistemas de gestión medioambiental en toda la cadena de valor.

## Resumen 2005

A continuación se presentan los principales compromisos y actuaciones medioambientales realizadas por el Grupo Gas Natural durante el año 2005:

### ■ Compromiso 1

“Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de sus actividades”.

- **Nueva central de ciclo combinado en Arrúbal (La Rioja):** entrada en operación comercial de dos grupos de 400 MW y con un rendimiento, en 2005, del 57%.
- **Reducción de las emisiones de CH<sub>4</sub> en redes de distribución:** en Madrid, Cataluña y Andalucía, las emisiones de CH<sub>4</sub> se redujeron en 158.160 m<sup>3</sup> por sustitución de materiales y renovación de redes.
- **Reducción trimestral del 1% de las emisiones atmosféricas (Marruecos):** disminución del 50% de las emisiones en el 2º trimestre, del 75% en el 3º trimestre y del 5% en el cuarto trimestre.
- **Disminución de las emisiones de CH<sub>4</sub> por fugas en redes (México):** eliminación de 20.208 focos emisores durante el periodo 2003-2006, de los cuales 4.329 se suprimieron en 2005.
- **Reducción de emisiones de gas manufacturado (Brasil):** disminución de las emisiones de gas manufacturado en un 10% respecto a 2004.
- **Conversión de clientes (Brasil):** cambio de 89.540 clientes de gas manufacturado a gas natural.
- **Sustitución de vehículos de gasolina por otros de gas natural:** construcción de una estación de carga de gas natural para vehículos, adaptación de motores y compra de 34 vehículos homologados.

- **Campaña Respiración (Colombia):** promoción del gas natural vehicular como alternativa para la mejora de la calidad del aire en Bogotá.

- **Formación de técnicos y comerciales en sistemas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero:** preparación de módulos de formación en función de las necesidades detectadas en la organización.

### ■ Compromiso 2

“Racionalización del consumo energético en todas las actividades del Grupo”.

- **Reducción del consumo de recursos naturales:** instalación de placas solares para el precalentamiento de agua caliente en duchas y eliminación de acumuladores eléctricos destinados a la generación de agua caliente sanitaria.
- **Reducción del consumo de combustible (Marruecos):** reducción del 7%, respecto a 2004, del consumo de gasoil.

### ■ Compromiso 3

“Identificación y minimización de otros impactos medioambientales”.

- **Avances en la gestión de residuos en centros de trabajo:** extensión de la gestión de residuos al plástico, metal y *tetrabrick*.
- **Mejora del proceso de gestión de residuos en el operador logístico:** definición e implementación de procedimientos para la enajenación de residuos de contadores y para la devolución por caducidad de productos utilizados en reparación de fugas.
- **Reducción del volumen de residuos y escombros en obras de sustitución de redes de distribución:** utilización de la técnica del “torpedo rompedor” en Madrid, Cataluña y Andalucía en 4.792 m.

Determinación de una sistemática para valorar la disminución del volumen de escombros en función de la zanja reducida empleada.

- **Reducción de la generación de residuos peligrosos (Marruecos):** reducción significativa de los residuos peligrosos (fluorescentes, trapos impregnados, cartuchos de tóner).
- **Eliminación de residuos peligrosos (México):** implantación de procedimientos para la retirada y tratamiento adecuado de los residuos de mercaptano y eliminación de los mismos.
- **Mejora del tratamiento de residuos de los centros de trabajo (México):** identificación, cuantificación y gestión de los residuos generados en oficinas.
- **Minimización de ruidos (México):** disminución del ruido generado en la obras de construcción y mantenimiento de la red de distribución mediante sustitución o adecuación de maquinaria y equipos.

- **Reducción del consumo de agua de refrigeración (Brasil):** reducción del consumo de agua en un 10% respecto a 2004.

- **Reducción del consumo de papel destinado a clientes:** potenciación de la *e-factura* en clientes domésticos.

- **Reducción del consumo de papel (Marruecos):** disminución del consumo de papel en un 24%.

- **Concienciación medioambiental de los empleados:** realización de dos acciones de comunicación para la concienciación sobre el ahorro de los recursos naturales y la preservación del medio ambiente.

#### ■ Compromiso 4

“Fomento de los Sistemas de Gestión Medioambiental en toda la cadena de valor”.

- **Realización de campañas de sensibilización medioambiental dirigida a los clientes:** publicación en la revista “Grandes Clientes”

de artículos que aportan soluciones energéticas para el cumplimiento del compromiso de Kioto y promueven las buenas prácticas.

- **Obtención del certificado de cumplimiento ambiental (México):** ejecución del Plan de Acción y las auditorías ambientales para la obtención del certificado.

- **Realización de estudios medioambientales (Brasil):** análisis medioambientales y de riesgo en los proyectos del ramal de distribución de la Cascada de Macacu/Friburgo.

- **Mejora del sistema de indicadores (Colombia):** implementación de la base de datos SIEGA (Sistema Integral de Evaluación de Gestión Ambiental).

- **Evaluación del control operacional de obras de acero (Colombia):** realización de auditorías de verificación de cumplimiento y cierre de no conformidades.

#### ■ Indicadores medioambientales claves. España

|   | p. 2006      | 2005         | 2004         | 2003         |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Emisiones de gases de efecto invernadero (t CO <sub>2</sub> eq) | 6.641.162,34 | 3.007.170,89 | 2.717.508,83 | 2.191.425,87 |
| Consumo de energía (GJ)   | 121.324.071  | 50.836.617   | 40.159.564   | 30.614.731   |
| Generación de residuos:   |              |              |              |              |
| Centros de trabajo (t) <sup>(1)</sup>                           | 369,19       | 369,19       | 355,48       | 226,21       |
| Proceso (t)   | 1.144,59     | 995,31       | ND           | ND           |
| Proceso (m <sup>3</sup> )                                       | 755          | 908          | ND           | ND           |
| Desembolsos medioambientales (millones de euros)                | –            | 32,16        | 34,25        | ND           |

<sup>(1)</sup> El dato corresponde al 70% de los centros de trabajo.

#### ■ Indicadores medioambientales claves. Internacional

|   | p. 2006       | 2005          | 2004          | 2003         |
|---|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Emisiones de gases de efecto invernadero (t CO <sub>2</sub> eq) | 2.451.078,7   | 2.479.722,17  | 1.506.988,56  | 930.020,07   |
| Consumo de energía (GJ)   | 29.209.881,23 | 30.164.427,47 | 17.368.489,76 | 6.501.488,34 |
| Generación de residuos (t)                                      | 1.275,14      | 1.273,35      | 3.446,28      | 51,01        |
| Desembolsos medioambientales (millones de euros)                | –             | 11,70         | 8,01          | ND           |

## Las respuestas del Grupo Gas Natural a su compromiso con el medio ambiente



### Medidas para la reducción de gases de efecto invernadero

El Grupo Gas Natural asume el compromiso constante de elaborar y aplicar medidas tendentes a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de sus propias actividades, de acuerdo con las directrices establecidas por el Protocolo de Kioto y la legislación derivada de éste.

#### ■ Renovación de las redes de distribución con materiales de última generación

Las emisiones de CH<sub>4</sub> del Grupo Gas Natural se deben exclusivamente a las operaciones propias del transporte y distribución de gas. Estas emisiones alcanzaron en 2005 los 29,49 millones de m<sup>3</sup>(n) de CH<sub>4</sub>, es decir, 0,44 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> eq, lo que representa un ratio de 0,48 kg de CO<sub>2</sub> eq/GJ de gas vehiculado. El gas vehiculado en 2005 corresponde a mercado liberalizado y mercado a tarifa. En 2003 y 2004 sólo se consideró el correspondiente a mercado liberalizado.

En España, las emisiones de CH<sub>4</sub> por unidad de longitud de red disminuyeron un 40,72% desde 2003, gracias a la utilización de mejores materiales y a la renovación de canalizaciones.

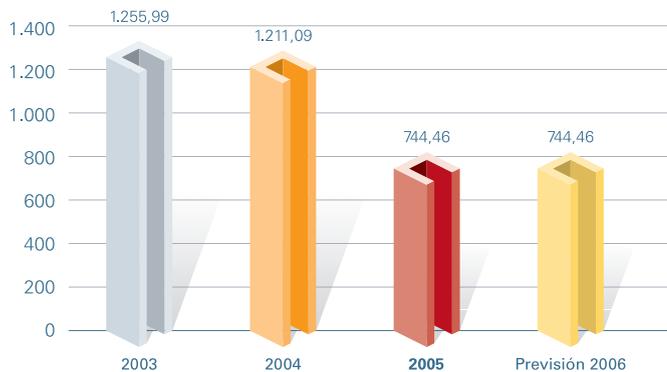
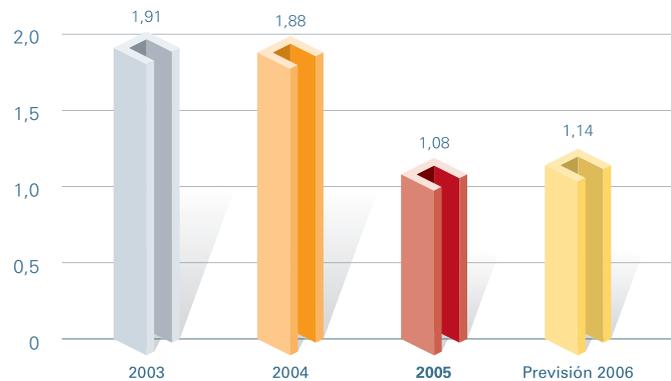
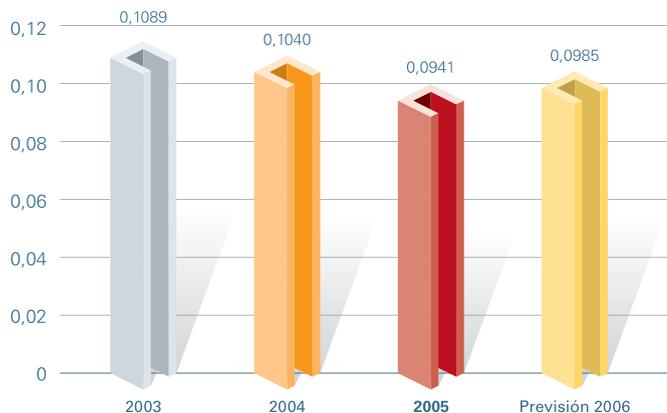
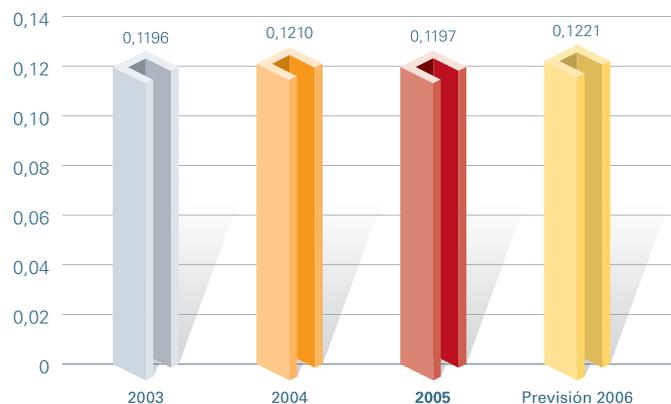
En el ámbito internacional, se mantiene también la tendencia a la reducción de emisiones en las redes, con una disminución del 43,45% desde 2003 en la cantidad por unidad de gas vehiculado.

#### ■ Uso de las mejores tecnologías disponibles y potenciación de energías menos contaminantes

El Grupo Gas Natural apuesta por la generación eléctrica a través de las tecnologías más eficientes, como las centrales de ciclo combinado o las plantas de cogeneración, que permiten no sólo mantener unos rendimientos elevados sino también minimizar la generación de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Durante el año 2005, se potenció el uso de energías renovables con la incorporación de nueve parques eólicos a la actividad de generación eléctrica, lo que contribuyó a reducir el factor de emisión de CO<sub>2</sub> por GJe generado en un 9,52%.

A nivel internacional, la única central de ciclo combinado es la de Puerto Rico, que mantuvo estables sus niveles de emisión por GJe generado.

**Emisiones de metano m<sup>3</sup>(n)/km. España****Emisiones de metano kg CO<sub>2</sub> eq/GJ gas vehiculado. Internacional****Emisiones de CO<sub>2</sub> t/GJe generado. España****Emisiones de CO<sub>2</sub> t/GJe generado. Internacional****Fomento del uso de gas natural**

Es objetivo intrínseco del Grupo Gas Natural controlar y reducir las emisiones asociadas a sus actividades. Para ello, además de utilizar las mejores tecnologías disponibles, promueve activamente la utilización de gas natural en sustitución de combustibles más contaminantes.

El gas natural genera menos emisiones de CO<sub>2</sub> que otros combustibles fósiles (un 41% menos que el carbón y un 28% menos que el fuelóleo para suministrar una misma cantidad de energía).

En este sentido, durante 2005 la reducción de emisiones derivadas de la sustitución de combustible fue de 168.000 toneladas de CO<sub>2</sub>.

**Control de las emisiones de las actividades de gestión y soporte**

Con la renovación de parte de la flota propia, las emisiones debidas al consumo de combustible de los vehículos en 2005 disminuyeron un 0,57% respecto al ejercicio 2004. Esta tendencia es previsible que se mantenga en 2006 gracias a la introducción de nuevos vehículos que utilizan el gas natural como carburante, menos contaminante que los combustibles utilizados actualmente.

Las emisiones derivadas de fuentes fijas e indirectas experimentaron en 2005 un incremento respecto a 2004, debido por una parte a un mayor consumo energético en los centros de trabajo (principalmente por diferencias climatológicas con el ejercicio anterior)

y por otra al aumento del factor medio nacional de emisión de CO<sub>2</sub> del kWh (establecido en el documento "Calculating CO<sub>2</sub> emissions from the combustion of Standard fuels and from electricity/steam purchase – Calculation worksheets". February 2004. Versión 2.0, [WRI y WBCSD]), utilizado para el cálculo de dichas emisiones.

**Indicadores de generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en España**

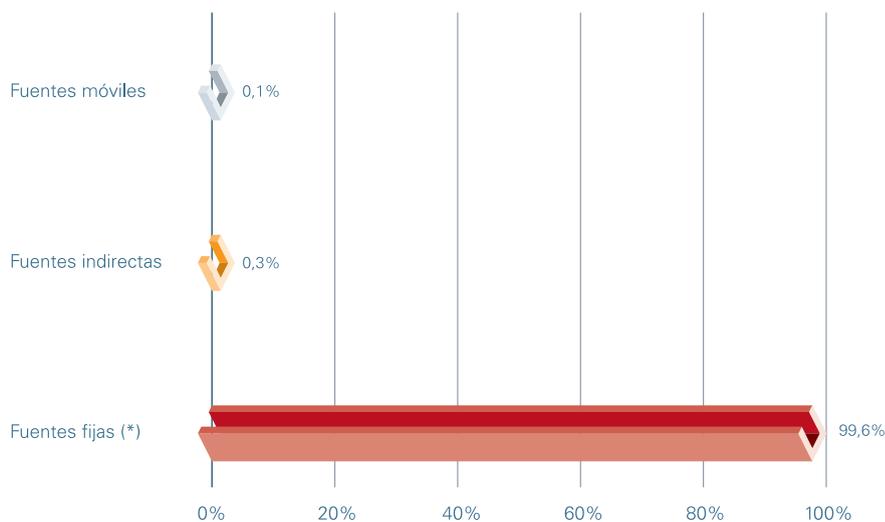
|   | p. 2006             | 2005                | 2004                | 2003                |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Transporte y distribución de gas (t CO <sub>2</sub> eq) | 447.980,84          | 447.980,84          | 665.485,93          | 632.845,55          |
| Generación de energía eléctrica (t CO <sub>2</sub> ):   |                     |                     |                     |                     |
| Centrales de ciclo combinado                            | 6.107.857,84        | 2.481.684,00        | 1.991.903,41        | 1.509.129,31        |
| Plantas de cogeneración                                 | 73.032,23           | 65.214,62           | 51.733,03           | 42.509,13           |
| Consumos propios (t CO <sub>2</sub> ):                  |                     |                     |                     |                     |
| Centros de trabajo <sup>(1)</sup>                       | 8.779,04            | 8.779,04            | 4.853,80            | 6.941,88            |
| Flota de vehículos                                      | 3.512,39            | 3.512,39            | 3.532,66            | ND                  |
| <b>Total</b>  | <b>6.641.162,34</b> | <b>3.007.170,89</b> | <b>2.717.508,83</b> | <b>2.191.425,87</b> |

<sup>(1)</sup> El dato corresponde al 80% de los centros de trabajo.

**Indicadores de generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) internacional**

|   | p. 2006             | 2005                | 2004              | 2003              |
|---|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| Fuentes móviles (t CO <sub>2</sub> )              | 5.242,58            | 5.239,78            | 1.213,80          | 853,38            |
| Fuentes fijas <sup>(1)</sup> (t CO <sub>2</sub> ) | 1.371.326,81        | 1.411.932,14        | 878.753,56        | 327.637,85        |
| Fuentes indirectas (t CO <sub>2</sub> )           | 8.681,37            | 7.737,00            | 6.557,47          | 6.387,64          |
| <b>Total (t CO<sub>2</sub>)</b>                   | <b>1.385.250,76</b> | <b>1.424.908,92</b> | <b>886.524,83</b> | <b>334.878,87</b> |

<sup>(1)</sup> No se incluyen emisiones de CH<sub>4</sub>.

**Emisiones de gases de efecto invernadero por fuentes en 2005. España**

(\*) No se incluyen emisiones de CH<sub>4</sub>.

**Cumplimiento de la legislación sobre comercio de derechos de emisión**

Con el objetivo de reducir el nivel de generación de emisiones de gases de efecto invernadero, el Grupo Gas Natural inició diversos proyectos integrados en el programa de Mecanismos de Desarrollo Limpio para su implantación en Latinoamérica.

En esta misma línea, se realizaron aportaciones al Community Development Carbon Fund, un fondo dependiente del Banco Mundial que trabaja en proyectos vinculados con el desarrollo de procesos productivos, la educación y la salud de los países más desfavorecidos. Además, el Grupo está considerando su participación en otros fondos públicos y privados.

### Principales plantas de cogeneración con participación del Grupo a través de La Energía

|                                   | Provincia  | % participación |
|-----------------------------------|------------|-----------------|
| A.E. CS Valle de Hebrón, A.I.E.   | Barcelona  | 81              |
| S. de Tratamiento Hornillos, S.L. | Valladolid | 80              |
| UTE La Energía – SPA              | Madrid     | 60              |
| A.E. Hospital U.G. Tries, A.I.E.  | Barcelona  | 50              |
| S. Tratamiento La Andaya, S.L.    | Burgos     | 45              |

### Rendimiento energético global (%)



### Racionalización del consumo energético en todas las actividades del Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural somete todos sus procesos a un control exhaustivo del consumo de energía con el objetivo de aplicar medidas adecuadas para su reducción.

Las principales fuentes de consumo energético son:

- El sistema de transporte y distribución para vehicular el gas.
- La generación eléctrica.
- El consumo de electricidad y gas en los centros de trabajo.

### Búsqueda de una elevada eficiencia en los procesos

El consumo energético del sistema de transporte y distribución de gas, tanto en España como en el ámbito internacional, es altamente eficiente, con rendimientos superiores al 99,98%. En 2005, se consumieron 137.798 GJ para transportar 922.880.160 GJ de gas natural. En el ámbito internacional, el consumo de 2005 fue de 16.669.904 GJ para vehicular 978.500.918 GJ de gas.

La tecnología de ciclos combinados es, en la actualidad, la mejor opción de generación de energía eléctrica a partir de gas natural, ya que conjuga un menor impacto ambiental con elevados rendimientos. En 2005, entró en funcionamiento una nueva central de ciclo combinado en Arrúbal (La Rioja), que se une a las ya existentes en San Roque (Cádiz) y Sant Adrià de Besòs (Barcelona).

Otra forma de mejorar la eficiencia energética en procesos es el uso de plantas de cogeneración.

Finalmente, la incorporación de 13 parques eólicos en la cartera de actividades energéticas del Grupo contribuyó a mejorar notablemente su eficiencia durante 2005.

De esta manera, la apuesta por las mejores tecnologías disponibles y las fuentes de energía renovables permitieron que el rendimiento energético del Grupo Gas Natural alcanzara el 60,06%, con un consumo de 45.083.340 GJ de gas natural para producir 27.075.903 GJe.

En el área internacional, la energía eléctrica generada en la central de ciclo combinado de Puerto Rico fue de 5.338.560 GJe, lo que representa un aumento del 6,08% respecto a 2004. El consumo de gas necesario para producirla fue de 11.155.021 GJ.

### Consumo energético en España

|  | p. 2006            | 2005              | 2004              | 2003              |
|--|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Transporte y distribución de gas (GJ)  | 139.173            | 139.173           | 88.936            | 136.577           |
| Gas natural                            | 137.798            | 137.798           | 88.936            | 136.577           |
| Electricidad                           | 1.375              | 1.375             | ND                | ND                |
| Generación de energía eléctrica (GJ)   | 121.100.128        | 50.612.674        | 40.010.924        | 30.400.543        |
| Gas natural                            | 119.845.269        | 50.087.908        | 39.625.387        | 30.085.720        |
| Electricidad                           | 1.254.859          | 524.766           | 385.537           | 314.823           |
| Centros de trabajo (GJ) <sup>(1)</sup> | 84.770             | 84.770            | 59.704            | 77.611            |
| Gas natural                            | 16.187             | 16.187            | 12.844            | ND                |
| Electricidad                           | 68.583             | 68.583            | 46.860            | 77.611            |
| <b>Total gas natural</b>               | <b>120.291.950</b> | <b>50.241.893</b> | <b>39.727.167</b> | <b>30.222.297</b> |
| <b>Total electricidad</b>              | <b>1.324.817</b>   | <b>594.724</b>    | <b>432.397</b>    | <b>392.434</b>    |
| <b>Total</b>                           | <b>121.324.071</b> | <b>50.836.617</b> | <b>40.159.564</b> | <b>30.614.731</b> |

<sup>(1)</sup> El dato corresponde al 80% de los centros de trabajo.

### Adopción de criterios energéticos en el diseño del Edificio Torre del Gas

El Grupo Gas Natural inaugurará su próxima sede corporativa en Barcelona durante el año 2006.

El edificio, completamente integrado en la arquitectura urbana de la ciudad, está diseñado para incorporar los criterios ambientales más vanguardistas que lo hacen especialmente eficiente desde el punto de vista energético:

- Los cristales de la fachada disponen de elevados niveles de aislamiento térmico e insolación que permiten minimizar el consumo eléctrico.
- El sistema de climatización permitirá disponer de flexibilidad para satisfacer las necesidades específicas de los empleados, realizando indistintamente aportaciones de frío o calor en una misma planta y evitando consumos innecesarios de energía.
- El edificio dispondrá de un sistema de control de iluminación automático con detectores de presencia que permitirán racionalizar el uso de la electricidad.
- Se han realizado los ajustes pertinentes para hacer posible la futura instalación de una pila de combustible de última generación. Este equipo, alimentado por hidrógeno, operará con un rendimiento global superior al 80%, lo cual situará a la nueva sede corporativa del Grupo Gas Natural como un referente en Europa.

### Apuesta por el uso de energías renovables

El Grupo Gas Natural es sensible a las inquietudes de la sociedad en favor de la potenciación y el uso de energías renovables. En línea con esta política, se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Incorporación de 13 parques eólicos en España:
  - Boreas Eólica, S.A.
  - Boreas Eólica2, S.A.
  - Des. de Energías Renovables de Navarra, S.A.
  - Des. de Energías Renovables de La Rioja, S.A.
  - Molinos de La Rioja, S.A.
  - Molinos del Cidacos, S.A.

**Consumo energético internacional**

|                           | p. 2006           | 2005              | 2004              | 2003             |
|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Proceso (GJ)              | 29.129.080        | 30.072.161        | 17.253.748        | 6.403.577        |
| Gas natural               | 28.813.714        | 29.739.675        | 17.009.895        | 6.322.470        |
| Electricidad              | 315.366           | 332.486           | 243.853           | 81.107           |
| Centros de trabajo (GJ)   | 80.801            | 92.267            | 114.741           | 97.911           |
| Gas natural               | 17.706            | 29.050            | 37.360            | 29.314           |
| Electricidad              | 63.095            | 63.217            | 77.381            | 68.597           |
| <b>Total gas natural</b>  | <b>28.831.420</b> | <b>29.768.725</b> | <b>17.047.255</b> | <b>6.351.784</b> |
| <b>Total electricidad</b> | <b>378.461</b>    | <b>395.703</b>    | <b>321.234</b>    | <b>149.704</b>   |
| <b>Total</b>              | <b>29.209.881</b> | <b>30.164.428</b> | <b>17.368.489</b> | <b>6.501.488</b> |

- Colaboración con la Xunta de Galicia en un proyecto de aprovechamiento de energía eólica para la generación de hidrógeno y en la identificación de campos de actuación, entre los que destacan el almacenaje y modulación de energías renovables para el desarrollo del hidrógeno y la captación de la energía del oleaje marino.
- Proyección de cinco instalaciones de captación de energía solar térmica para la generación de agua caliente sanitaria en cinco centros de trabajo con actividades de servicio técnico.
- Utilización de energía solar térmica, en combinación con el gas natural, para producir agua caliente sanitaria en edificios de viviendas, contribuyendo de forma decisiva a la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Integración de una pila de combustible de última generación a la nueva sede del Grupo Gas Natural en Barcelona.
- Uso de captadores solares de alta temperatura para alimentar equipos de producción de frío mediante ciclos de absorción. La iniciativa piloto se está llevando a cabo en un edificio del Grupo Gas Natural en Sevilla.

■ **Control exhaustivo del consumo de energía en los centros de trabajo**

En 2005, el consumo medio de energía de los centros de trabajo del Grupo Gas Natural en España fue de 627,82 kWh/m<sup>2</sup>. Esta cifra supera ligeramente la de ejercicios anteriores, debido principalmente a las diferencias climatológicas registradas. Por el contrario, en el ámbito internacional los consumos disminuyeron notablemente respecto al año anterior, con descensos de un 18% en electricidad y de un 22% en gas natural.

Para fomentar el ahorro de energía y el control en tiempo real de los consumos de gas, electricidad y agua, durante 2005 se instalaron sistemas de tele-medida de dichos consumos en el 30% de los centros de trabajo. La intranet del Grupo Gas Natural ofrece información sobre temperaturas y gasto energético en tiempo real, así como los valores históricos de cada centro.

Otras actuaciones dirigidas a reducir el consumo de energía en los centros de trabajo fueron las siguientes:

- Difusión de buenas prácticas de ahorro energético.
- Instalación de sistemas de detección de presencia para encendido y apagado de luminarias.
- Instalación de termostatos de control fijo de la temperatura.

### Consumo de agua de proceso m<sup>3</sup>/GJe generado. España



### Identificación y minimización de otros impactos medioambientales producidos por las actividades del Grupo Gas Natural

El registro y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y del consumo de energía son medidas importantes para proteger el medio ambiente. Asimismo, el Grupo Gas Natural considera también necesario controlar el resto de aspectos medioambientales relacionados con la emisión de otros gases (NOx y CO), el consumo de recursos (agua y papel) y la generación de residuos.

#### Control de las emisiones de NOx y CO de los procesos de generación de electricidad

Las emisiones de NOx y CO del Grupo Gas Natural se producen principalmente en los procesos de generación de electricidad en plantas de cogeneración y centrales de ciclo combinado.

En las plantas de cogeneración, las emisiones de CO en 2005 alcanzaron las 118,74 toneladas, lo que supone un

ratio de 4,39 g/GJe generado. Las emisiones de CO debidas a las centrales de ciclo combinado son inapreciables.

Las emisiones de NOx ascendieron en 2005 a 1.158,73 toneladas, lo que representa un ratio de 42,80 g/GJe generado.

#### Reducción del consumo de agua en generación eléctrica

El proceso de generación eléctrica consume agua por dos vías:

- El sistema de refrigeración.
- El uso de aportes en el proceso.

En España, el consumo de agua de refrigeración en 2005 fue de 3.197.466,84 m<sup>3</sup>, mientras en el proceso se emplearon 435.145,90 m<sup>3</sup>. En los últimos tres años, el consumo de agua de proceso por unidad de generación de electricidad disminuyó un 32,92%.

En las centrales de ciclo combinado del ámbito internacional, durante 2005, se consumieron 3.894,55 miles de m<sup>3</sup> de agua de proceso y de refrigeración.



### ■ Control y mejora de la gestión de residuos de proceso

La introducción de mejoras en el control de la información sobre los residuos ha permitido conocer de forma más exhaustiva los datos de generación de los mismos en las centrales de ciclo combinado y en los parques eólicos. Así, la cantidad de residuos generada en estas instalaciones en 2005 fue de 995,31 toneladas, de las cuales sólo el 14,39% son residuos peligrosos. Adicionalmente, se generaron un total de 908 m<sup>3</sup> de residuos procedentes de las centrales de ciclo combinado, de los cuales 123 m<sup>3</sup> fueron residuos de carácter peligroso.

El aumento observado en la generación de residuos de proceso respecto al año 2004 es debido a que en la planta de ciclo combinado de Arrúbal (La Rioja), inaugurada en 2005, se generan lodos en la clarificación del agua del río. Este residuo no peligroso es típico de este tipo de plantas en las que el medio de aporte de agua es fluvial y no marino.

A nivel internacional, se generaron 1.273,35 toneladas de residuos de proceso, lo que representa una disminución significativa en relación al pasado ejercicio.

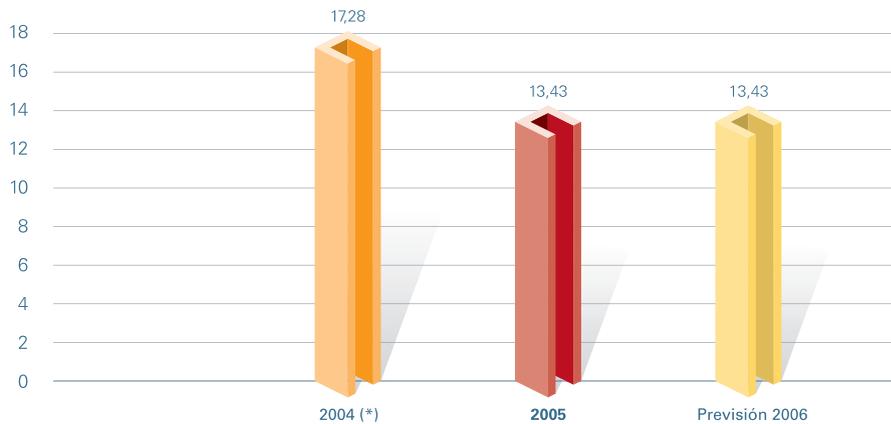
### Desarrollo de proyectos relacionados con el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL)

El Grupo Gas Natural emprendió hace dos años la implantación de Mecanismos de Desarrollo Limpio en países en vías de desarrollo. El objetivo de estos proyectos es minimizar la generación global de emisiones de gases de efecto invernadero a través de la mejora de la eficiencia energética e industrial, del tratamiento de vertidos, de la rehabilitación de tierras y de la transferencia de tecnologías limpias.

Los proyectos de la compañía que ya están en proceso de validación o aprobación son:

- **Proyecto "Sombrilla" de sustitución de combustible en industrias de Bogotá (Colombia).** Agrupa a ocho compañías de diferentes sectores para reemplazar su combustible por gas natural. Se estima que la reducción de las emisiones alcanzará las 381.036 t CO<sub>2</sub> eq en 10 años.
- **Proyecto de reducción de emisiones de metano en líneas de distribución de Monterrey (México).** Con la instalación de tuberías de polietileno en la red de distribución de Monterrey se prevé reducir las emisiones de CH<sub>4</sub> a la atmósfera en 321.095 t CO<sub>2</sub> eq en 10 años.
- **Proyecto de reducción de emisiones de metano en líneas de distribución de Río de Janeiro (Brasil).** Al igual que en México, la instalación de tuberías de polietileno en la red de distribución de Río de Janeiro permite prever una reducción de las emisiones de CH<sub>4</sub> a la atmósfera en 154.615 t CO<sub>2</sub> eq en siete años.
- **Proyecto de sustitución de combustible en la industria brasileña a pequeña escala.** Supondría una reducción de la emisión de 69.868 t CO<sub>2</sub> eq en 10 años.

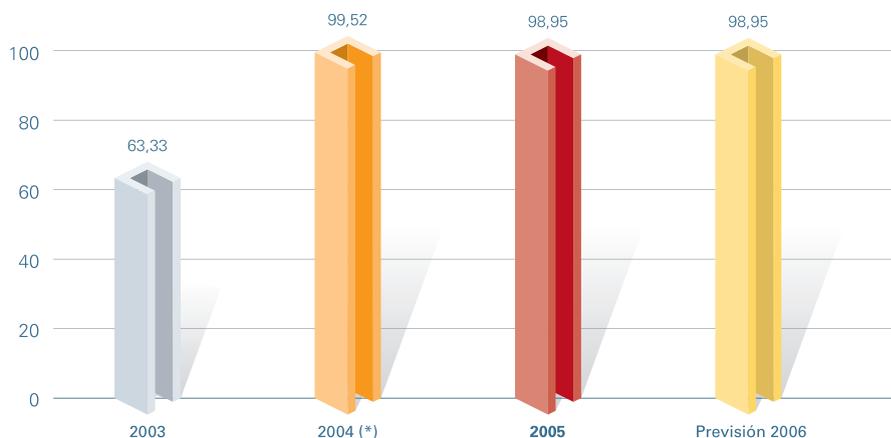
### Consumo de agua m<sup>3</sup>/empleado. Centros de trabajo (\*). España



### Consumo de papel kg/1.000 clientes. España



### Generación de residuos kg/empleado (\*). España



### Racionalización del consumo de recursos y la generación de residuos en los centros de trabajo

Además del consumo de energía, otros impactos ambientales generados en los centros de trabajo son los derivados del consumo de recursos (agua, papel) y la generación de residuos.

El consumo de agua en los centros de trabajo de España en 2005 ascendió a 50.105,49 m<sup>3</sup>, de los cuales 46.766,49 m<sup>3</sup> procedían de la red de abastecimiento y 3.339 m<sup>3</sup> de pozos.

En relación al consumo de papel, en 2005 su uso en la variedad de ecológico representó un 96,40% del total en España y un 98,38% en el área internacional. Se utilizaron 176,27 toneladas de papel blanco en España y 131,55 toneladas a nivel internacional. En este último caso, se produjo una notable disminución respecto a 2004 por la diferente contabilización de los consumos en Colombia.

En 2005, se generaron 369,19 toneladas de residuos en los centros de trabajo de España, de los cuales el 4,23% eran de carácter peligroso.

El aumento en valor absoluto respecto a 2004 es debido a que a finales de 2005 se inició la recogida selectiva de los plásticos en los principales centros de trabajo.

(\*) En el cálculo de los datos incluidos en el Informe de Responsabilidad corporativa del pasado ejercicio 2004 se consideraron los empleados externos.



#### Otros indicadores ambientales de proceso. España

|   | p. 2006          | 2005            | 2004            | 2003            |
|---|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Emisiones de CO (t)</b>                      | <b>141,25</b>    | <b>121,92</b>   | <b>85,50</b>    | <b>62,33</b>    |
| Plantas de cogeneración (t)                     | 141,25           | 118,74          | 84,24           | 62,33           |
| <b>Emisiones de NOx (t)</b>                     | <b>2.520,69</b>  | <b>1.161,25</b> | <b>773,15</b>   | <b>640,69</b>   |
| Centrales de ciclo combinado (t)                | 2.316,30         | 989,69          | 637,95          | 538,00          |
| Plantas de cogeneración (t)                     | 201,87           | 169,03          | 133,64          | 102,69          |
| <b>Consumo de agua (miles de m<sup>3</sup>)</b> | <b>10.101,89</b> | <b>3.632,61</b> | <b>2.401,75</b> | <b>1.954,90</b> |
| Centrales de ciclo combinado - refrigeración    | 9.386,20         | 3.155,21        | 1.916,47        | 1.563,68        |
| Centrales de ciclo combinado - proceso          | 621,86           | 398,34          | 392,77          | 310,14          |
| Plantas de cogeneración - refrigeración         | 45,76            | 42,25           | 47,57           | 48,68           |
| Plantas de cogeneración - proceso               | 48,07            | 36,81           | 44,94           | 32,40           |
| <b>Generación de residuos (t)</b>               | <b>1.144,60</b>  | <b>995,31</b>   |                 |                 |
| No peligrosos                                   | 968,93           | 852,10          |                 |                 |
| Peligrosos                                      | 175,67           | 143,21          |                 |                 |
| <b>Generación de residuos (m<sup>3</sup>)</b>   | <b>755,00</b>    | <b>908,00</b>   |                 |                 |
| No peligrosos                                   | 693,00           | 785,00          |                 |                 |
| Peligrosos                                      | 62,00            | 123,00          |                 |                 |

#### Otros indicadores ambientales de centros de trabajo. España

|   | p. 2006       | 2005          | 2004          | 2003          |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Consumo de agua (miles de m<sup>3</sup>)</b>       | <b>50,11</b>  | <b>50,11</b>  | <b>61,73</b>  | <b>91,12</b>  |
| Superficie oficinas (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> ) | 0,53          | 0,53          | 0,63          | ND            |
| m <sup>3</sup> /empleado                              | 13,43         | 13,43         | 17,28         | ND            |
| <b>Consumo de papel (t)</b>                           | <b>176,27</b> | <b>176,27</b> | <b>169,72</b> | <b>153,20</b> |
| kg/1000 clientes                                      | ND            | 34,34         | 35,30         | 34,18         |
| <b>Generación de residuos (t)<sup>(1)</sup></b>       | <b>369,19</b> | <b>369,19</b> | <b>355,48</b> | <b>226,21</b> |
| kg/empleado   | 98,95         | 98,95         | 99,52         | 63,33         |
| % Peligrosos  | 4,23          | 4,23          | 4,16          | 3,07          |

<sup>(1)</sup> El dato corresponde al 70% de los centros de trabajo.



#### Otros indicadores ambientales internacional

|  | p. 2006         | 2005            | 2004            | 2003          |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
| <b>Emissiones de CO (t)</b>  | <b>2.004,77</b> | <b>2.148,63</b> | <b>1.041,70</b> | <b>583,33</b> |
| Transporte y distribución de gas (t)   | 1.906,37        | 2.021,41        | 985,61          | 537,71        |
| Centrales de ciclo combinado (t)   | 74,33           | 75,86           | 11,84           | 9,60          |
| <b>Emissiones de NOx (t)</b>   | <b>1.504,08</b> | <b>1.620,59</b> | <b>946,20</b>   | <b>774,36</b> |
| Transporte y distribución de gas (t)   | 1.366,91        | 1.451,93        | 803,22          | 722,66        |
| Centrales de ciclo combinado (t)   | 122,64          | 125,49          | 112,54          | 15,80         |
| <b>Consumo de agua (miles de m<sup>3</sup>)</b>                              | <b>3.949,90</b> | <b>4.056,10</b> | <b>3.902,77</b> | <b>897,89</b> |
| Centrales de ciclo combinado – refrigeración (miles de m <sup>3</sup> )      | 1.092,20        | 1.115,79        | 1.041,26        | 199,55        |
| Centrales de ciclo combinado – proceso (miles de m <sup>3</sup> )            | 2.720,01        | 2.778,76        | 2.693,44        | 516,18        |
| <b>Generación total de residuos (de proceso y de centros de trabajo) (t)</b> | <b>1.275,14</b> | <b>1.273,35</b> | <b>3.446,28</b> | <b>51,01</b>  |
| % Peligrosos   | 69,74           | 69,97           | 93,61           | 60,32         |
| <b>Consumo de agua de centros de trabajo (miles de m<sup>3</sup>)</b>        | <b>110,19</b>   | <b>119,73</b>   | <b>289,32</b>   | <b>275,13</b> |
| m <sup>3</sup> /empleado   |                 | 40,09           | ND              | ND            |
| <b>Consumo de papel en centros de trabajo (t)</b>                            | <b>130,85</b>   | <b>131,55</b>   | <b>833,98</b>   | <b>721,98</b> |



## Fomento de los sistemas de gestión medioambiental en toda la cadena de valor

### ■ Avance en la implantación de sistemas de gestión medioambiental según estándares internacionales

El compromiso del Grupo Gas Natural con el medio ambiente es llevado a la práctica a través de un sistema de gestión medioambiental que permite a las sociedades del Grupo orientar sus actuaciones de mejora y cuidado del entorno.

La mayoría de las sociedades que forman parte del Grupo están certificadas según la norma UNE-EN ISO 14001. Las actividades derivadas de la implantación de estos sistemas de gestión medioambiental están reglamentadas en los manuales de gestión ambiental y en los procedimientos generales de medio ambiente.

La certificación del Sistema de Gestión Medioambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001 se extendió a 11 empresas distribuidoras de gas en España, a Metragaz como empresa de transporte de gas en Marruecos y a Gas Natural México:

- Gas Natural SDG, S.A.
- Gas Natural Distribución SDG, S.A.
- Gas Natural Andalucía, S.A.
- Gas Natural Cegas, S.A.
- Gas Natural Castilla y León, S.A.
- Gas Natural Castilla-La Mancha, S.A.
- Gas Natural Rioja, S.A.
- Gas Natural La Coruña, S.A.
- Gas Galicia SDG, S.A.
- Gas Navarra, S.A.
- Gas Natural Comercializadora, S.A.
- Metragaz, S.A. (Marruecos)
- Gas Natural México, S.A. de C.V.

### ■ Implicación de los proveedores y clientes minoristas en el uso responsable de la energía

Los compromisos medioambientales del Grupo Gas Natural no sólo tienen repercusión en las sociedades que lo conforman, sino que su alcance se hace extensivo también a todos los grupos de interés de la cadena de valor de la compañía.

En este sentido, a los proveedores y suministradores se les implica en la aplicación de los más altos estándares medioambientales en todas las actuaciones relacionadas con el Grupo (ver capítulo sobre proveedores). Entre las actuaciones llevadas a cabo se ha elaborado el documento "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para construcción de redes de distribución", al cual se han adherido de forma voluntaria los principales contratistas de obras que trabajan para el Grupo en España.

El Grupo Gas Natural quiere involucrar también a los clientes minoristas en el uso responsable de la energía, a través de campañas bajo el lema "Eficiencia energética para resaltar la importancia de la racionalización del consumo de un bien renovable pero escaso como es la energía".

#### Otros indicadores medioambientales generados. España

|  | 2005     | 2004      | 2003 |
|--|----------|-----------|------|
| Incidencias medioambientales                     | 60       | 203       | ND   |
| Multas de sanciones (euros)                      | 1.752,00 | 60.702,21 | ND   |
| Desembolsos medioambientales (millones de euros) | 32,16    | 34,25     | ND   |
| Recuperación paisajística (m <sup>2</sup> )      | 620      | 350       | ND   |
| Estudios de Impacto Ambiental                    | 58       | 44        | 13   |

Mediante otras acciones de comunicación más específicas también se facilitan a los clientes consejos sobre la aplicación de medidas de ahorro energético -en Argentina, por ejemplo, se proporcionó información en la factura- para potenciar el uso del gas natural en los vehículos, ya que posee un menor impacto medioambiental que otras energías.

#### ■ Promoción de la eficiencia y ahorro energético en el sector residencial

El Grupo Gas Natural desarrolló, durante el año 2005, una operación de demostración de tele-lectura de contadores domésticos que permitirá disponer de información sobre consumos en tiempo real, así como mejorar los procesos de facturación.

El conocimiento del perfil diario de demanda de los clientes facilitará el desarrollo progresivo de modelos de demanda energética y el análisis de los hábitos de consumo en función de una serie de variables, como la tipología de vivienda o de familia y las condiciones climáticas, entre otras. En consecuencia, podrán establecerse recomendaciones sobre eficiencia y ahorro energético en el sector

residencial, de acuerdo con la estrategia y los objetivos de la Directiva 2002/91/CE de Eficiencia Energética en los Edificios, de próxima aplicación en España.

#### ■ Promoción del uso de energías renovables en la construcción y planificación urbana

El Grupo Gas Natural ha editado y difundido el "Manual de cálculo y diseño de instalaciones de generación de agua caliente sanitaria en edificaciones de viviendas mediante energía solar y apoyo individual a gas natural". Con esta publicación, el Grupo se compromete en la promoción del uso de las energías renovables, proponiendo las soluciones más eficientes en cada situación. En 2005, se realizaron presentaciones de este Manual en los principales salones inmobiliarios celebrados en España. Además, se distribuyeron alrededor de 2.000 copias entre representantes de las Administraciones Públicas, arquitectos, promotores, universidades, instaladores, etc. También está disponible y es de acceso libre en el Portal del Instalador.

Asimismo, y en colaboración con el área de Mecánica de Fluidos de la Universidad de Zaragoza, se elaboró y editó el manual "Generación Eléctrica Distribuida", que da a conocer las diferentes posibilidades en el ámbito de la cogeneración y el abastecimiento energético urbano con criterios de alta eficiencia y mínimo impacto ambiental. El manual fue ampliamente difundido.

#### ■ Desembolsos medioambientales

En 2005, el Grupo Gas Natural consolidó y desarrolló sus actividades de gestión medioambiental, y para ello destinó en España 32,16 millones de euros y en el ámbito internacional 11,7 millones de euros. A través de este desembolso se financiaron las siguientes actuaciones:

- Renovación de redes y acometidas.
- Encauzamientos de ríos.
- Descontaminación de suelos.
- Elaboración de planes de caracterización de residuos.
- Modificación de torres de refrigeración.

**Otros indicadores medioambientales generados. Internacional**

|  | 2005     | 2004      | 2003      |
|--|----------|-----------|-----------|
| Multas de sanciones (euros)                      | 2.770,81 | 57.800,66 | 48.703,26 |
| Desembolsos medioambientales (millones de euros) | 11,70    | 8,01      | ND        |
| Recuperación paisajística (m <sup>2</sup> )      | –        | 25.000    | ND        |
| Estudios de Impacto Ambiental                    | 19       | 19        | 17        |



- Estudios de impacto ambiental.
  - Vigilancia de la calidad del aire.
  - Proyecto ARIES para una central de ciclo combinado.
  - Seguimiento y restauración medioambiental.
  - Planes de gestión de residuos.
  - Proyectos de almacenamiento y regasificación.
  - Revegetación y restitución de terrenos.
  - Perforación de cruces en carreteras, autopistas y vías férreas.
  - Estudios y trabajos arqueológicos.
  - Estudios hidrológicos, etnológicos y paleontológicos.
  - Demolición de pantalan.
  - Ejecución de obras o acometidas en vías urbanas.
  - Apertura de pista.
  - Desarrollo e implantación de sistemas de gestión medioambiental.
  - Gestión medioambiental de los recursos en centros de trabajo y flota de vehículos.
  - Proyectos de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.
  - Programa de PPI's en obras.
  - Vigilancia, control y mediciones de ruidos, emisiones y vertidos.
  - Renovación de la flota de vehículos.
  - Tasas e impuestos medioambientales.
  - Instalación de cabinas para la medición de la inmisión de contaminantes.
  - Mantenimiento de equipos de protección de incendios.
  - Estudios medioambientales.
  - Instalación de placas solares.
  - Proyectos de Inversión y Desarrollo orientados a la mejora medioambiental.
  - Otras mejoras medioambientales.
  - Otros gastos medioambientales.
- Los desembolsos en el ámbito internacional se destinaron a los siguientes conceptos:
- Auditoría de cumplimiento ambiental.
  - Estudios de impacto ambiental.
  - Renovación de redes y ramales.
  - Cumplimiento de requisitos legales, estudios de impacto y riesgo ambiental.
  - Tratamiento de residuos peligrosos.
  - Otros gastos medioambientales.

## La sociedad y el Grupo Gas Natural: la ciudadanía



El Grupo Gas Natural asume su responsabilidad social, aportando a la sociedad sus conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicar parte de sus beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

Con esta voluntad el Grupo Gas Natural destinó 14,87 millones de euros a financiar iniciativas de interés general, de los cuales, 13,5 se aportaron desde España. Así, en 2005, se duplicó la cifra destinada a proyectos capaces de reforzar la política de preservación del entorno y del medio ambiente, con especial énfasis en la educación de los más jóvenes. Por otro lado, este incremento en la acción medioambiental supuso la equiparación en la asignación de recursos entre las tres líneas de actuación del Grupo Gas Natural: social, cultural y medioambiental.

En este sentido, hay que destacar el incremento, respecto a 2004, de un 74% en el número de proyectos de patrocinio y acción social. Una evolución que evidencia el compromiso de colaboración del Grupo Gas Natural con las comunidades donde desarrolla su actividad y con el conjunto de la sociedad.

## Integridad y responsabilidad

### Compromisos del Grupo Gas Natural con la ciudadanía

1. Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera el Grupo Gas Natural.
2. Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad.
3. Establecer canales de comunicación transparentes para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

### Resumen 2005

#### ■ Compromiso 1

“Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera el Grupo Gas Natural”.

- **Promoción de la cultura musical:** organización de 12 conciertos y colaboración con temporadas y ciclos musicales en trece ciudades distintas.
- **IV Centenario de “El Quijote”:** colaborar con el programa de actividades culturales y sociales organizadas para la celebración del IV Centenario de “El Quijote”.
- **Constitución de la Fundación ProCnic:** apoyar y financiar la investigación cardiovascular en colaboración con el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares.
- **Formación medioambiental:** desarrollo de dos programas educativos (pedagógico y telemático) que contó con la participación de 66.095 escolares en España y Latinoamérica que, por primera vez, se sumó al proyecto telemático.

- **Programa “Primera Exportación” (Argentina):** desde su puesta en marcha en 2001, esta iniciativa asesoró a más de 14.000 Pymes argentinas de un gran número de sectores.

- **Programa “Pequeños Científicos” (Colombia):** impulsar el pensamiento científico entre los jóvenes colombianos mediante la formación del profesorado en temas relacionados con el medio ambiente y las ciencias naturales.

#### ■ Compromiso 2

“Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad”.

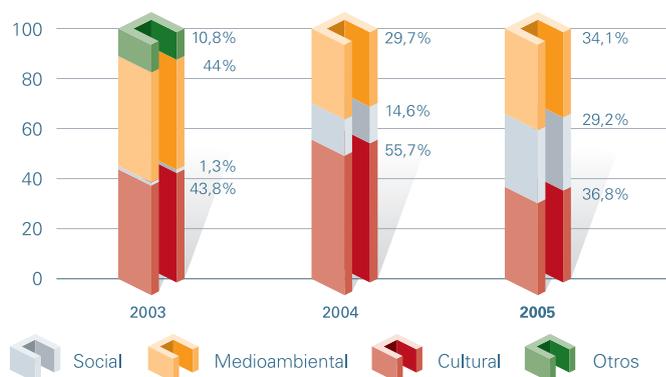
- **Convenio con la Federación de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA):** establecimiento de mecanismos de mediación amistosa para la resolución de conflictos y fomentar el intercambio de información así como la realización de estudios, en colaboración con la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente.

#### ■ Compromiso 3

“Establecer canales de comunicación transparentes para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos”.

- Creación del apartado de Responsabilidad corporativa en la *web* del Grupo: creación de un apartado específico sobre la Responsabilidad corporativa y nueva vía de contacto para todos los ciudadanos interesados en la actuación del Grupo en este ámbito.

**Distribución porcentual por tipo de acción  
Grupo Gas Natural**

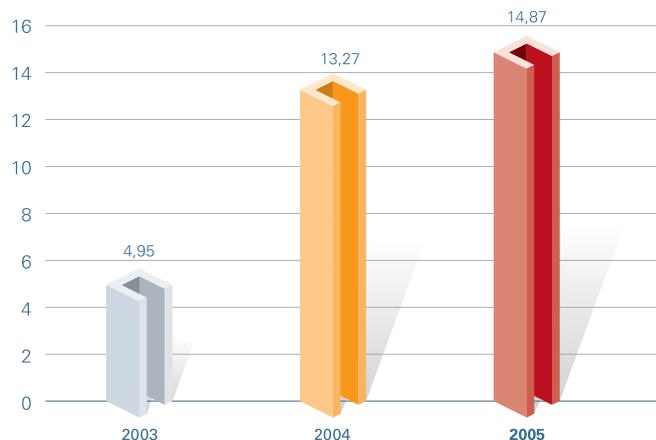


Dado que se ha introducido la acción medioambiental en Latinoamérica se ha visto modificado el objetivo de incrementar un 3% la acción social durante 2005. En este sentido se ha duplicado la aportación del Grupo a la acción medioambiental.

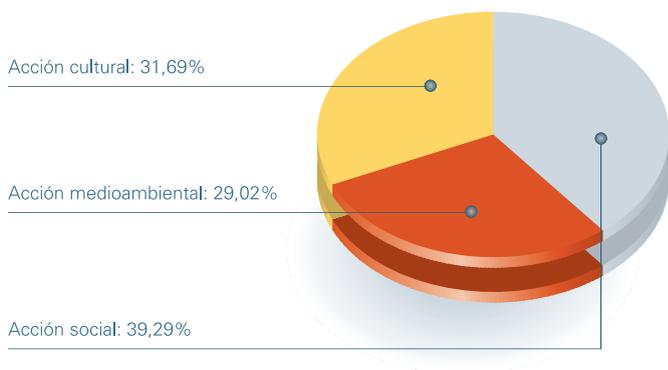
**Número de actividades de patrocinio  
y acción social**



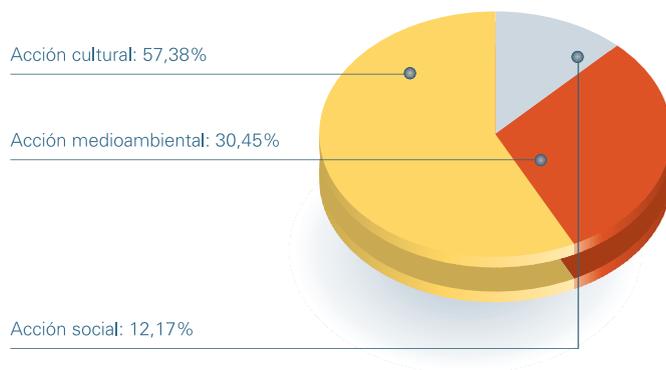
**Evolución de la aportación  
del Grupo Gas Natural (en millones de euros)**



**Aportación en España por tipo de acción**



**Aportación en Latinoamérica por tipo de acción**



## Las respuestas del Grupo Gas Natural a la ciudadanía



### Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera el Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural apoya el desarrollo de las comunidades locales a través de actividades que fomentan la cultura y los comportamientos medioambientalmente responsables entre la sociedad y a través de la acción social orientada a colectivos desfavorecidos.

#### ■ Proyectos destinados al desarrollo cultural de la ciudadanía

##### *Promoción de la cultura musical:*

Parte de las acciones de patrocinio cultural del Grupo Gas Natural se concentran en actividades relacionadas con el fomento de la música clásica en las comunidades donde lleva a cabo su actividad empresarial.

Durante la última temporada, se ofrecieron 12 conciertos, con una asistencia de más de 28.000 personas. Entre los proyectos más destacados, se encuentra el taller celebrado en Sevilla "West Eastern Divan", dirigido por el músico israelí Daniel Barenboim con el que se pretende fomentar el diálogo y la convivencia entre pueblos tradicionalmente enfrentados.

En el marco del Festival Internacional de Santander, el Grupo Gas Natural se sumó al homenaje del compositor alemán Richard Wagner, con el patrocinio de la ópera "La Walkiria".

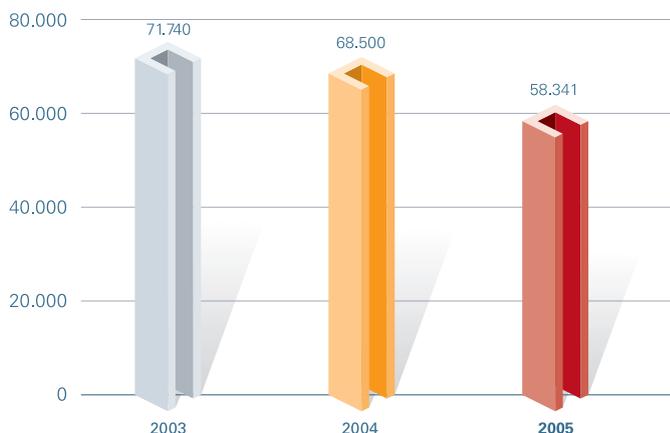
El Grupo participó en diferentes iniciativas con la Orquesta Sinfónica de Barcelona i Nacional de Catalunya en Tarragona, Girona y Lleida.

Asimismo, estuvo presente en Santander en el concierto celebración "250 Aniversario ciudad de Santander" con la Orquesta Sinfónica de Castilla y León.

Este compromiso con la música se vio reforzado con el patrocinio de temporadas y ciclos musicales en diferentes ciudades. Así, el Grupo Gas Natural colaboró con el Gran Teatre del Liceu, el Palau de la Música Catalana, el Auditorio Nacional y el Teatro Real. También estuvo presente en el Festival Internacional de Santiago de Compostela, el Festival de Jazz de Pontevedra, el Festival de la Música de Perelada y el Festival de Música de Torroella de Montgrí.

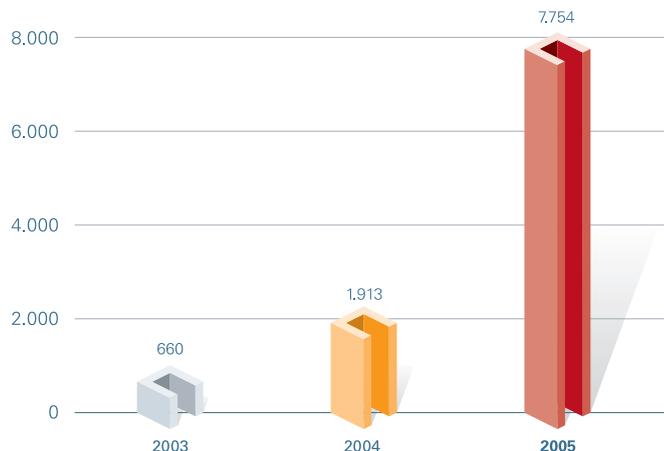
Para ampliar la información se puede acceder al apartado de Patrocinio y Acción Social de la página *web* corporativa del Grupo Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

### Participación total de los alumnos en el programa pedagógico "El gas natural y el medio ambiente"



El descenso de participantes en el programa pedagógico presencial se debe al incremento que ha tenido la actividad educativa a través de Internet.

### Participación total de los alumnos en la actividad escolar telemática "El gas natural, la energía del siglo XXI"



#### Apoyo a la educación medioambiental

Durante el curso escolar 2004-2005 el Grupo Gas Natural siguió apoyando la educación de las generaciones más jóvenes con su programa educativo "El gas natural y el medio ambiente" y la actividad *on line* "El gas natural, la energía del siglo XXI". Con estas iniciativas el Grupo Gas Natural pretende transmitir conceptos como el desarrollo sostenible y difundir la cultura del uso racional de la energía.

El programa educativo presencial contó con la participación de 58.341 alumnos que recibieron en sus centros escolares conferencias impartidas por especialistas en medio ambiente. Por su parte, la actividad educativa que el Grupo Gas Natural facilita a través de internet alcanzó una asistencia de más de 7.754 alumnos, un incremento del 305,3% respecto al curso anterior. "El gas natural, la energía del siglo XXI" permite trabajar conceptos de los contenidos de la cadena del gas natural de una forma diferente, haciendo uso de las nuevas tecnologías y fomentando la participación entre alumnos de diferentes centros.

En México, Brasil, Argentina y Colombia se mantuvieron los diferentes programas educativos bajo el nombre "El gas en la escuela", a través de los que se dio a conocer las ventajas medioambientales del gas natural y se transmitieron recomendaciones para su correcto uso. Asimismo, se difundió entre el profesorado material pedagógico para reforzar su labor docente en materia de sostenibilidad.

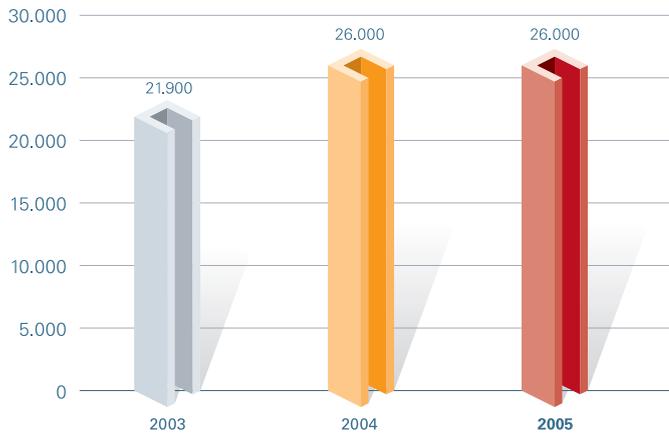
Para más información acceda a las "Actividades educativas" de nuestra página *web* corporativa. [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com).

#### Fomento de la riqueza cultural

El Grupo Gas Natural tiene entre sus objetivos fundamentales difundir la riqueza cultural. Con este propósito la compañía edita anualmente un libro sobre el patrimonio natural y cultural de los países donde desarrolla su actividad. Esta iniciativa propicia el acercamiento entre las diferentes culturas de los países que conforman el Grupo. Los destinatarios de estas publicaciones son los principales grupos de interés de la compañía. En 2005, se editó el libro "Argelia, patrimonio cultural y natural", del que se distribuyeron 26.000 ejemplares en seis idiomas.

Una de las actuaciones destacadas este 2005, en el ámbito cultural, fue la participación en los actos programados para celebrar el IV Centenario de la edición de "El Quijote". Este acontecimiento permitió al Grupo Gas Natural colaborar en un extenso programa de acontecimientos culturales de primera magnitud, como fue la exposición "Don Quijote: Tapices Españoles del Siglo XVIII" y el patrocinio de la ópera "Aída" representada en Toledo.

### Ejemplares publicados



En Colombia, con el programa "Museos Vivos", 1.651 personas de todas las edades recibieron visitas guiadas y completamente gratuitas al Museo Nacional, Museo del Oro, Museo Botero y Jardín Botánico.

Gas Natural BAN con su iniciativa "Gas Natural en las artes", patrocinó 20 conciertos de la temporada musical 2004-2005 para promover el arte y la cultura en la sociedad argentina. Bajo este mismo compromiso, se propició la difusión de nuevos pintores argentinos a través de su presencia institucional en la Muestra de Arte Contemporáneo.

### Acción social orientada a colectivos desfavorecidos

La política de asignación de recursos a programas sociales se centra en aquellos proyectos que generan un mayor valor para la sociedad a través de la atención a los colectivos más desfavorecidos. Esta implicación refuerza el compromiso adoptado por el Grupo Gas Natural de integrarse, de manera positiva, en cada comunidad y país donde está presente.

### Actividades educativas

Las actividades educativas están destinadas a promover el conocimiento y las ventajas del gas natural como energía a alumnos de entre 11 y 18 años.

Los programas desarrollados por el Grupo han sido dos: "El gas natural y el medio ambiente" y "El gas natural la energía del siglo XXI".

- "El gas natural y el medio ambiente" es un programa presencial que se imparte en todas las comunidades autónomas donde actúa el Grupo Gas Natural. A través de las sesiones educativas desarrolladas en 911 centros, se formaron 58.000 estudiantes y se distribuyeron más de 60.000 guías didácticas como complemento de formación.
- La actividad escolar telemática "El gas natural, la energía del siglo XXI" es un programa orientado a la participación de todos los centros educativos a través de Internet, introduciendo así, las tecnologías de la Información y la Comunicación como nuevas metodologías en el ámbito de la formación. El programa consta de diversas actividades que se pueden realizar de forma individual o entre los diferentes centros que participan.
  - Más de 7.300 alumnos de 200 escuelas españolas y, por primera vez, 20 escuelas de Argentina y cinco de Perú han participado en la actividad telemática, trabajado en temas energéticos a través de la red. Los alumnos españoles pertenecían a 200 centros escolares de 44 provincias del país.
  - El programa educativo ha batido este curso un récord de participación, con 375 grupos de estudiantes inscritos, cifra que cuadruplica la del curso anterior. Durante el curso 2004-2005, han participado por primera vez escuelas de Latinoamérica.

Para la implantación de estas actividades el Grupo Gas Natural solicitó el apoyo de las consejerías de Medio Ambiente y Educación de las comunidades autónomas donde se desarrollan.



## **1. España:**

### **1.1. Apoyo a la infancia**

En España el Grupo Gas Natural puso en marcha numerosas actividades en colaboración con fundaciones y organizaciones sociales para la integración de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social.

En este sentido, y por tercer año consecutivo, se decidió donar el importe que tradicionalmente se destinaba a felicitaciones navideñas. La Fundación para la Infancia Meniños fue la beneficiaria de los 12.000 euros, que fueron asignados al programa de "Reunificación Familiar" a través del que trabaja para que los niños y niñas acogidos en Centros de Protección de Menores de Galicia puedan volver cuanto antes a sus casas.

A través de la Asociación de Niños con Cáncer (AFANOC), el Grupo Gas Natural pudo participar en la sensibilización y divulgación de la existencia del cáncer infantil con el objetivo de normalizar la enfermedad en el conjunto de la sociedad.

### **1.2. Integración sociolaboral**

En línea con la política de integración de colectivos desfavorecidos, el Grupo Gas Natural tiene establecidos convenios de colaboración con la Fundació Tallers de Catalunya, la Fundación Adecco y Femarec que alcanzan una aportación de 242.636 euros.

A través de estas medidas de apoyo, el Grupo contrató servicios para el desarrollo de ciertos proyectos a plantillas formadas en su mayoría por discapacitados físicos y psíquicos. Así, la Fundació Tallers de Catalunya facilitó sus servicios a la Fundación Gas Natural, a Gas Natural Comercializadora y a Gas Natural SDG, S.A. por un importe de facturación de 26.971 euros.

Con la Fundación Adecco se inició el Plan Familia a través del cual se realizaron acciones formativas para la inserción, tanto laboral como social, de colectivos desfavorecidos.

Principalmente, discapacitados, mujeres con cargas familiares, ex deportistas y personas mayores de 45 años.

En Galicia, el Grupo Gas Natural, realizó una aportación a Down Vigo: Asociación para el Síndrome de Down para la colaboración del proyecto Escuela de Vigo, cuyo objetivo es ayudar a este colectivo en su incorporación a la vida independiente.

Sumándose a éstas iniciativas, el Grupo Gas Natural inició en 2005 la compra de sus objetos promocionales a Galenas, un grupo de servicios de distribución perteneciente a la Fundación Once y en el que el 90% de la plantilla está compuesto por personas con algún tipo de discapacidad. La facturación en 2005, ascendió a 158.732 euros.

### **1.3. Investigación clínica**

El Grupo Gas Natural entiende el apoyo a la investigación como una etapa fundamental en el proceso de mejora de la calidad de vida de los enfermos y de sus familiares. Con esta voluntad, en 2005, la compañía participó en el proceso de fundación del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares que, en alianza con el Ministerio de Sanidad y otras

13 empresas españolas, constituyeron la Fundación ProCnic para el impulso de la investigación de enfermedades cardiovasculares. Esta iniciativa evidencia como las alianzas público-privadas son capaces de establecer proyectos de gran trascendencia para el conjunto de los ciudadanos.

Asimismo, siguió colaborando con el Instituto Guttmann, que tiene por objetivo principal promover, impulsar y conseguir la rehabilitación integral de las personas afectadas por una lesión medular, daño cerebral u otra gran discapacidad física de origen neurológico.

En España, el Grupo Gas Natural estableció un acuerdo de colaboración con la Fundación Lealtad. Esta institución asesora a la hora de elegir alguna de las iniciativas de patrocinio y acción social y ofrece evaluaciones sobre el cumplimiento de los principios de transparencia y buenas prácticas de las ONG's, asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro.

## 2. Argentina

En Argentina se continuó el programa de voluntariado con la colaboración de los empleados de Gas Natural BAN. Este programa se puso en marcha en el año 2002 como respuesta a las inquietudes sociales de los trabajadores y desde su inicio ha atendido a más de 7.000 personas en riesgo de exclusión social.

Los empleados dedican parte de su tiempo y de sus conocimientos a atender y ayudar a colectivos con escasos recursos económicos y necesidades básicas insatisfechas, mayoritariamente en los barrios más necesitados de la provincia de Buenos Aires.

Con el objetivo de mejorar la asistencia que los empleados pueden aportar se constituyó un equipo de formación dentro del grupo de voluntarios encargado de transmitir sus conocimientos a los que se incorporan por primera vez al programa.



Por otro lado, como parte de su programa de contribución a la sociedad, Gas Natural BAN lleva a cabo una serie de donaciones a ONG, fundaciones y asociaciones de la sociedad civil a través de las cuales colabora con el desarrollo socioeconómico de las comunidades donde opera.

## 3. Colombia

La aportación total en patrocinios y acción social en Colombia fue, en 2005, de 131.454 euros. Entre las acciones sociales más destacadas de Gas Natural ESP se encuentra la creación de un fondo de 444 becas, en colaboración con la Fundación Dividendo por Colombia, a través de las que capta y administra recursos para apoyar la educación de niños desfavorecidos.

Con esta misma voluntad de apoyo a la infancia, Gas Natural ESP amplió, en 2005, su compromiso con empresarios por la educación convirtiéndose en empresa fundadora con una aportación de 10.900 euros. La filosofía de esta asociación es contribuir a la generación de equidad económica, social y política en Colombia, a través del fortalecimiento del sistema educativo y la movilización de la sociedad en torno a la educación.

Como iniciativa propia durante el año 2005, Gas Natural ESP implementó un programa piloto con la cooperativa de trabajo asociado Ecobosco, de la localidad de Ciudad Bolívar, que contó con la participación de 15 jóvenes. El objetivo era que los estudiantes puedan aplicar los conocimientos adquiridos en los centros de capacitación de su ciudad.

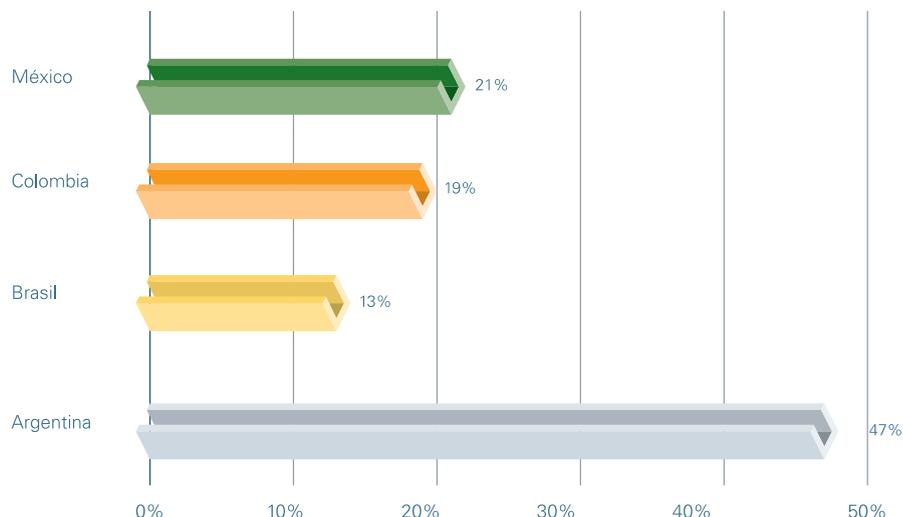
## 4. México

Gas Natural México, como parte de las acciones de responsabilidad social que desarrolla el Grupo en el país, participó en la colecta nacional que anualmente realiza la Cruz Roja Mexicana para recaudar fondos para mejorar la atención hospitalaria en todo el país.

Con el objetivo de ayudar a los colectivos más desfavorecidos, este año Gas Natural colaboró, con el Consejo de Desarrollo Social del Estado de Nuevo León, en un maratón organizado para promover la rehabilitación de 200 viviendas destinadas a la tercera edad en situación de pobreza.

Este mismo afán de compromiso con los más necesitados, impulsó a representantes de Gas Natural México a colaborar en la entrega de sillas de

### Aportación de la Fundación Gas Natural en Latinoamérica



ruedas para discapacitados. Esta acción fue promovida por la Asociación Nacional de Voluntarios para la Rehabilitación Integral de la Discapacidad Neuromotora (ANVRIDN) que trabaja con las capas más desfavorecidas de la sociedad mexicana.

#### 5. Brasil

En 2005, Gas Natural sps renovó su colaboración con la Campaña del Abrigo del Fondo Social de Solidaridad del Estado de São Paulo. A través de las facturas que Gas Natural sps envió a más de 16.600 familias, la compañía invitó a sus clientes y empleados a colaborar con esta iniciativa solidaria que tiene como objetivo minimizar el frío invernal entre la población de menos recursos, a través de la donación de ropas y mantas.

Por su parte, CEG ratificó su voluntad de favorecer el desarrollo de los más necesitados. En este sentido, firmó un convenio de colaboración con el Centro de Desarrollo Humanitá, una entidad que atiende a menores autistas, con el objetivo de incentivar sus potencialidades y prepararlos para su proceso de autonomía.

A través de esta acción, la compañía compensa el consumo de gas natural que se necesita para las diferentes actividades, entre ellas la piscina donde desarrollan actividades psicomotoras.

Para ampliar la información acceda a la página *web* corporativa del Grupo Gas Natural en la siguiente dirección: [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com).

#### Desarrollo de conocimiento: Fundación Gas Natural

La Fundación decidió seguir concentrando la actividad principal en España, en la importante y actual temática del medio ambiente, consiguiendo un reconocimiento relevante y creciente, con el desarrollo de seminarios, actos, investigaciones y publicaciones.

En el ámbito internacional, la actividad desarrollada en Argentina, Colombia y Marruecos, se amplió con actuaciones en Brasil y México, concretadas en la puesta en marcha de un Centro de Capacitación Profesional en Río de Janeiro, y en el nuevo programa de formación en competencias empresariales para Pymes desarrollado en México D.F.

El reto de mejorar la formación de los profesionales en el sector energético fue asumido por el Centro de Formación de la Energía, que consolidó su actividad con más de 1.242 alumnos, en cursos desarrollados en 25 ciudades de once comunidades autónomas de España.

El Centro de Historia del Gas, depositario de la memoria histórica, desarrolló una intensa campaña de catalogación de los fondos históricos del Grupo, iniciando el proceso de digitalización que permitirá la preservación y accesibilidad de la información, así como el progresivo conocimiento de la aportación del sector de gas a las diferentes etapas de desarrollo del país.

#### Seminarios de gestión medioambiental sobre energía y medio ambiente

La Fundación Gas Natural organizó, durante el ejercicio 2005, 16 actos públicos de sensibilización ambiental en nueve comunidades autónomas: Andalucía, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid, Murcia, Navarra y Valencia.

Todos ellos fueron desarrollados con la activa colaboración de las autoridades correspondientes de la Administración Central, Autonómica y Local, y la participación de expertos nacionales y extranjeros del mundo empresarial y universitario.

Los aspectos abordados en todos estos actos públicos se sitúan, principalmente, en la interfase entre energía y medio ambiente: el cambio climático (en 2005 estuvo centrado en los mecanismos de desarrollo limpio en América Latina), el ahorro y la eficiencia en el uso de la energía, y las alternativas tecnológicas que se nos abren para lograr un menor impacto de este uso tanto en la generación eléctrica, como en su utilización en la agricultura, en los edificios o en los vehículos de transporte.

### Convenios de colaboración

Se prosiguió con los convenios de colaboración existentes con las autoridades de medio ambiente de Castilla y León, Andalucía, Cataluña, La Rioja y Navarra, ampliando su ámbito con nuevos convenios en Galicia, Murcia y Valencia.

También se firmaron convenios de colaboración para la elaboración de estudios de investigación sobre temáticas de interés como: "Energías renovables. Estado de la cuestión" [CENER. Sarriguren]; "La calidad del aire" [UPC. Barcelona]; "Energías y Ciclo de vida" (LCA) [Univ. Rovira i Virgili. Tarragona]; "Medio ambiente y TIC's" [EOI. Madrid].

### Publicaciones de información medioambiental

En el año 2005, la Fundación editó dos libros, dos cuadernos y una ficha pedagógica sobre temas relacionados con el medio ambiente. Con estas publicaciones, la Fundación pretende difundir y aportar conocimiento y actualidad a la concienciación medioambiental de la sociedad. Cabe destacar el libro que se presentó en Madrid, titulado "Los jóvenes españoles ante la energía y el medio ambiente. Frágiles premisas", cuyo autor es el prestigioso sociólogo, D. Víctor Pérez Díaz.

### Seminarios

|  | 2005 | 2004 |
|--|------|------|
| Número de seminarios/cursos realizados     | 16   | 13   |
| Presupuesto destinado (sobre el total) (%) | 34   | 45   |

### Convenios

|                         | 2005 | 2004 |
|-------------------------|------|------|
| Nº de convenios activos | 11   | 7    |

### Publicaciones

|                     | 2005 | 2004 |
|---------------------|------|------|
| Nº de publicaciones | 4    | 2    |
| Fichas pedagógicas  | 1    | 2    |

### Actividades internacionales

#### Argentina

- Programa "Primera Exportación", iniciado en 2001, que ayuda a las Pymes argentinas a orientarse, formarse y avanzar para conseguir capacidad exportadora. Realiza unos 80 seminarios por año. Desde su inicio, ha asesorado a más de 4.000 empresas y capacitado más de 10.000 profesionales. ([www.primeraexportacion.com.ar](http://www.primeraexportacion.com.ar)).

- Programa "Becas FLACAM", iniciado en 1993, de otorgamiento de becas a profesionales latinoamericanos que cursan la Maestría en Desarrollo Sustentable, en el Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales.

- Publicación libro "La Sustentabilidad hoy 2005", con la Fundación CEPA (Centro de Estudios y Proyección del Ambiente), que recoge los resultados del concurso de estudios convocado para celebrar los 30 años de la Fundación CEPA.

- Convenio con la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona (España) para celebración de un curso a medida "Programa Primera Exportación" a celebrar en Buenos Aires.

- Convenio con REDIEX (Red de Inversiones y Exportaciones) dependiente del Ministerio de Industria y Comercio de Paraguay, para aportación de asistencia técnica desde el Programa de Primera Exportación en Argentina.

- Programa de voluntariado: esta iniciativa se realiza desde el año 2002 y tiene por objetivo la formación de voluntarios corporativos capacitados.

#### Colombia

- Programa "Pequeños Científicos" de apoyo al aprendizaje de ciencias y ciudadanía en la escuela, realizado con la Universidad de los Andes, el Liceo Francés y el Centro Interactivo de Ciencia y Tecnología Maloka.

- El programa de "Pequeños Científicos" recibió el Premio Internacional para la Alfabetización Científica de Niños en el Planeta, otorgado en Francia, por la Escuela Superior de Minas de Saint-Etienne.

### ■ Actividades internacionales

|                                    | 2005 | 2004 |
|------------------------------------|------|------|
| Nº de actividades puesta en marcha | 8    | 6    |
| % Sobre el presupuesto total       | 7,2  | 7,5  |
| Desglose de actividades por países | 5    | 3    |

- Programa “Formación de Docentes” con el objetivo que los docentes de ciencias naturales del área de Bogotá puedan capacitarse de forma permanente (sesiones desarrolladas de junio a agosto de 2005).

#### México

- Reinicio de las actividades de la Fundación en México, con el nuevo Programa de “Apoyo a Pymes mexicanas”, conjuntamente con la Secretaría de Economía de México, y la Fundación para el Desarrollo (FUNDES). El objetivo es ayudar a Pymes mexicanas seleccionadas a mejorar sus competencias en la gestión empresarial, mejorando su posición, calidad, y eficacia competitiva (Julio 2005).
- Las primeras 50 empresas seleccionadas, corresponden a Pymes activas en el sector de instalaciones de gas en México D.F.

#### Brasil

- La Fundación inició sus actividades en Brasil, con la puesta en marcha de un Centro de Capacitación Profesional, conjuntamente con la ONG Viva Rio, en la comuna de Cantagalo, en Rio de Janeiro.
- Durante el primer año de actividad se esperan formar a 410 habitantes de la comunidad, concretamente 256 en la especialidad de instalaciones de gas, y 154 en el de obra civil.

#### Marruecos

- La Fundación pertenece al Consejo del “Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes en Tánger”.
- En julio de 2005, se celebró en Tánger la mesa redonda “Un diagnostic précoce de l’autisme pour une meilleure prise en charge”, con la participación de expertos españoles y marroquíes, y una reunión con la Secretaría de Estado de la Infancia, la Familia y las Personas con Disminución.

### ■ Centro de Formación de la Energía

Durante el 2005, se realizaron cuatro programas en diferentes ediciones.

Los programas desarrollados fueron los siguientes: “Técnico Comercial de la Energía”, para nuevos instaladores; “Técnico Comercial de la Energía”, para reciclaje de profesionales del sector; “Jefes de Equipo Comerciales”; y “Atención a Clientes”, para los empleados de tiendas de servicio. A lo largo de 2005, pasaron un total de 1.242 alumnos.

### ■ Centro de Historia del Gas

El proyecto “Centro de Historia del Gas”, tiene como objetivo disponer de un equipamiento cultural que permita exponer y desarrollar la historia del gas y su incidencia técnica y social. A lo largo del ejercicio 2005, el Centro de Historia del Gas desarrolló su primer año completo de actividad con una importante actividad de catalogación y preservación del patrimonio cultural del sector.

Para ampliar la información se puede acceder al apartado de la Fundación Gas Natural de la página *web* corporativa del Grupo Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).



### Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad

#### ■ Compromiso Institucional

El Grupo Gas Natural tiene adquiridos diferentes compromisos con iniciativas nacionales e internacionales, con el afán de compartir conocimientos y experiencias con otras organizaciones sectoriales y empresariales. La adhesión a estas iniciativas permite a la compañía identificarse en una posición de liderazgo empresarial, así como introducir mejoras en sus principales áreas estratégicas.

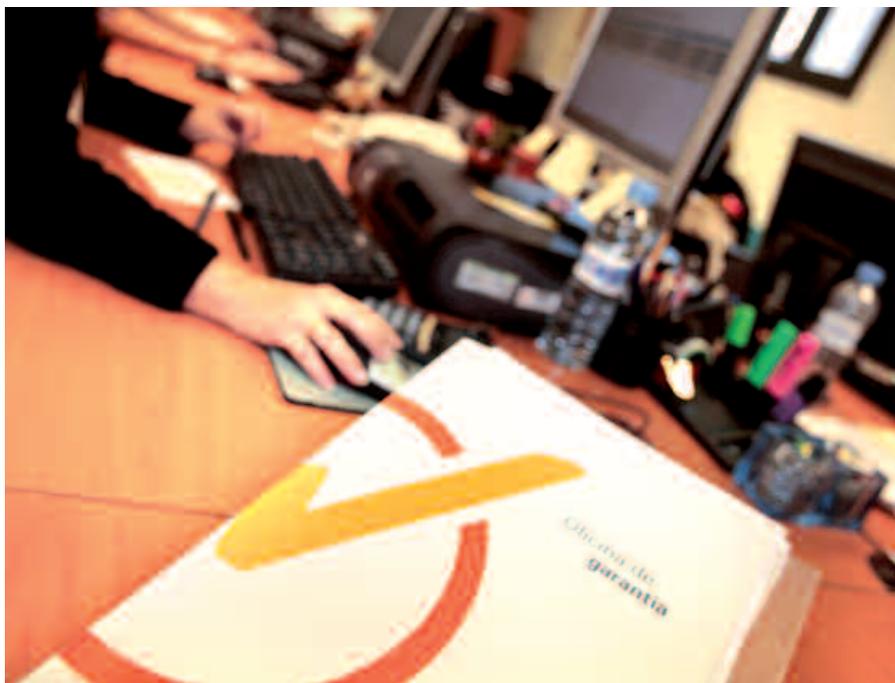
Con la Cámara de Comercio Internacional (ICC) el Grupo Gas Natural siguió colaborando para impulsar el comportamiento ético en el mundo empresarial. En línea con este objetivo, el Grupo siguió presente en el grupo de trabajo Business in Society, que tiene como objeto de estudio la implantación de la responsabilidad corporativa en el seno de la empresa. De la misma forma, la comisión de Environment & Energy contó de nuevo con la presencia de representantes del Grupo Gas Natural.

Con objetivo similar la compañía mantuvo su participación activa en los foros de relaciones con el inversor y comunicación corporativa de The Conference Board, asociación internacional sin ánimo de lucro que se ha convertido en una red de referencia dentro de la gestión empresarial.

En España, el Grupo Gas Natural forma parte activa del Foro de Reputación Corporativa (fRC), un punto de encuentro donde las empresas fundadoras aunaron esfuerzos para promover el análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos de reputación corporativa en la gestión empresarial. El fRC fue fundado por Grupo Agbar, BBVA, Repsol YPF y Telefónica, en 2002. Al año siguiente, el Grupo Gas Natural entró a formar parte junto con Abertis, Ferrovial, Iberdrola, Iberia y Renfe. Para obtener más información de la labor que desempeña el fRC, se puede consultar la página *web*: [www.reputacioncorporativa.org](http://www.reputacioncorporativa.org).

También en 2005, el Grupo Gas Natural prosiguió con su apoyo a la Cátedra Ethos de la Universidad Ramon Llull, de la que es empresa fundadora, y que tiene como misión difundir y potenciar los valores éticos en el ámbito profesional y organizativo. Para ello





realiza una completa labor de investigación en el campo de la ética aplicada y la responsabilidad corporativa.

Con el ánimo de poder planificar proyectos de acción social junto a otras empresas, el Grupo Gas Natural brindó su apoyo, en 2005, a la Fundación Codespa. Esta organización tiene como función ayudar a mejorar la calidad de vida de personas de escasos recursos y desarrollar proyectos para el desarrollo social en Latinoamérica.

Asimismo, el Grupo mantiene su colaboración con instituciones relacionadas con el sector energético en todos los países donde opera y a nivel internacional. En este sentido, la compañía participa en el Club Español de la Energía, Eurogas, Sedigas, la Unión Internacional del Gas y la Asociación Técnica Europea de la Industria del Gas, entre otras.

Para ampliar la información se puede acceder al apartado de Compromiso institucional de la página *web* corporativa del Grupo Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

#### ■ Asociaciones de consumidores

El Grupo Gas Natural tiene establecido un compromiso histórico con los representantes de los consumidores que tiene como objetivo principal mantener una relación de cooperación y diálogo permanente. Esta relación se sustenta en procesos de comunicación estables y transparentes con todas las asociaciones de consumidores.

Con esta voluntad, el Grupo Gas Natural celebró su ronda de reuniones anuales con representantes de consumidores en 10 comunidades autónomas diferentes. Estas reuniones contaron con la asistencia de delegados de 136 asociaciones de consumidores y oficinas municipales de información al consumidor (OMIC's).

En el transcurso de estas reuniones, se presentó la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente, un canal personalizado creado para atender las consultas y reclamaciones de estas asociaciones y OMIC's. Asimismo, durante estas sesiones representantes de esta nueva Oficina realizaron un balance sobre los dos primeros años de la liberalización del mercado del gas.

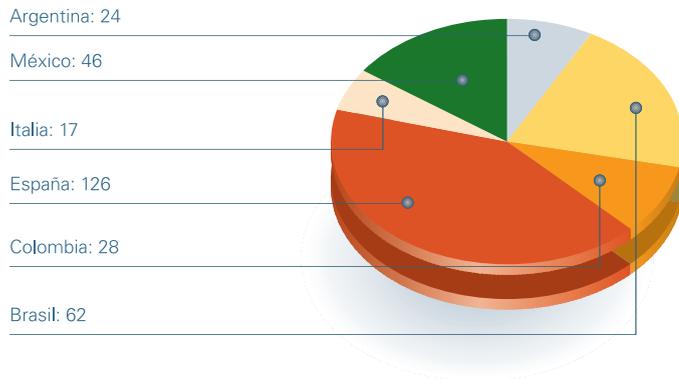
#### Establecer canales de comunicación transparentes que sean capaces de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos

Las directrices de comunicación del Grupo Gas Natural tienen como objetivo cubrir las expectativas de todos los ciudadanos, facilitándoles el acceso a la información relevante que emite la compañía y ofreciéndoles canales que favorezcan el diálogo. Para ello, mantiene una relación fluida con todos los medios de comunicación y tiene creadas diferentes vías de contacto a través de su página *web* corporativa que permiten, a todos los grupos de interés, relacionarse con el departamento adecuado de la compañía.

#### ■ Relaciones con los medios

Tal como recoge el documento Misión, Visión y Valores de la compañía, el Grupo Gas Natural mantiene un compromiso constante con la transparencia informativa y mantiene una relación fluida, próxima y permanente con todos los medios de comunicación.

### Notas de prensa distribuidas por el Grupo Gas Natural



La estrategia con los medios de comunicación responde a la voluntad del Grupo de atender las necesidades informativas de los medios y de canalizar la información sobre la actividad de la compañía en cada una de las áreas geográficas donde desarrolla su actividad.

Para ello, el Grupo Gas Natural tiene una estrategia a través de la cual coordina su comunicación corporativa con la de todas las filiales, con el objetivo de asegurar la coherencia de los mensajes y proporcionar las garantías necesarias en las informaciones sobre el servicio, la estrategia, la operativa y las finanzas de la compañía.

De esta forma, cada una de las filiales del Grupo se encarga de establecer y mantener flujos de información con los medios de una manera cercana, y acorde con la política de comunicación establecida por la compañía.

#### Notas de prensa

A lo largo de 2005, el Grupo Gas Natural, hizo públicas un total de 303 notas informativas, el 42% de las cuáles fueron corporativas o referentes a la actividad de la compañía en España, mientras que el 58% restante

corresponde a la actividad de comunicación de las filiales internacionales de la compañía.

#### Ruedas de prensa

El Grupo convocó a los medios de comunicación a 82 ruedas de prensa durante 2005. En el 71% de los casos, la rueda de prensa tuvo lugar en España, para tratar temas corporativos o propios de las distribuidoras regionales del Grupo. Las filiales internacionales realizaron el 29% de las ruedas de prensa convocadas por el Grupo a lo largo de 2005.

#### Presencia en medios de comunicación españoles

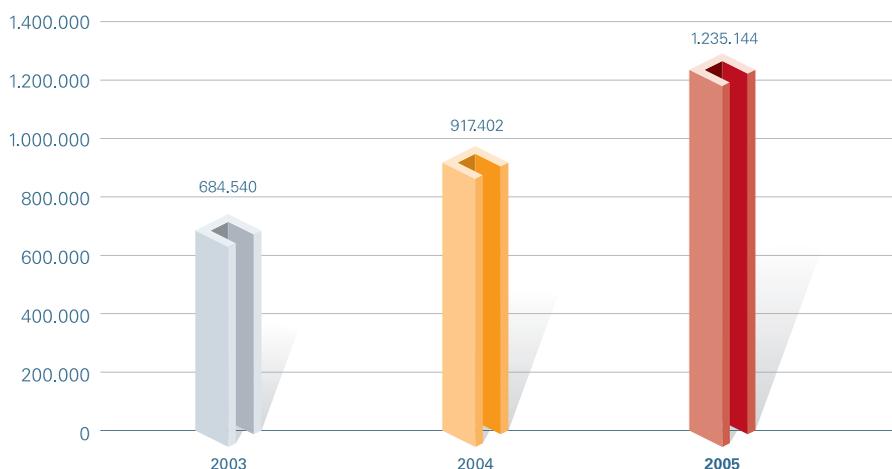
La presencia del Grupo Gas Natural en los medios de comunicación españoles es constante. A lo largo de 2005, aparecieron 1.038 informaciones sobre la compañía en televisión y 5.454 en prensa escrita. Estas cifras implican un promedio de 2,48 informaciones sobre la compañía emitidas por televisión cada día, y de 14,94 publicadas diariamente en la prensa.

#### Informes corporativos

Un pilar clave en la política del Grupo Gas Natural es informar con transparencia a todos sus públicos de interés de las actividades que realiza y del cumplimiento de sus compromisos en materia de responsabilidad corporativa. Con este afán la compañía publica el Informe Anual, donde expone el balance económico-financiero del ejercicio correspondiente; el Informe de Gobierno corporativo, que refleja las principales actuaciones en esta materia; y el Informe de Responsabilidad corporativa, donde se detalla el cumplimiento de los compromisos alcanzados con cada grupo de interés y la repercusión de la actividad del Grupo en el conjunto de la sociedad.

En este sentido, y como aspecto relevante en 2005, habría que destacar que, además de seguir las guías establecidas por la Global Reporting Initiative (GRI), se ha hecho extensivo a Colombia el proceso de verificación externa, país de gran relevancia para el Grupo en materia de responsabilidad corporativa.

### ■ Páginas visitadas en la *web* corporativa



### ■ **Página *web* corporativa del Grupo Gas Natural**

#### ***Espacio de comunicación on line***

El Grupo dispone en su *web* corporativa ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)) de una sala de prensa para facilitar el acceso a la información que promueve la compañía y facilitar el contacto con los profesionales de los medios. En este espacio, se pueden encontrar todas las notas informativas de la compañía desde el año 2001, una fototeca, reportajes sobre diferentes aspectos de la actividad de la compañía, y la información de contacto con los responsables de comunicación corporativa. Las filiales latinoamericanas del Grupo también cuentan con salas de prensa en sus respectivas páginas *web*.

En septiembre de 2005, la compañía habilitó en la *web* corporativa un espacio dedicado exclusivamente a los contenidos informativos de la Oferta Pública de Adquisición (OPA) sobre el 100% del capital de Endesa, para facilitar a los medios el seguimiento de la operación.

### ***Responsabilidad corporativa y áreas específicas***

También en 2005, se puso en funcionamiento el apartado específico de responsabilidad corporativa, que desde su lanzamiento ha recibido un total de 2.702 visitas. Además de informar acerca de las novedades surgidas en esta área, ha quedado establecido un nuevo canal de comunicación para recibir sugerencias, atender peticiones y solventar incidencias de diferente índole. Con esta novedad se ampliaron a siete las vías de contacto a través de la página *web* corporativa, asistiendo de forma personalizada a cada grupo de interés desde el departamento correspondiente. Así las áreas cubiertas son:

- Accionistas e inversores.
- Presidencia.
- Fundación Gas Natural.
- Sala de prensa.
- Atención clientes.
- Recursos humanos.
- Responsabilidad corporativa.

Para ampliar la información se puede visitar la página *web* corporativa del Grupo Gas Natural en la siguiente dirección: [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com).

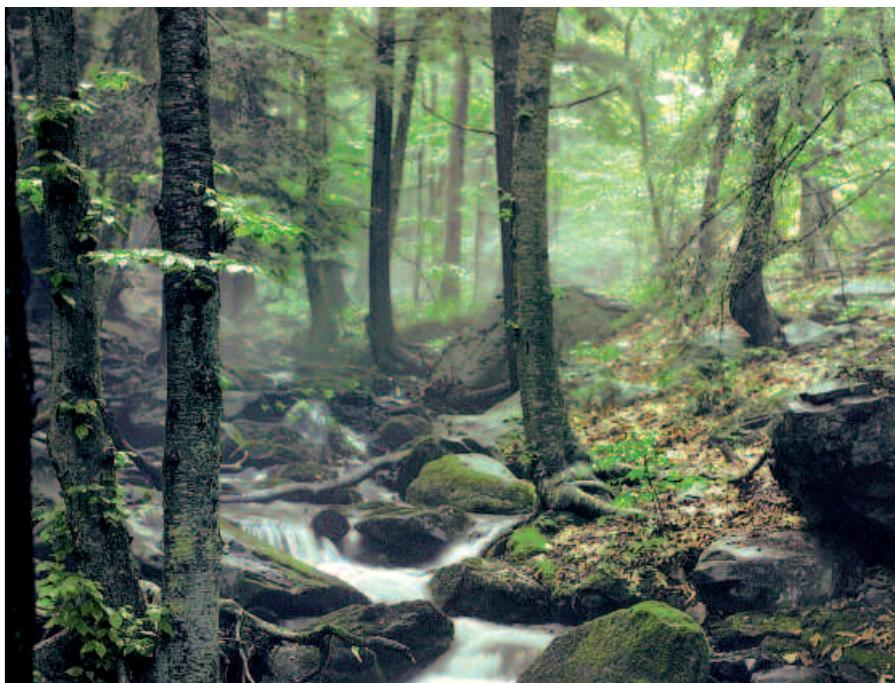
## Premios y reconocimientos

- Premio "Llotja" de la Cámara de Comercio de Barcelona a la mejor información proporcionada por sociedades mercantiles a los accionistas y al mercado.
- Premio de la Asociación de Consejeros Comerciales y Económicos (ACACE), a la Fundación Gas Natural y el Programa Primera Exportación por la "Responsabilidad Social Empresaria para el Desarrollo Exportador de las Pymes argentinas".
- El Grupo Gas Natural fue incluido en el índice mundial Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) y formó parte por segundo año consecutivo de la lista europea del Dow Jones STOXX Sustainability Index (DJSI STOXX).
- La compañía entró a formar parte por cuarto año consecutivo del índice europeo FTSE4Good, que analiza las compañías con una mejor gestión económica, social y medioambiental.
- Gas Natural Informática pasó a formar parte del Winter Top Ten Award Winners 2005, un prestigioso *ranking* que engloba a las empresas que cuentan con el sistema de almacenaje de información (DataWarehouse) más potente a nivel mundial.
- "Premio Internacional para la Alfabetización Científica de Niños en el Planeta", otorgado en Francia, por la Escuela Superior de Minas de Sainte-Etienne al programa "Pequeños científicos" desarrollado en Colombia por el Grupo Gas Natural.
- Gas Natural BAN recibió la distinción RSC 2005 Responsabilidad Social Comunicativa, que se otorga a empresas e instituciones destacadas por sus acciones solidarias y programas de bien público.
- Finalista en el premio a la "Mejor memoria de sostenibilidad" otorgado por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE) y la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). El premio es concedido en reconocimiento a la alta calidad en contenido y principios de elaboración, entre informes correspondientes al ejercicio 2004.
- Cuatro menciones de Gas Natural BAN en los Premios EIKON 2005. Los galardones se consiguieron en la categoría de Relaciones con la Comunidad por el rediseño del programa "El Gas en la Escuela" y el "Programa Primera Exportación", en la categoría Comunicación Interna; y en la categoría Publicaciones Institucionales por el libro "La sustentabilidad hoy".
- Finalistas del premio "Empresa Sostenible" que convoca el Instituto para la Sostenibilidad de los Recursos y que se otorga a la compañía con mejor proyecto de contribución al desarrollo sostenible.
- Puesto octavo en el *ranking* elaborado por PricewaterhouseCoopers y Financial Times sobre las empresas españolas más admiradas internacionalmente.
- Puesto duodécimo del *ranking* Merco 2005 de las 100 empresas con mejor reputación.





## Acciones para 2006



El Grupo Gas Natural continuará trabajando en 2006 para dar una respuesta efectiva a cada uno de los compromisos adquiridos con los diferentes grupos de interés con los que interactúa, así como a la preservación del entorno medioambiental. Es por ello que el Grupo llevará a cabo las siguientes actuaciones para cada uno de los compromisos identificados:

### Cientes

**Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y lograr la consecución de sus expectativas.**

- Inicio de la segunda fase del proyecto de desarrollo del Sistema de Indicadores de Calidad, con el objetivo de continuar con la integración de los indicadores de rendimiento de los procesos.
- Despliegue del Mapa de Procesos a todas las organizaciones del Grupo y ampliación de la medición de la satisfacción del cliente interno a todas las áreas de la organización.
- Integración de la calidad en la gestión en los diferentes ámbitos de actuación.
- Aplicación del Modelo Q a los diferentes proveedores de servicios y mantenimiento de la certificación de los sistemas de calidad, ampliando su alcance a nuevos procesos y organizaciones del Grupo.

**Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía.**

- Creación de una unidad de servicio al cliente en México que esté incorporada al Comité de Dirección, con el objetivo de darle prioridad dentro de la compañía.

**Establecer una comunicación efectiva que permita una anticipación a las necesidades de los clientes.**

- En Puerto Rico, se publicarán materiales de comunicación y se potenciarán las visitas a la sede central de los grupos de interés de la compañía, con el objetivo de aumentar la conciencia sobre los beneficios del gas natural y la eficiencia energética de EcoEléctrica.
- En Argentina, se realizará una campaña para potenciar el uso racional de la energía.
- Gas Natural México tiene previsto firmar un convenio de colaboración con la Comisión Nacional para el Ahorro de Energía (CONAE) con el objetivo de promover el uso eficiente y seguro del gas natural.



- En España, se realizará una campaña de concienciación sobre el uso seguro del gas a través de mensajes adjuntos a las facturas. Igualmente, se va a incluir un cuestionario de satisfacción y de recogida de datos del cliente en todos los *Welcome Packs* para mejorar el conocimiento del mismo.
- Para ofrecer un servicio global en materia energética, se va a poner en marcha un nuevo servicio de asistencia al hogar 24 horas.

## Empleados

**Garantizar un entorno de trabajo físico y psicológicamente seguro que facilite la calidad de vida de los empleados.**

- La Comisión del Código de Conducta, continuará con su labor de fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta y con este fin, pondrá a disposición de los empleados diferentes canales de comunicación para resolver cuestiones relacionadas con la aplicación del Código.

- Desarrollo del Plan Familia para proporcionar a los familiares de empleados del Grupo con algún grado de discapacidad, diferentes tipos de ayuda para facilitar su integración real en el mundo laboral y social.
- En México, se implantará el mapa de sustitución de cargos críticos y de desarrollo de carreras profesionales.
- En Brasil, se desarrollará un programa para colaboradores de la Gerencia Industrial, con el objetivo de facilitar condiciones para la solicitud de jubilaciones y un plan de bajas voluntarias.
- Se continuará avanzando en la implementación del modelo de Dirección por Objetivos como un elemento para alinear el desempeño profesional con los objetivos de la empresa.

**Potenciar el desarrollo profesional impulsando equipos eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientados permanentemente al cliente, a la calidad, a la rentabilidad y al crecimiento.**

- Se implementará, en Argentina, el programa "Saber Natural" destinado

a facilitar que los empleados de la compañía y sus familiares directos puedan completar sus estudios primarios y secundarios.

- En Colombia, se desarrollará la implantación del primer programa piloto internacional del Programa de Desarrollo Directivo (PDG).

**Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y una participación directa de los trabajadores.**

- En Argentina se proyecta realizar la difusión de las estrategias y prácticas de recursos humanos en las empresas del país.

## Accionistas

**Proporcionar una respuesta efectiva a los criterios de inversión socialmente responsable.**

- Se buscará la mejora de la puntuación de aquellas dimensiones que lo requieran en los índices de inversión socialmente responsable FTSE4Good y DJSI.



### Proveedores

Mantener relaciones a largo plazo y de confianza para mejorar la calidad de los productos y satisfacer las demandas de nuestros clientes.

- Se revisará y evaluará la aplicación y utilidad del modelo de compras en el Grupo en los distintos países, incluyendo a las filiales del ámbito internacional.
- México continuará con la implantación del modelo 1+1+1 con el objetivo de mantener relaciones a largo plazo y de confianza con los proveedores.

**Establecer mecanismos objetivos de selección de proveedores para optimizar nuestra relación con los mismos a través de un diálogo abierto y transparente.**

- Se proseguirá con la implantación de mecanismos objetivos de selección de proveedores para optimizar la relación con los mismos a través de un diálogo abierto y transparente, principalmente a través de la potenciación de los servicios *on line* mediante el portal de proveedores.

**Exigir altos estándares de seguridad, calidad y protección medioambiental a los proveedores para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y en el entorno del Grupo.**

- En Colombia, se realizará un estudio de viabilidad para la implantación del Sistema de Información de Calidad (SIC) en diversas actividades clave de la compañía, como son la construcción de redes de distribución de gas y las actuaciones en domicilios de clientes.
- En Italia, se llevará a cabo la medición de la calidad de las actuaciones de los contratistas a través de la implantación del Sistema de Información de Calidad (SIC) en la actividad de construcción de redes de distribución de gas.
- En México, se finalizará la certificación de todos los proveedores de productos y servicios continuados.
- En Argentina, se determinará y analizará la calidad de las operaciones de los contratistas que ejecuten tareas de mantenimiento en las vías públicas.

### Sociedad

**Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera el Grupo Gas Natural.**

- Impulsar la implantación de políticas de responsabilidad corporativa así como apoyar su desarrollo en las Pymes.
- Lanzamiento de dos nuevos programas de la Fundación Gas Natural en México y Colombia.
- Intensificar la colaboración con aquellas fundaciones que desarrollan iniciativas sociales en España y Latinoamérica.

**Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad.**

- Incrementar la frecuencia de las reuniones con las asociaciones de consumidores.
- Desarrollar el compromiso de formación e información establecido con federaciones y uniones de consumidores.

### Establecer canales de comunicación transparentes para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

- Desarrollo de un plan de acción de mejora del Informe de Responsabilidad corporativa: identificar grupos de interés clave e iniciar un proceso de consulta con el objetivo de adecuar las informaciones a sus intereses primordiales.
- Lanzamiento del apartado de identidad corporativa en la página *web* del Grupo Gas Natural. Esta acción permitirá consultar las directrices en dicha materia, contactar con el departamento correspondiente y acceder a un gestor de descargas.
- Distribuir los Informes de Responsabilidad corporativa entre los principales grupos de interés en formato electrónico para reducir el consumo de recursos.

## Medio ambiente

### Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de sus actividades.

- Aumentar el número de vehículos de flota propia que utilicen gas natural como combustible.
- Disminuir las emisiones de CH<sub>4</sub> en las redes de transporte y distribución por renovación y sustitución de materiales más obsoletos.
- Mantener el factor de emisión de CO<sub>2</sub> del parque de generación eléctrica del Grupo Gas Natural por debajo del valor medio del *mix* de generación español.
- Aumentar el número de proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) con participación del Grupo Gas Natural.
- Continuar el proceso de sustitución del suministro a los clientes que utilizan gas manufacturado, por gas natural (Brasil).

### Racionalización del consumo energético en todas las actividades del Grupo.

- Racionalizar el gasto energético en centros de trabajo.

### Identificación y minimización de otros impactos medioambientales.

- Extender la recogida selectiva y la gestión de plásticos a todos los centros de trabajo de España.
- Reducir el consumo de agua en centros de trabajo.
- Incrementar el envío de información a los clientes por correo electrónico (e-factura) para fomentar el ahorro de papel.

### Fomento de los sistemas de gestión medioambiental en toda la cadena de valor.

- Proseguir con la realización de campañas de comunicación y jornadas medioambientales con el fin de sensibilizar a proveedores y clientes sobre el respeto al medio ambiente y el ahorro energético.





**Informe de  
verificación externa**



PricewaterhouseCoopers  
Asesores de Negocios, S.L.  
Edificio Caja de Madrid  
Avenida Diagonal, 640  
08017 Barcelona  
España  
Tel: +34 932 332 700  
Fax: +34 934 039 032  
www.pwc.com/es

## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

### Al Comité de Dirección de Gas Natural SDG, S.A.

1. Hemos aplicado los procedimientos descritos en el párrafo 2 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa incluidos en el Anexo 1 del Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural SDG, S.A. y su Grupo de Sociedades para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2005 (en adelante el "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*"). Dichos indicadores son los que la Dirección de Gas Natural SDG, S.A. ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a las necesidades de información de sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2002.

La Dirección de Gas Natural SDG, S.A. es responsable de la información incluida en el "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*" así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación, que se detallan en el Anexo 2 del "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*".

Nuestra responsabilidad es, basándonos en las mencionadas bases y criterios de preparación y de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:

- La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación expresados en el Anexo 2 del "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*".
- La razonabilidad y consistencia de los valores de dichos indicadores.
- Si el "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*" sigue el índice de contenidos recomendado por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2002.

2. Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standards on Assurance Engagements (ISAE) 3000 "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information". Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:
  - Desarrollo de entrevistas con el personal de Gas Natural SDG, S.A. y de su Grupo de Sociedades responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.



- Revisión de la documentación de soporte utilizada, así como del funcionamiento de los sistemas y procedimientos establecidos para recopilar, calcular y agregar la información por parte de Gas Natural SDG, S.A. y de las sociedades de su Grupo objeto de esta verificación.
  - Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación indicados en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.
  - Comparación del índice de contenidos incluido en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005" con el sugerido por el Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 2002.
3. En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descrito en el párrafo 2 anterior, podemos concluir que:
- Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión, proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
  - Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación indicados en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005".
  - No hemos identificado desviaciones significativas en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.
  - El "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005" sigue el índice de contenidos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2002.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L.

Máximo Ibáñez  
Socio

31 de marzo de 2006

## Anexo 1. Indicadores sujetos a verificación externa independiente<sup>(1)</sup>

### Perfil de la organización

| ■ Principales accionistas de Gas Natural SDG, S.A. | 2005 % |
|--|--------|
| "la Caixa"   | 33     |
| Repsol YPF   | 31     |
| Hisusa   | 5      |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya                      | 3      |

| ■ Información sobre empleados (Grupo Gas Natural) | 2005  |
|---|-------|
| Número de empleados                               | 6.717 |
| Gastos de personal (millones de euros)            | 252   |

| ■ Información financiera (millones de euros) (Grupo Gas Natural) | 2005  |
|--|-------|
| Importe neto de la cifra de negocios                             | 8.527 |
| Beneficio operativo bruto (Ebitda)                               | 1.519 |
| Beneficios de explotación  | 969   |
| Inversiones totales  | 1.484 |
| Beneficio atribuible al Grupo                                    | 749   |
| Efectivo neto generado por actividades de explotación            | 838   |
| Deuda financiera neta  | 3.615 |
| Capital y reservas atribuible a los accionistas de la sociedad   | 5.411 |
| Impuestos pagados  | 117   |

| ■ Información sobre contribución al Ebitda por actividades (Grupo Gas Natural) | 2005 % |
|--|--------|
| Distribución España  | 51     |
| Distribución Latinoamérica   | 21     |
| <i>Up &amp; Midstream</i>  | 12     |
| Electricidad España  | 6      |
| Mayorista & Minorista  | 4      |
| Electricidad Puerto Rico   | 4      |
| Distribución Italia  | 2      |

<sup>(1)</sup> Se incluyen los indicadores más relevantes según la Dirección de Gas Natural SDG, S.A., teniendo en cuenta las expectativas de sus grupos de interés.

| <b>■ Información sobre distribución. Principales magnitudes (España)</b> | <b>2005</b> |
|--|-------------|
| Ventas actividad de gas (GWh)  | 254.774     |
| Ventas gas (GWh)   | 51.121      |
| Ventas gas - Residencial (GWh)   | 26.639      |
| Ventas gas - Industrial (GWh)  | 13.303      |
| Ventas gas - Eléctricas (GWh)  | 11.179      |
| Transporte de gas/ATR (GWh)  | 203.653     |
| Red de distribución (km)   | 39.611      |
| Incremento de puntos de suministro (en miles)                            | 325         |
| Número de puntos de suministro (a 31/12)(en miles)                       | 5.134       |

| <b>■ Información sobre electricidad. Principales magnitudes (España)</b> | <b>2005</b> |
|--|-------------|
| Ventas de electricidad (GWh)   | 6.296       |
| Ventas de electricidad - Residencial (GWh)                               | 2.028       |
| Ventas de electricidad - Industrial (GWh)                                | 4.268       |
| Energía eléctrica producida (GWh)  | 8.904       |
| Energía eléctrica producida - Ciclos Combinados (GWh)                    | 8.234       |
| Energía eléctrica producida - Eólica (GWh)                               | 528         |
| Energía eléctrica producida - Cogeneración (GWh)                         | 142         |
| Energía contratada de electricidad (GWh/año)                             | 1.688       |

| <b>■ América. Principales magnitudes</b> | <b>2005</b> |
|--|-------------|
| Ventas actividad de gas (GWh)            | 165.408     |
| Ventas de gas (GWh)                      | 99.891      |
| ATR (GWh)                                | 65.517      |

| <b>■ América. Principales magnitudes por países</b> | <b>2005</b> |
|---|-------------|
| Argentina - Ventas actividad de gas (GWh)           | 69.359      |
| Brasil - Ventas actividad de gas (GWh)              | 43.280      |
| Colombia - Ventas actividad de gas (GWh)            | 11.197      |
| México - Ventas actividad de gas (GWh)              | 41.572      |

## Gobierno corporativo

| <b>■ Número de reuniones del Consejo de Administración y de las Comisiones de Gas Natural SDG, S.A.</b> | <b>2005</b> |
|---|-------------|
| Consejo de Administración   | 13          |
| Comisión Ejecutiva  | 11          |
| Comisión de Nombramientos y Retribuciones   | 8           |
| Comisión de Auditoría y Control   | 6           |
| Comisión de Estrategia, Inversiones y Competencia   | 8           |

### ■ Retribuciones al Consejo de Administración de Gas Natural SDG, S.A. (miles de euros)

2005

| Miembros del Consejo de Administración   | Período                                      | Consejo      | Comisión Ejecutiva | Otras Comisiones | Total        |
|--|--|--------------|--------------------|------------------|--------------|
| D. Salvador Gabarró Serra                | 01/01/05 a 31/12/05                          | 300          | 300                | 10               | 610          |
| D. Antonio Brufau Niubó                  | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | 100                | 9                | 209          |
| D. Rafael Villaseca Marco                | 01/02/05 a 31/12/05                          | 91           | 91                 | –                | 182          |
| D. José Vilarasau Salat                  | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | –                  | –                | 100          |
| D. Enrique Alcántara-García Irazoqui     | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | –                  | 10               | 110          |
| D. José Luis Jové Vintró                 | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | 100                | 9                | 209          |
| D. Carlos Kinder Espinosa                | 01/02/05 a 31/12/05                          | 91           | 91                 | 9                | 191          |
| D. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena | 01/02/05 a 31/12/05                          | 91           | –                  | –                | 91           |
| D. Guzmán Solana Gómez                   | 01/02/05 a 31/12/05                          | 91           | 91                 | 9                | 191          |
| D. Fernando Ramírez Mazarredo            | 01/01/05 a 31/01/05<br>y 01/05/05 a 31/12/05 | 73           | 9                  | 8                | 90           |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya            | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | –                  | –                | 100          |
| D. Carlos Losada Marrodán                | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | 100                | 10               | 210          |
| D. Santiago Cobo Cobo                    | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | 100                | 10               | 210          |
| D. Emiliano López Atxurra                | 01/01/05 a 31/12/05                          | 100          | –                  | –                | 100          |
| D. Miguel Valls Maseda                   | 01/02/05 a 31/12/05                          | 91           | –                  | –                | 91           |
| D. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta      | 01/05/05 a 31/12/05                          | 64           | –                  | –                | 64           |
| D. José Arcas Romeu                      | 01/07/05 a 31/12/05                          | 45           | –                  | –                | 45           |
| D. Enrique Locutura Rupérez              | 01/01/05 a 31/01/05                          | 9            | 9                  | –                | 18           |
| D. José Ramón Blanco Balín               | 01/01/05 a 31/01/05                          | 9            | 9                  | 1                | 19           |
| D. Miguel Ángel Remón Gil                | 01/01/05 a 31/01/05                          | 9            | –                  | 1                | 10           |
| D. Gregorio Villalabeitia Galarraga      | 01/01/05 a 30/04/05                          | 36           | –                  | 4                | 40           |
| D. José M <sup>a</sup> Goya Laza         | 01/01/05 a 28/02/05                          | 18           | –                  | –                | 18           |
| D. Leopoldo Rodés Castañé                | 01/01/05 a 30/06/05                          | 55           | –                  | –                | 55           |
| <b>Total</b>                             |  | <b>1.873</b> | <b>1.000</b>       | <b>90</b>        | <b>2.963</b> |

## Los clientes y el Grupo Gas Natural

### ■ Índice de satisfacción (España)

2005 %

|   |      |
|---|------|
| Calidad de servicio global (Índice de satisfacción media) | 87,9 |
| Continuidad del Suministro                                | 95,6 |
| Facturación y cobro                                       | 82,8 |
| Atención Telefónica                                       | 78,1 |
| Servicio de Mantenimiento                                 | 93,1 |
| Centros   | 80,4 |
| Urgencias   | 87,0 |
| Inspección - Revisión                                     | 91,4 |
| Nuevos clientes   | 87,3 |

| <b>Índice de satisfacción (Colombia)</b>                  | <b>2005 %</b> |
|---|---------------|
| Calidad de servicio global (Índice de satisfacción media) | 94,0          |
| Continuidad del suministro                                | 97,0          |
| Facturación y cobro                                       | 90,0          |
| Atención telefónica                                       | 85,0          |
| Centros   | 81,0          |
| Urgencias   | 85,0          |
| Inspección-revisión                                       | 91,0          |
| Nuevos clientes   | 80,0          |
| Reclamaciones   | 52,0          |
| Recaudaciones   | 94,0          |
| Cobros  | 77,0          |
| CADEs   | 90,0          |

| <b>Indicadores de clientes (España)</b>               | <b>2005</b> |
|---|-------------|
| Número clientes distribución gas                      | 5.133.606   |
| Número clientes finales gas                           | 4.752.749   |
| Ventas distribución gas (GWh)                         | 254.774     |
| Ventas gas a clientes finales (GWh)                   | 169.714     |
| Ventas electricidad (GWh)                             | 6.296       |
| Número contratos electricidad                         | 476.108     |
| Número de contratos de servicios de mantenimiento     | 1.282.608   |
| Número de contratos de financiación activos           | 301.678     |
| Número de inspecciones reglamentarias                 | 745.707     |
| Número de visitas preventivas de mantenimiento        | 1.163.854   |
| Número de llamadas al Servicio de Atención Telefónica | 9.869.849   |
| Kilómetros de red reseguída                           | 18.263      |
| Kilómetros de renovación de red                       | 107         |
| Número de acometidas que se renuevan                  | 5.219       |

| <b>Indicadores de clientes (Colombia)</b>             | <b>2005</b> |
|---|-------------|
| Número de clientes de distribución de gas (en miles)  | 1.614       |
| Ventas de distribución de gas (GWh)                   | 11.229      |
| Número de inspecciones reglamentarias                 | 259.007     |
| Número de vistas preventivas de mantenimiento         | 2.686       |
| Número de llamadas al Servicio de Atención Telefónica | 1.636.762   |
| Kilómetros de red reseguída                           | 2.794       |
| Kilómetros de renovación de red                       | 0,25        |

## Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural

| <b>Principales accionistas de Gas Natural SDG, S.A.</b> | <b>2005 %</b> |
|---|---------------|
| "la Caixa"  | 33            |
| Repsol YPF  | 31            |
| Hisusa  | 5             |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya                           | 3             |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>■ Base accionarial de Gas Natural SDG, S.A.</b> | <b>2005</b> |
| Capital social (número de acciones)                | 447.776.028 |

## Los empleados y el Grupo Gas Natural

|  |             |
|--|-------------|
| <b>■ Indicadores de Recursos Humanos (Grupo Gas Natural)</b> | <b>2005</b> |
| Horas de formación por año y empleado                        | 33,3        |
| Gastos de personal (millones de euros)                       | 252         |
| % Mujeres en puestos directivos                              | 19,6        |
| Edad media de la plantilla                                   | 40,2        |
| Proporción total de hombres y mujeres en plantilla           | 70 - 30     |
| Nº sugerencias aportadas al buzón del empleado               | 842         |
| Antigüedad   | 12,4        |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>■ Indicadores de Recursos Humanos (España)</b>  | <b>2005</b> |
| Horas de formación por año y empleado              | 29,51       |
| % Mujeres en puestos directivos                    | 18,1        |
| Edad media de la plantilla                         | 41,7        |
| Proporción total de hombres y mujeres en plantilla | 68 - 32     |
| Número de accidentes con baja                      | 43          |
| Número de accidentes por cada 1.000 trabajadores   | 11,7        |

|   |             |
|---|-------------|
| <b>■ Indicadores de Recursos Humanos (Colombia)</b> | <b>2005</b> |
| Horas de formación por año y empleado               | 66,46       |
| % Mujeres en puestos directivos                     | 24          |
| Edad media de la plantilla                          | 35,5        |
| Proporción total de hombres y mujeres en plantilla  | 63 - 37     |
| Número de accidentes con baja                       | 2           |
| Número de accidentes por cada 1.000 trabajadores    | 3,46        |

## La sociedad y el Grupo Gas Natural: el medio ambiente

|                                      |                      |                          |                            |
|--------------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------------|
| <b>■ Consumo de energía (España)</b> | <b>2005</b>          |                          |                            |
|                                      | <b>gas (GJ)</b>      | <b>electricidad (GJ)</b> | <b>(kWh/m<sup>2</sup>)</b> |
| Centros de Trabajo <sup>(2)</sup>    | 16.187,39            | 68.583,00                | 627,82                     |
| Ciclo combinado                      | 48.823.419,59        | 497.661,21               |                            |
| Cogeneración                         | 1.264.488,41         | 21.726,53                |                            |
| Eólicos                              | -                    | 5.378,75                 |                            |
| Distribución                         | 137.798,36           | 1.374,66                 |                            |
| <b>Total</b>                         | <b>50.241.893,76</b> | <b>594.724,15</b>        |                            |

|  |                 |                          |
|--|-----------------|--------------------------|
| <b>■ Consumo de energía (Colombia)</b> | <b>2005</b>     |                          |
|  | <b>gas (GJ)</b> | <b>electricidad (GJ)</b> |
| Centros de Trabajo <sup>(3)</sup>      |                 | 6.030,32                 |
| Proceso                                | 25.357,54       | 14.169,45                |

| <b>Emisiones GEI (España)</b>                          |  | <b>2005</b>         |
|--|--|---------------------|
| Centros de Trabajo (t CO <sub>2</sub> ) <sup>(2)</sup> |  | 8.779,04            |
| Fuentes móviles (t CO <sub>2</sub> )                   |  | 3.512,39            |
| Distribución (t CO <sub>2</sub> )                      |  | 3.657,02            |
| Ciclo combinado (t CO <sub>2</sub> )                   |  | 2.481.684,00        |
| Cogeneración (t CO <sub>2</sub> )                      |  | 65.214,62           |
| Emisiones metano (distribución) (t CO <sub>2</sub> eq) |  | 444.323,82          |
| <b>Total</b>   |  | <b>3.007.170,89</b> |

| <b>Emisiones GEI (Colombia)</b>           |  | <b>2005</b>     |
|---|--|-----------------|
| Fuentes móviles (t CO <sub>2</sub> eq)    |  | 436,75          |
| Fuentes fijas (t CO <sub>2</sub> eq)      |  | 1.307,79        |
| Fuentes indirectas (t CO <sub>2</sub> eq) |  | 249,59          |
| <b>Total</b>                              |  | <b>1.994,12</b> |

| <b>Generación de residuos (España)</b> |                      |                   |  | <b>2005</b>          |
|--|----------------------|-------------------|--|----------------------|
|  | <b>No peligrosos</b> | <b>Peligrosos</b> |  | <b>(kg/empleado)</b> |
| Proceso (kg)                           | 852.099,00           | 143.211,70        |  | 98,95                |
| Proceso (m <sup>3</sup> )              | 785,00               | 123,00            |  |                      |
| Centros de Trabajo (kg) <sup>(4)</sup> | 353.572,00           | 15.613,00         |  |                      |

| <b>Generación de residuos (Colombia)</b> |  | <b>2005</b> |
|--|--|-------------|
| Centros de Trabajo (kg)                  |  | 21.205,00   |

| <b>Desembolsos medioambientales (España)</b> |  | <b>2005</b> |
|--|--|-------------|
| Desembolsos medioambientales (euros)         |  | 32.157.778  |

| <b>Desembolsos medioambientales (Colombia)</b> |  | <b>2005</b> |
|--|--|-------------|
| Desembolsos medioambientales (euros)           |  | 15.235      |

## La sociedad y el Grupo Gas Natural: la ciudadanía

| <b>Patrocinios (euros) (España)</b> |  | <b>2005</b>          |
|-------------------------------------|--|----------------------|
| Ámbito cultural                     |  | 4.272.405,32         |
| Ámbito energético y medioambiental  |  | 3.912.796,03         |
| Ámbito social                       |  | 5.296.273,86         |
| <b>Total</b>                        |  | <b>13.481.475,21</b> |

| <b>Patrocinios (euros) (Colombia)</b> |  | <b>2005</b>       |
|---------------------------------------|--|-------------------|
| Ámbito cultural                       |  | 65.631,71         |
| Ámbito energético y medioambiental    |  | 28.665,51         |
| Ámbito social                         |  | 36.895,27         |
| <b>Total</b>                          |  | <b>131.192,49</b> |

<sup>(2)</sup> Los datos corresponden al 80% de los centros de trabajo del Grupo Gas Natural en España.

<sup>(3)</sup> El dato corresponde al centro de trabajo de Calimas (Bogotá), con un 70% de los empleados.

<sup>(4)</sup> El dato corresponde al 70% de los centros de trabajo del Grupo Gas Natural en España.

## Anexo 2. Bases y criterios de preparación de los indicadores sujetos a verificación externa independiente

| Indicador   | Bases y criterios de cálculo   |
|---|--|
| <b>Perfil de la organización</b>  |  |
| Principales accionistas de Gas Natural SDG, S.A.  | Porcentaje de participación accionarial de los principales accionistas de Gas Natural SDG, S.A. según información contenida en las cuentas anuales consolidadas del Grupo a 31 de diciembre de 2005.   |
| Número de empleados (Grupo Gas Natural)   | El número de empleados corresponde al número agregado de empleados en plantilla a 31 de diciembre de 2005 de las Sociedades que integran el Grupo Gas Natural.   |
| Gastos de personal (Grupo Gas Natural)  | Los gastos de personal corresponden a los gastos de personal consolidados del Grupo Gas Natural a 31 de diciembre de 2005. Las políticas contables se indican en la Nota 2 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo a 31 de diciembre de 2005.    |
| Información financiera (Grupo Gas Natural)  | Los indicadores financieros se han preparado de acuerdo con las políticas contables que se indican en la Nota 2 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo a 31 de diciembre de 2005.   |
| Información sobre contribución al Ebitda por actividades (Grupo Gas Natural)            | Porcentaje de contribución al Ebitda del Grupo Gas Natural de cada una de sus actividades. Las políticas contables se indican en la Nota 2 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo a 31 de diciembre de 2005.                                    |
| Ventas actividad de gas   | Las ventas de actividad de gas corresponden a las ventas de gas y las ventas de transporte de gas /ATR.  |
| Ventas de gas   | Las ventas de gas corresponden a la magnitud agregada de ventas de gas natural en GWh del Grupo Gas Natural facturadas a los clientes y sociedades comercializadoras propias y ajenas (mercado liberalizado) a 31 de diciembre de 2005.                |
| Transporte de gas / ATR   | El transporte de gas y ATR corresponden al transporte de gas agregado en GWh facturado a las sociedades comercializadoras propias y ajenas (mercado liberalizado) a 31 de diciembre de 2005.   |
| Red de distribución (España)  | La red de distribución corresponde a los km de red para atender a los distintos mercados, incluyendo tanto la correspondiente al transporte como a la distribución a los diferentes puntos de suministro.  |
| Incremento de puntos de suministro (España)   | El incremento de puntos de suministro corresponde a los nuevos puntos de suministro captados durante el ejercicio 2005.  |
| Número de puntos de suministro (España)   | El número de puntos de suministro corresponde a los usuarios de la red de distribución del Grupo Gas Natural en España, sean o no clientes del Grupo, y se corresponde con el total de clientes de distribución de gas a 31 de diciembre de 2005.      |
| Ventas de electricidad (España)   | Las ventas de electricidad corresponden a la magnitud agregada de ventas de electricidad en GWh en mercado liberalizado del Grupo Gas Natural en España, facturadas a los clientes durante el año 2005.  |
| Energía eléctrica producida (España)  | La energía eléctrica producida corresponde a la cantidad de energía eléctrica en GWh producida en las centrales de ciclo combinado, en los parques eólicos y en las plantas de cogeneración del Grupo Gas Natural en España a 31 de diciembre de 2005. |
| Energía contratada de electricidad (España)   | La energía contratada de electricidad corresponde a la cantidad de energía eléctrica en GWh contratada por el Grupo Gas Natural en España.   |
| <b>Gobierno corporativo</b>   |  |
| Número de reuniones del Consejo de Administración y Comisiones de Gas Natural SDG, S.A. | Número de reuniones realizadas por el Consejo de Administración y las Comisiones de Gas Natural SDG, S.A. durante el año 2005, registradas en las correspondientes actas de reunión del libro oficial de Gas Natural SDG, S.A.                         |
| Retribuciones al Consejo de Administración de Gas Natural SDG, S.A.                     | Importes devengados por los Miembros del Consejo de Administración de Gas Natural SDG, S.A. durante el ejercicio 2005.   |

| Indicador   | Bases y criterios de cálculo   |
|---|--|
| <b>Los clientes y el Grupo Gas Natural</b>                                |  |
| Índices de Satisfacción (España y Colombia)                               | Porcentaje de clientes que, en las encuestas realizadas por una empresa externa, declaran estar satisfechos o muy satisfechos con la Calidad de Servicio, Atención Telefónica, Atención Urgencias, Altas, Centros, Inspecciones y Revisiones, Servicios de Mantenimiento, Facturación y Cobro y Suministro durante 2005. En el caso de Colombia, se incluye además el porcentaje de clientes que en dichas encuestas declaran estar satisfechos o muy satisfechos con las Reclamaciones, Recaudos, Cobranza y CADEs. |
| Número de clientes distribución gas (España y Colombia)                   | Número agregado de contratos en alta facturable a 31 de diciembre de 2005 de las empresas distribuidoras del Grupo Gas Natural en España y Colombia y, en el caso de España, de otras distribuidoras externas que utilizan la red de distribución del Grupo Gas Natural. Se incluyen en este indicador todos aquellos usuarios de la red de distribución del Grupo Gas Natural en España y Colombia, sean o no clientes del Grupo, y se corresponde con el total de puntos de suministro a 31 de diciembre de 2005.  |
| Número de clientes finales de gas (España)                                | Número agregado de contratos en alta de las empresas distribuidoras del Grupo Gas Natural en España, facturable a 31 de diciembre de 2005. Se incluyen en este indicador todos los clientes finales suministrados a tarifa en el mercado regulado (clientes finales de distribuidoras del Grupo Gas Natural en España) y los clientes liberalizados (clientes GNS y GNCom), así como aquellos clientes activos del Grupo de distribución ajena a GNS.  |
| Ventas distribución gas (España y Colombia)                               | Las ventas de gas corresponden a la magnitud agregada de ventas de gas natural en GWh del Grupo Gas Natural en España y Colombia facturadas a los clientes y, en el caso de España, a las sociedades comercializadoras propias y ajenas (mercado liberalizado), a 31 de diciembre de 2005.   |
| Ventas gas a clientes finales (España)                                    | Cantidad agregada, en GWh de gas natural, facturada a los clientes durante el año 2005. Se incluyen en este indicador las ventas a todos los clientes finales suministrados a tarifa en el mercado regulado (clientes finales de distribuidoras del Grupo Gas Natural en España), las ventas a los clientes liberalizados (clientes GNS y GNCom), así como las ventas a aquellos clientes activos del Grupo de distribución ajena a GNS. No se incluyen las ventas internas.   |
| Ventas electricidad (España)  | Las ventas de electricidad corresponden a la magnitud contable agregada de ventas de electricidad en GWh en mercado liberalizado del Grupo Gas Natural en España, facturadas a los clientes durante el año 2005.   |
| Número de contratos electricidad (España)                                 | El número de contratos relativos al suministro de electricidad corresponde al número agregado de clientes activos del Grupo Gas Natural en el mercado liberalizado eléctrico a 31 de diciembre de 2005.  |
| Número de contratos de servicios de mantenimiento (España)                | Número agregado de contratos de servicios de mantenimiento, facturables a 31 de diciembre de 2005.   |
| Número de contratos de financiación activos (España)                      | Número agregado de contratos de financiación de clientes de Gas Natural Distribución y Gas Natural Servicios en España a 31 de diciembre de 2005 realizados a través de entidades financieras externas.  |
| Número de inspecciones reglamentarias (España y Colombia)                 | Número agregado de inspecciones reglamentarias en mercado regulado realizadas a clientes durante el 2005.  |
| Número de visitas preventivas de mantenimiento (España y Colombia)        | Número agregado de inspecciones anuales de mantenimiento contratadas por clientes y realizadas durante el 2005.  |
| Número de llamadas al Servicio de Atención Telefónica (España y Colombia) | Número agregado de llamadas recibidas en las plataformas telefónicas durante el 2005.  |
| Kilómetros de red reseguída (España y Colombia)                           | Número agregado de km de tubería inspeccionada durante el año 2005, para analizar si está en buen estado o si es necesario realizar adecuaciones.  |
| Renovación de Kilómetros de red (España y Colombia)                       | Dato agregado de km de tubería renovada por mal estado, cambios de caudal o fugas durante el año 2005.   |
| Renovación de acometidas (España)   | Dato agregado de número de acometidas renovadas por mal estado, cambios de caudal o fugas durante el año 2005.   |

| Indicador | Bases y criterios de cálculo |
|-----------|------------------------------|
|-----------|------------------------------|

### Las acciones e inversores y el Grupo Gas Natural

|   |  |
|---|--|
| Base accionarial de Gas Natural SDG, S.A. | Número total de acciones que componen el capital social de Gas Natural SDG, S.A. |
|---|--|

### Los empleados y el Grupo Gas Natural

|  |   |
|--|---|
| Horas de formación por año y empleado, según categoría | Número agregado de horas de formación (presencial y <i>on-line</i> ) recibidas por los trabajadores durante el año 2005.  |
| Gastos de personal (Grupo Gas Natural)                 | Los gastos de personal corresponden a los gastos de personal consolidados del Grupo Gas Natural a 31 de diciembre de 2005. Las políticas contables se indican en la Nota 2 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo a 31 de diciembre de 2005.   |
| % Mujeres en puestos directivos                        | Número agregado de mujeres en puestos directivos (niveles superiores 1 y 2 de la categorización organizativa) sobre el total agregado de trabajadores en plantilla, a 31 de diciembre de 2005.  |
| Edad media de la plantilla                             | Media de las edades agregadas del personal en plantilla a 31 de diciembre de 2005.  |
| Proporción total de hombres y mujeres en plantilla     | Porcentaje de hombres y mujeres sobre el total agregado de trabajadores en plantilla a 31 de diciembre de 2005.   |
| Nº sugerencias aportadas al buzón del empleado         | Número agregado de sugerencias de los trabajadores recibidas en el buzón del empleado (canal temático y de opinión) durante el año 2005. A través del canal temático, el empleado puede introducir sugerencias sobre temas específicos como el Manual de Bienvenida, prevención de riesgos, revista Natural, reducción de gastos, recursos humanos, etc. A través del canal de opinión, el empleado puede introducir, con la opción de hacerlo anónimamente, su opinión o comentarios sobre cualquier tema que le interese. |
| Antigüedad media de los empleados                      | Promedio agregado de años de antigüedad del personal en plantilla a 31 de diciembre de 2005.  |
| Número de accidentes con baja                          | Número agregado de accidentes laborales que causaron baja profesional durante 2005.   |
| Número de accidentes por cada 1.000 trabajadores       | Número agregado de accidentes laborales que causaron baja profesional durante 2005, en relación a la plantilla media del año 2005 y por cada 1.000 trabajadores (tasa de incidencia acumulada).   |

**Indicador****Bases y criterios de cálculo****La sociedad y el Grupo Gas Natural: el medio ambiente**

|  |   |
|--|---|
| Consumo de energía (España y Colombia)                           | Autoconsumos en concepto de m <sup>3</sup> (n) de gas natural y kWh de electricidad en los centros de trabajo (iluminación, climatización, fuerza) y en proceso (ciclos combinados, cogeneración, red de gas, parques eólicos) durante 2005, obtenidos a través de las lecturas directas de los contadores, de facturas de terceros o en ausencia de la información anterior sobre la base de estimaciones. El dato es consolidado, es decir, para su cálculo se aplica el porcentaje de participación accionarial de Gas Natural SDG, S.A. en cada una de las empresas del Grupo en España y Colombia.   |
| Emisiones de CO <sub>2</sub> (España y Colombia)                 | Toneladas de dióxido de carbono emitidas a la atmósfera como consecuencia del consumo de combustible en fuentes móviles (flota de vehículos) y del consumo de energía en forma de gas natural en fuentes fijas (ciclos combinados, cogeneración, calderas industriales en la red de distribución, y calderas de climatización y ACS en centros de trabajos), así como los emitidos de forma indirecta (debidos al autoconsumo de electricidad) durante 2005. Para su obtención se aplican factores de emisión internos y/o estándares a los valores sobre consumo energético. El dato es consolidado, es decir, para su cálculo se aplica el porcentaje de participación accionarial de Gas Natural SDG, S.A. en cada una de las empresas del Grupo en España y Colombia. |
| Emisiones de CH <sub>4</sub> (España y Colombia)                 | Emisiones de metano emitidas a la atmósfera, expresadas en toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente, en la red de distribución durante 2005, calculadas a partir de factores de emisión internos aplicados a los valores de longitud de las tuberías, según materiales y presiones.   |
| Generación de residuos de proceso (España)                       | Cantidad agregada (kg y m <sup>3</sup> ) de residuos peligrosos y no peligrosos de las centrales de ciclos combinados y parques eólicos del Grupo Gas Natural en España gestionados a través de gestor autorizado durante 2005 y calculados a partir de los kg facturados y, cuando no se dispone de esta información a partir de estimaciones.   |
| Generación de residuos de centros de trabajo (España y Colombia) | Cantidad agregada (kg) de residuos peligrosos y no peligrosos, según especificaciones legales, generados por los Centros de Trabajo durante el 2005, calculados a partir de los kg facturados por gestor externo, en su caso, cuando no se dispone de esta información, a partir de estimaciones.   |
| Desembolsos medioambientales (España y Colombia)                 | Importe agregado de las inversiones y gastos que suponen un impacto positivo sobre el medio ambiente, efectuados durante 2005 (entre otros: renovación de redes y acometidas, realización de Estudios de Impacto Ambiental, desarrollo e implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental, restitución de terrenos, revegetación, gestión de residuos, adquisición de nuevos vehículos, etc.).  |

**La sociedad y el Grupo Gas Natural: la ciudadanía**

|  |  |
|--|--|
| Patrocinios realizados (España y Colombia) | Importe agregado de los desembolsos realizados durante 2005 en acciones de tipo social, cultural, energético y medioambiental, en ámbitos donde el Grupo Gas Natural tiene alguna presencia. |
|--|--|



**Índice de contenidos  
e indicadores GRI**

## Índice de contenidos e indicadores GRI

La siguiente tabla identifica los capítulos y las páginas del Informe de Responsabilidad corporativa 2005 del 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.

| <b>1. Visión y estrategia</b>    |   | <b>Página</b>                     |
|----------------------------------|---|-----------------------------------|
| 1.1                              | Exposición de la visión y estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible.  | 2-5, 15-16, 26                    |
| 1.2                              | Declaración del Presidente.   | 2-5                               |
| <b>2. Perfil</b>                 |   |                                   |
| <b>Perfil de la Organización</b> |   |                                   |
| 2.1                              | Nombre de la organización informante.   | 10                                |
| 2.2                              | Principales productos y servicios, incluyendo marcas, si procede.   | 10-14, 23                         |
| 2.3                              | Estructura operativa de la organización.  | 10                                |
| 2.4                              | Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.  | 10-14, 23                         |
| 2.5                              | Países en los que opera la organización.  | 10-14                             |
| 2.6                              | Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.   | 10                                |
| 2.7                              | Naturaleza de los mercados a los que sirve.   | 10-14                             |
| 2.8                              | Magnitud de la organización informante.   | 11-14                             |
| 2.9                              | Lista de partes interesadas, características principales de cada una, y relación con la organización informante.  | 26, 32-33, 36, 50, 58, 72, 80, 98 |
| <b>Alcance de la Memoria</b>     |   |                                   |
| 2.10                             | Personas de contacto para temas relacionados con la memoria.  | 7, 159                            |
| 2.11                             | Periodo cubierto por la memoria.  | 6-7                               |
| 2.12                             | Fecha de la memoria previa más reciente.  | 6-7                               |
| 2.13                             | Cobertura de la memoria y limitaciones específicas del alcance.   | 6-7                               |
| 2.14                             | Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad y los productos/servicios desde la publicación de la memoria anterior.   | 6-7, 10-14                        |
| 2.15                             | Bases para elaborar informes de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos, y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes. | 6-7, 136-143, IA 71-110           |
| 2.16                             | Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores.   | 6-7, 81, 136-143, IA 71-110       |
| <b>Perfil de la Memoria</b>      |   |                                   |
| 2.17                             | Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la Memoria.   | 136-143                           |
| 2.18                             | Criterios utilizados en la contabilidad de costos y beneficios económicos, ambientales y sociales.  | 6-7, 81, 136-143, IA 71-110       |
| 2.19                             | Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave.   | 6-7, 81, 136-143, IA 71-110       |
| 2.20                             | Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, exhaustividad, y veracidad del Informe.  | 6-7, 19-22, 27-28                 |
| 2.21                             | Política y medidas para la verificación externa del Informe.  | 6-7, 122-123, 130-133             |
| 2.22                             | Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales de las actividades de la organización.   | 6-7, 112, 159                     |

| <b>3. Estructura de gobierno y Sistemas de gestión</b> |   | <b>Página</b>   |
|--|---|---|
| 3.1  | Estructura de gobierno de la organización.  | 19-22, IAGC 6-30  |
| 3.2  | Porcentaje de la Junta formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo.   | 21  |
| 3.3  | Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas ambientales y sociales.                   | 19-22, 27-28,<br>IA 199-204, IAGC 34-35                 |
| 3.4  | Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.              | 19-22, 27-28,<br>IA 199-204, IAGC 36-40                 |
| 3.5  | Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos financieros y no financieros de la organización.   | 69  |
| 3.6  | Estructura organizativa y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.          | 19-22, 27-28, IAGC 36-40                                |
| 3.7  | Misión, Valores, Principios, Códigos de Conducta y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social.   | 15-16, 21, 24, 62, 66, 81                               |
| 3.8  | Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la Junta Directiva.   | 56-57, 112, IAGC 41-46                                  |
| <b>Compromiso con las partes interesadas</b>           |   |   |
| 3.9  | Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas.   | 26-28, 32-33  |
| 3.10   | Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas.                        | 32-33, 46-49,<br>56-57, 70-71, 76-77, 110-112           |
| 3.11   | Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.   | 46-49, 56-57, 70-71, 76-77, 110-112                     |
| 3.12   | Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.   | 46-49, 56-57, 70-71, 76-77, 110-112                     |
| <b>Políticas globales y sistemas de gestión</b>        |   |   |
| 3.13   | Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.  | 22, IA 199-204, IAGC 34-35                              |
| 3.14   | Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya. | 101-110   |
| 3.15   | Principales asociaciones a las que pertenece la organización.   | 109-110   |
| 3.16   | Políticas y/o sistemas para gestionar los impactos ocasionados por procesos anteriores/posteriores a los de la organización.  | 31, 43-44, 77-78  |
| 3.17   | Enfoque de la organización acerca de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultados de sus actividades.                            | 30-31, 80-81, 98-99                                     |
| 3.18   | Principales decisiones sobre la ubicación o modificación de las operaciones.  | IA 6-13   |
| 3.19   | Programas y procedimientos de desempeño económico, medioambiental y social.   | 2-5, 17-18, 26-28,<br>68-71, IA (34-35, 64-65, 87, 166) |
| 3.20   | Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.  | 19-22, 41, 62-67, 78-79, 73, 95                         |
| <b>4. Índice de contenidos e indicadores GRI</b>       |   |   |
| 4  | Contenidos e indicadores GRI.   | 136-143   |

## Indicadores de desempeño

### ■ Indicadores de desempeño económico

| Aspecto                | Tipo de indicador | Código GRI | Descripción GRI  | Página            |
|------------------------|-------------------|------------|--|-------------------|
| Clientes               | Central           | EC1        | Ventas netas.  | 10-14             |
|                        | Central           | EC2        | Desglose geográfico de los mercados.   | 10-14             |
| Proveedores            | Central           | EC3        | Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados.   | 73                |
|                        | Central           | EC4        | Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con la exclusión de las sanciones estipuladas.  | ND <sup>(1)</sup> |
|                        | Adicional         | EC11       | Desglose de los proveedores por organizaciones y países.   | 74                |
| Empleados              | Central           | EC5        | Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones, e indemnizaciones por despido) desglosados por países o regiones.  | 61                |
| Proveedores de capital | Central           | EC6        | Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes. | 10, 50            |
|                        | Central           | EC7        | Aumento/disminución de las ganancias retenidas al final del período.   | 10-14, 55         |
| Sector Público         | Central           | EC8        | Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países.  | 11                |
|                        | Central           | EC9        | Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones.  | 11                |
|                        | Central           | EC10       | Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipos de grupos.   | 100               |
|                        | Adicional         | EC13       | Impactos económicos indirectos de la organización.   | 30                |

### ■ Indicadores de desempeño medioambiental

| Aspecto         | Tipo de indicador | Código GRI | Descripción GRI  | Página                                   |
|-----------------|-------------------|------------|--|--|
| Materias primas | Central           | EN-1       | Consumo total de materias primas, aparte de agua, por tipos.   | 90-94                                    |
|                 | Central           | EN-2       | Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización informante.  | NA <sup>(2)</sup>                        |
| Energía         | Central           | EN-3       | Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.  | 90-94                                    |
|                 | Central           | EN-4       | Consumo indirecto de energía.  | 88-89, 128                               |
|                 | Adicional         | EN-17      | Iniciativas para emplear fuentes de energías renovables y para incrementar el rendimiento energético.  | 31, 33, 39, 54, 80, 82, 84, 87-89, 95-97 |
|                 | Adicional         | EN-18      | Huella del consumo de energía (por ejemplo, consumo energético anual durante el periodo de vida) de los principales productos. Expresada en julios.  | NA                                       |
|                 | Adicional         | EN-19      | Otros usos indirectos (previos/posteriores) de la energía y sus implicaciones, como los desplazamientos de la organización, la gestión del ciclo de vida de un producto y el empleo de materias primas con gran intensidad de energía. | 85                                       |

<sup>(1)</sup> Según Modelo de Gestión y Soporte, son datos que se monitorizan, pero que no existe el dato integrado porque las fuentes y disconformidades son de origen muy diferente como para ser unificadas. Se espera informar sobre dicho indicador en 2007.

<sup>(2)</sup> No utilizamos materias primas.

| Aspecto                      | Tipo de indicador | Código GRI | Descripción GRI  | Página                       |
|------------------------------|-------------------|------------|--|------------------------------|
| Agua                         | Central           | EN-5       | Consumo total de agua.   | 90, 92-94                    |
|                              | Adicional         | EN-20      | Fuentes de agua y ecosistemas/habitats afectados de manera significativa por el consume del agua.  | NA                           |
|                              | Adicional         | EN-21      | Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes. Desglosar por región.  | ND <sup>(3)</sup>            |
|                              | Adicional         | EN-22      | Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua. Incluir aguas residuales y otros tipos de agua utilizados (por ejemplo, el agua de refrigeración).   | 90, 92-94                    |
| Biodiversidad                | Central           | EN-6       | Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitats ricos en biodiversidad.  | NA                           |
|                              | Central           | EN-7       | Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.   | NA                           |
|                              | Adicional         | EN-23      | Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción.   | NA                           |
|                              | Adicional         | EN-24      | Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado.   | NA                           |
|                              | Adicional         | EN-25      | Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles.   | NA <sup>(4)</sup>            |
|                              | Adicional         | EN-26      | Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado. Señalar el tipo de hábitat afectado y su estado de conservación. | NA                           |
|                              | Adicional         | EN-27      | Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas.  | NA                           |
|                              | Adicional         | EN-28      | Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitat se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones.   | NA                           |
|                              | Adicional         | EN-29      | Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.  | NA <sup>(4)</sup>            |
| Emisión, vertidos y residuos | Central           | EN-8       | Emisiones de gases de efecto invernadero (el CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, PFC, SF <sub>6</sub> ).   | 82-84, 86, 90-91, 93-94, 129 |
|                              | Central           | EN-9       | Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.  | <sup>(5)</sup>               |
|                              | Central           | EN-10      | NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas de importancia, desglosadas por tipo.   | 90, 92-94                    |
|                              | Central           | EN-11      | Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destino.   | 82-83, 91-94, 129            |
|                              | Central           | EN-12      | Vertidos al agua de importancia, por tipo.   | NA                           |
|                              | Central           | EN-13      | Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales.  | NA                           |
|                              | Adicional         | EN30       | Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero. (el CO <sub>2</sub> , el CH <sub>4</sub> , el N <sub>2</sub> O, los HFC, los PFC, el SF <sub>6</sub> ).                                      | <sup>(6)</sup>               |
|                              | Adicional         | EN-31      | Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como "peligrosos" de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea.              | 91, 93-94, 129               |
|                              | Adicional         | EN-32      | Fuentes de agua y ecosistemas/habitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos.   | NA                           |

<sup>(3)</sup> En el consumo total se incluye el agua sanitaria de pozo de tres centros de trabajo (en España y Marruecos). No se realiza el desglose por ser insignificante para el cómputo general.

<sup>(4)</sup> El Grupo Gas Natural no está operando ni tiene previsto operar en áreas protegidas o sensibles.

<sup>(5)</sup> Las referencias incluidas remiten a la información sobre emisiones de NO<sub>x</sub>. Por lo que respecta a las sustancias clorofluorocarbonadas hay que indicar que los sistemas de refrigeración y equipos de extinción de incendios de todas las instalaciones del Grupo Gas Natural cumplen con la legislación ambiental vigente por lo que se refiere a la no utilización CFC's. Adicionalmente, la utilización de sistemas de refrigeración por absorción con gas natural facilita la adopción de medidas de supresión de CFC's, usados en los ciclos de refrigeración por compresión. La absorción emplea refrigerantes con un ODP (Ozone Depletion Potential) nulo sobre la capa de ozono. Los ciclos de refrigeración de absorción por gas (utilizando mezclas amoníaco-agua o bromuro de litio-agua) contribuyen a la política internacional de supresión del uso de los CFC's.

<sup>(6)</sup> EN8 incluye las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero de empresas participadas por el Grupo Gas Natural.

| Aspecto               | Tipo de indicador | Código GRI | Descripción GRI  | Página            |
|-----------------------|-------------------|------------|--|-------------------|
| Proveedores           | Adicional         | EN-33      | Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión (Apartado 3.16).                           | 43-44             |
| Productos y servicios | Central           | EN-14      | Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.  | 80-97             |
|                       | Central           | EN-15      | Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad.  | NA                |
| Cumplimiento          | Central           | EN-16      | Episodios y multas asociados al incumplimientos de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales. | 96,97             |
| Transporte            | Adicional         | EN-34      | Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.   | 80, 84, 86-88, 94 |
| General               | Adicional         | EN-35      | Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo.   | 83, 96-97, 129    |

### ■ Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

| Aspecto                         | Tipo de indicador | Código GRI | Descripción GRI  | Página         |
|---------------------------------|-------------------|------------|--|----------------|
| Empleo                          | Central           | LA-1       | Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible por regiones/países, situación(empleados/no empleados), tipo de contratación (jornada completa/media jornada) y modalidad de contrato (indefinido o permanente/temporal o de duración determinada).    | 60, 65, 128    |
|                                 | Adicional         | LA -2      | Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones/países.  | 61, 128        |
|                                 | Adicional         | LA -12     | Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.   | 60-67          |
| Relaciones empresa/trabajadores | Central           | LA-3       | Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros representantes responsables, desglosado geográficamente o porcentaje de empleados, incluidos en convenios colectivos, desglosado por regiones/países.             | 65             |
|                                 | Central           | LA-4       | Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes.   | 65, 69-71, 128 |
|                                 | Adicional         | LA-13      | Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el Gobierno corporativo.  | 65, 70-71, 128 |
| Salud y seguridad               | Central           | LA-5       | Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. | 62-63          |
|                                 | Central           | LA-6       | Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y en proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.  | 62             |
|                                 | Central           | LA-7       | Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados).  | 63             |
|                                 | Central           | LA-8       | Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo u otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.   | (7)            |

(7) En el ámbito del Grupo Gas Natural no se realizaron programas específicos relacionados con el VIH/Sida, ya que no existe prevalencia de dicha enfermedad que lo justifique.

| Aspecto                          | Tipo de indicador | Código GRI | Descripción GRI   | Página  |
|----------------------------------|-------------------|------------|---|---|
| Salud y seguridad (continuación) | Adicional         | LA-14      | Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus Directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.  | 62-63   |
|                                  | Adicional         | LA-15      | Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos.                          | 62-63   |
| Formación y educación            | Central           | LA -9      | Promedio de horas de formación por año y empleados, según categoría de empleado.  | 68,128  |
|                                  | Adicional         | LA-16      | Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.   | 67  |
|                                  | Adicional         | LA -17     | Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o a la formación continuada.  | 29, 63, 68-71, 75, 78, 82, 99, 103, 106-108, 118, 128 |
| Diversidad y oportunidad         | Central           | LA-10      | Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades, y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones.  | 64, 66-67, 76   |
|                                  | Central           | LA-11      | Composición de los departamentos superiores de gestión y Gobierno corporativo (incluida la Junta Directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados. | 59, 64, 128   |

### ■ Indicadores de desempeño social: derechos humanos

| Aspecto                | Tipo de indicador | Código GRI | Descripción GRI  | Página                                    |
|------------------------|-------------------|------------|--|---|
| Estrategia y gestión   | Central           | HR-1       | Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.   | 15-16, 19, 21-22, 27-28, 62, 66-67        |
|                        | Central           | HR-2       | Muestras de que se tienen en consideración los impactos de derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversores o elección de proveedores/contratistas.   | 15-16, 19, 21-22, 27-28, 62, 66-67, 72-79 |
|                        | Central           | HR-3       | Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.                                     | 15-16, 27-28, 72-79                       |
|                        | Adicional         | HR-8       | Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación.                                   | <sup>(8)</sup>                            |
| No discriminación      | Central           | HR-4       | Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como sistemas de seguimiento y sus resultados.  | 15-16, 27-28, 62, 64, 67, 76, 104, 106    |
| Libertad de asociación | Central           | HR-5       | Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema.   | 62-63                                     |
| Trabajo infantil       | Central           | HR-6       | Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados a este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. | 15-16, 27-28, 66-67, 71                   |

<sup>(8)</sup> Está prevista la inclusión de los principios éticos del Código de Conducta en futuras ediciones del Plan de Formación del Grupo Gas Natural.

| Aspecto                       | Tipo de indicador | Código GRI | Descripción GRI  | Página                  |
|-------------------------------|-------------------|------------|--|-------------------------|
| Trabajo forzoso y obligatorio | Central           | HR-7       | Exposición de la política de rechazo al trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.                                     | 15-16, 27-28, 66-67, 71 |
| Medidas Disciplinarias        | Adicional         | HR -9      | Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos. Describir la representación y el proceso de apelaciones.  | 70-71, 117              |
|                               | Adicional         | HR-10      | Análisis de las políticas de no-represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos).   | 70-71, 117              |
| Medidas de seguridad          | Adicional         | HR-11      | Formación del personal de seguridad en derechos humanos. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación.  | (9)                     |
| Derechos de los indígenas     | Adicional         | HR-12      | Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas. Este punto incorpora a los empleados indígenas a la plantilla, y a las comunidades indígenas en las que la organización está actuando o planea actuar. | NA                      |
|                               | Adicional         | HR-13      | Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.  | 46-49, 110-112          |
|                               | Adicional         | HR-14      | Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.   | 100, 129                |

(9) Está prevista la inclusión de los principios éticos del Código de Conducta en futuras ediciones del Plan de Formación del Grupo Gas Natural.

### ■ Indicadores de desempeño social: sociedad

| Aspecto                  | Tipo de indicador | Código GRI | Descripción GRI  | Página                         |
|--------------------------|-------------------|------------|--|--------------------------------|
| Comunidad                | Central           | SO-1       | Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. | 15-16, 19-22, 26-28, 66, 80-97 |
|                          | Adicional         | SO-4       | Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.   | 113                            |
| Corrupción               | Central           | SO-2       | Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados.  | 15-16, 19-22, 27-28, 66-67     |
| Contribuciones políticas | Central           | SO-3       | Descripción de la política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.   | 66                             |
|                          | Adicional         | SO-5       | Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidatos.  | NA                             |
| Competencia y precios    | Adicional         | SO-6       | Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.   | ND                             |
|                          | Adicional         | SO-7       | Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.  | 19-22, 66                      |

## ■ Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto

| Aspecto                       | Tipo de indicador | Código GRI | Descripción GRI   | Página    |
|-------------------------------|-------------------|------------|---|-----------|
| Salud y seguridad del cliente | Central           | PR-1       | Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. | 43, 46-49 |
|                               | Adicional         | PR-4       | Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones.   | ND        |
|                               |                   | PR-5       | Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios.   | ND        |
|                               |                   | PR-6       | Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización informante.  | 113       |
| Productos y servicios         | Central           | PR-2       | Descripción de políticas, y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.   | 43-49     |
|                               | Adicional         | PR-7       | Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.  | ND        |
|                               | Adicional         | PR-8       | Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción.   | 40-42     |
| Publicidad                    | Adicional         | PR-9       | Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad.   | ND        |
|                               | Adicional         | PR-10      | Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad.  | ND        |
| Respeto a la intimidad        | Central           | PR-3       | Descripción de políticas, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.  | 46        |
|                               | Adicional         | PR-11      | Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente.   | ND        |

IA: Informe Anual 2005.

IAGC: Informe Anual de Gobierno Corporativo.

ND: No disponible.

NA: No aplica.



## Glosario

**AENOR.** Acrónimo de Asociación Española de Normalización. Es la entidad dedicada al desarrollo de la normalización y la certificación en todos los sectores industriales y de servicios y que tiene como propósito contribuir a mejorar la calidad y la competitividad de las empresas, así como proteger la naturaleza.

**Alta presión (AP).** Alta presión. Hay de dos tipos: APA, que comprende de 4 a 16 bar, y APB, que agrupa presiones superiores a 16 bar.

**ATR.** Acrónimo de Acceso de Terceros a la Red. Uso de la red de gas, por entidades externas a ésta, mediante un peaje específico que depende del servicio: canon de conexión, regasificación, transporte y almacenamiento.

**Buque metanero.** Nave de almacenamiento flotante, caracterizada por el tipo de depósitos que alberga, que transporta gas natural licuado a -160 grados centígrados y a una presión relativa ligeramente superior a la atmosférica.

**Calidad.** Conjunto de acciones orientadas a alcanzar la satisfacción de los clientes y aumentar su fidelización con criterios de eficiencia económica.

**Cash flow.** Flujo de caja. Cifra que refleja los recursos (beneficios, amortizaciones y provisiones) generados por una empresa a lo largo de un período.

**Central térmica convencional.** Central de generación de energía eléctrica en la que se emplea gas natural como combustible de caldera para la generación de vapor de agua y un conjunto generador de vapor-turbina de vapor-alternador.

**Central de gas de ciclo combinado (CCC).** Central de generación de electricidad en ciclo combinado, con turbina de gas y turbina de vapor acopladas a generadores eléctricos, que se alimenta por gas natural.

**CCTC.** Central de ciclo combinado con turbina de gas.

**CeRMAE.** Centre de Referència en Materials per a Energia de la Generalitat de Catalunya.

**CH<sub>4</sub>.** Metano. La más pequeña de las moléculas de los hidrocarburos, con un átomo de carbono y cuatro átomos de hidrógeno. Es el componente principal del gas natural, pero también está presente en las capas de carbón, y es producido por animales y por la descomposición de los vegetales. Es un gas ligero y sin color ni olor.

**CNE.** Acrónimo de Comisión Nacional de la Energía. Es el ente regulador de los sistemas energéticos en España.

**CNMV.** Acrónimo de Comisión Nacional del Mercado de Valores. Es la encargada del buen funcionamiento y vigilancia del cumplimiento de todas las normativas vigentes en la Bolsa.

**CO.** Monóxido de carbono. Gas tóxico, incoloro e inodoro, que se desprende en la combustión incompleta (mal rendimiento) del carbono, contenido en toda materia orgánica.

**CO<sub>2</sub>.** Dióxido de carbono o anhídrido carbónico. Es el gas que más incide en el efecto invernadero. Se produce en todos los procesos de combustión en los que interviene el carbono, que está en la totalidad de las sustancias orgánicas, tanto en procesos naturales (por ej., la respiración de los seres vivos) como artificiales (por ej., la utilización de combustible en procesos industriales, motores de automóviles, etc).

**CO<sub>2</sub> eq.** Dióxido de carbono equivalente.

**Cogeneración.** Producción de electricidad y calor en un proceso combinado (CHP) a partir de determinadas fuentes de energía, que resulta de eficiencia energética muy superior a los sistemas tradicionales y se puede dar en instalaciones muy diversas, desde una planta térmica hasta una estación de calefacción de edificios.

**Combustible fósil.** Sustancia combustible que se encuentra en el interior de la corteza terrestre y que se ha formado por el enterramiento y posterior transformación, a lo largo de los tiempos geológicos, de la materia orgánica. Son combustibles fósiles el carbón, el petróleo, el gas natural y las pizarras carbonosas y bituminosas.

**Comercializadora.** Persona física o jurídica que accede a las redes de transporte o distribución y vende el gas a los consumidores cualificados o a otros agentes del sistema en condiciones libremente pactadas. Utiliza las instalaciones de transportistas y distribuidores para el transporte y suministro de gas a sus clientes, a cambio de un peaje.

**Consumidor cualificado.** Consumidor que adquiere el gas a los comercializadores en condiciones libremente pactadas o directamente.

**Consumidor no cualificado.** Consumidor que adquiere el gas a los distribuidores en régimen de tarifa.

**dB.** Decibelio. Unidad de la intensidad del sonido.

**dB (A).** La intensidad del sonido se mide normalmente por mediación de un filtro con una cierta característica de paso. El filtro A es el que más se usa por su igualdad con el oído humano.

**Desarrollo sostenible.** Aprovechamiento de los recursos que satisfacen las necesidades actuales protegiendo el medio ambiente, sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas.

**Distribuidor de gas.** Persona física o jurídica que es el titular de instalaciones de distribución de gas natural (con presión menor o igual de 16 bares o que alimenten a un solo consumidor). Compra el gas al transportista a un precio de transferencia regulado y lo vende también a precio regulado a los clientes a tarifa. Al igual que el transportista, el distribuidor debe permitir el acceso a sus instalaciones a terceros.

**Dividendo.** Es la parte del beneficio de una empresa que se paga a los accionistas en proporción al número de acciones que posean. El dividendo a cuenta es el dividendo repartido a cuenta de los beneficios que se esperan obtener en un ejercicio.

**Dow Jones Sustainability Index (DJSI).** Índice, elaborado por Dow Jones, Stoxx y SAM, del que forman parte las compañías que ya están en el Dow Jones Stoxx 600 Index, y que incluye a las empresas del mundo mejor posicionadas en el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad y Responsabilidad corporativa.

**Ebit.** Resultado de las operaciones. Son los ingresos de explotación menos los gastos de explotación, dotaciones para las amortizaciones del inmovilizado, fondo de comercio y las provisiones para riesgos de naturaleza operativa.

**Ebitda.** Resultado bruto de explotación. Beneficio de explotación antes de intereses, amortizaciones y provisiones.

**EFQM.** European Foundation Quality Management.

**Energía alternativa.** Energía sustitutiva de las consideradas clásicas (carbón, petróleo, gas natural, nuclear, hidráulica, etc.) como las energías propiamente conocidas como renovables y otras como las células de combustible, que funcionan con hidrógeno, prácticamente inagotable.

**Energía renovable.** Energía que se presenta en la naturaleza de modo continuo y prácticamente inagotable, p. ej. la solar, la eólica y casi todas las energías alternativas.

**Estación de compresión.** Instalación para la elevación de la presión de un gas en un gasoducto, compuesta de compresores y dispositivos auxiliares de medida, control y regulación.

**Estación para la regulación de la presión del gas.** Instalación de funcionamiento automático para reducir la presión del gas a un valor constante más bajo.

**Estudio de impacto ambiental (EIA).** Evaluación de las condiciones de un emplazamiento en el que se prevé realizar un proyecto, para analizar los posibles impactos y determinar las medidas compensatorias necesarias.

**Eurogas.** Acrónimo de Unión Europea de la Industria del Gas.

**e-procurement.** Obtención automatizada de datos o de procesos de forma electrónica. Se aplica tanto en las transacciones comerciales a través de Internet como en las comunicaciones internas de la empresa. El objetivo del *e-procurement* es ganar en eficiencia, es decir, agilizar las rutinas de los procesos y descargar a los empleados de las pesadas tareas burocráticas de confirmación o aprobación de datos.

**e-sourcing.** Término genérico empleado para describir todo el proceso de gestión del suministro de la empresa a través de Internet, incluyendo la logística, aprovisionamiento, almacenaje y gestión de compras.

**FTSE4Good.** Índice, elaborado por FTSE (Financial Times Stock Exchange), del que forman parte aquellas compañías con mayor compromiso en el cumplimiento de la Responsabilidad corporativa.

**Fundibeq.** Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad.

**Gas natural.** Conjunto de hidrocarburos gaseosos, de origen natural, formados principalmente por metano en proporción superior al 70%. Por su gran poder calorífico y la casi total ausencia de contaminantes, está aumentando su empleo en la generación de energía eléctrica y en consumos domésticos urbanos.

**Gases de efecto invernadero.** Conjunto de gases de origen natural o antropogénico causantes del efecto invernadero. Se consideran seis gases: dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, halofluorocarbonos, perfluorocarbonos y hexafluoruro de azufre.

**Gasoducto.** Conducción que permite el transporte, a alta presión y gran distancia, de un gas combustible. Puede estar conectado a redes internacionales y suministrar a una sola o varias comarcas.

**Gestor Técnico del Sistema Gasista.** Es el responsable de la gestión técnica de la red básica y de transporte secundario de gas natural. En España, el Gestor es Enagás, S.A., y tiene por objeto garantizar la continuidad y seguridad del suministro de gas natural y la correcta coordinación entre los puntos de acceso, los almacenamientos, el transporte y la distribución, bajo los principios de transparencia, objetividad e independencia.

**GJ.** Giga julio. Unidad de energía.

**GJe.** Giga julio eléctrico. Unidad de energía.

**Global Reporting Initiative (GRI).** Organización europea independiente, creada en 1997, cuyo objetivo es elaborar unas directrices de aplicación voluntaria para toda clase de entidades que informen sobre la dimensión económica, social y medioambiental de sus actividades, productos y servicios. Los criterios establecidos por esta prestigiosa asociación, a través de su guía anual, son reconocidos a nivel internacional.

**GLP.** Acrónimo de Gas Licuado de Petróleo. Fracción de hidrocarburos ligeros que se obtiene por destilación directa del petróleo crudo, constituida principalmente por propano y butano, así como por su mezcla en proporciones distintas. Se mantiene gaseoso en condiciones normales de temperatura y presión, y pasa al estado líquido elevando la presión o disminuyendo la temperatura. Se emplea como combustible doméstico.

**GNL.** Acrónimo de Gas Natural Licuado. Gas natural compuesto principalmente por metano y etano que, para facilitar su transporte, se pasa a fase líquida mediante el descenso de su temperatura.

**GW.** Gigavatio. Unidad de potencia equivalente a mil millones de Vatios.

**Ibex 35.** Es el primer índice de las bolsas españolas y se compone de los 35 títulos de mayor capitalización bursátil del mercado continuo. Se revisa cada seis meses y es un índice ponderado.

**Informe Aldama.** Publicado en enero de 2003, es el Informe para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados y en las Sociedades Cotizadas. Este documento viene a complementar al "Informe Olivencia", publicado en febrero de 1998.

**ISO 14001.** Norma internacional que especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión medioambiental y que permite a la organización contar con una mejor gestión de los impactos medioambientales de su actividad, cumplir con los requisitos legales y facilitar la consecución de objetivos medioambientales.

**ISO 9001.** Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión medioambiental.

**kg.** Kilogramo. Unidad de peso.

**kWe.** Kilovatio eléctrico.

**kWh.** Kilovatio hora. Unidad de trabajo, o de energía, equivalente a la energía producida o consumida por una potencia de un kilovatio durante una hora.

**kWh/m<sup>2</sup>.** Kilovatio hora por metro cuadrado. Ratio de energía por unidad de superficie.

**Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).** El Protocolo de Kioto, con el fin de facilitar y suavizar el coste económico del cumplimiento de los compromisos de limitación de emisiones de gases invernadero de los países desarrollados, estableció lo que se denomina mecanismos de flexibilidad, que son tres: comercio de emisiones, aplicación conjunta y mecanismo para un desarrollo limpio.

Tal y como lo define el Protocolo de Kioto, el Mecanismo para un Desarrollo Limpio permite a los países del anexo I (países desarrollados y este de Europa) invertir en proyectos sostenibles que den lugar a una reducción de las emisiones o a un aumento de las absorciones de las mismas por sumideros.

La diferencia final entre las emisiones reales y las que cabría esperar en ausencia del proyecto se traducirá en créditos (Reducciones de emisiones certificadas, CERs) que los países inversores podrán utilizar para cumplir sus compromisos de limitación de emisiones.

El Mecanismo para un Desarrollo Limpio cumple por tanto un triple objetivo: por un lado, los países inversores pueden utilizar estos créditos para cumplir sus obligaciones, los países en desarrollo reciben inversiones para proyectos sostenibles, y se contribuye a alcanzar el objetivo último de la Convención de Naciones Unidas contra el Cambio Climático.

**Mercado de gas a tarifa o regulado.** Es el modelo tradicional de relación entre cliente y empresa gasista. El cliente compra el gas al distribuidor al precio o tarifa regulada.

**Mercado liberalizado.** En este modelo, el cliente cualificado suscribe un contrato de suministro con una empresa comercializadora, a un precio libre y en competencia.

**MW.** Megavatio. Unidad de potencia equivalente a un millón de vatios. La potencia de las grandes centrales eléctricas se expresa en dicha unidad.

**MWh/año.** Megavatio hora por año. Ratio de energía por unidad de tiempo.

**NOx.** Óxido de Nitrógeno. Son óxidos formados y desprendidos en todo tipo de combustiones ordinarias a altas temperaturas. Procede de la oxidación del nitrógeno contenido en el aire y del contenido en el combustible. Tiene un efecto nocivo sobre el aparato respiratorio del hombre y sobre las plantas e interviene en el fenómeno de la "lluvia ácida".

**Objeto social.** Actividad mercantil para cuya realización se constituye la sociedad.

**OPA.** Acrónimo de Oferta Pública de Adquisición. Es una oferta de compra de acciones de forma pública e indiscriminada, con ánimo de adquirir una participación mayoritaria en una sociedad. El precio suele ser superior al del mercado para favorecer la aceptación totalmente voluntaria, que debe fijarse en un plazo establecido con anterioridad.

**Orden ECO/3722/2003, de 26 de diciembre.** Norma que establece una serie de criterios a cumplir relativos al informe anual de Gobierno corporativo y otros instrumentos de información de las sociedades anónimas cotizadas y otras entidades.

**Pacto Mundial de Naciones Unidas.**

Iniciativa de la ONU 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.

**Peak-shaving.**

Término inglés utilizado para referirse a las plantas de almacenamiento criogénico de gas que se utilizan para asegurar su provisión en los períodos críticos o para cubrir los picos de demanda.

**Planta de licuación.**

Instalación en la que el gas natural, procedente de una planta de tratamiento, se somete a varias etapas de compresión-refrigeración hasta conseguir unas condiciones de presión y temperaturas tales que, al expansionarlo hasta la presión inicial, la temperatura correspondiente sea inferior a la del punto de equilibrio líquido vapor a esa presión.

**Planta de regasificación.**

Instalación que recibe gas natural licuado de los barcos para almacenarlo y regasificarlo.

**Planta de tratamiento.**

Instalación anexa a un yacimiento de gas natural donde se realizan las operaciones de secado, desgasolinado y eliminación de dióxido de carbono y ácido sulfhídrico.

**Planta desaladora.**

Instalación en la que el agua del mar o las aguas continentales salobres son tratadas para disminuir su salinidad y así hacerlas aptas para determinados usos.

**Planta satélite.**

Instalación para el suministro de gas a centros de consumo a los que no llegan las redes de distribución y que se abastece de camiones cisterna. En definitiva, es una planta de regasificación de gas natural licuado de capacidad reducida.

**Productor de gas.**

Sociedad que realiza la exploración, investigación y explotación de los yacimientos de hidrocarburos.

**Protocolo de Kioto.** Acuerdo internacional de 1997 para reducir, en el período de 2008 a 2012, un 5,2% de media la emisión combinada de gases con efecto invernadero respecto a los niveles de 1990.

**Purín.** Efluente orgánico procedente de la ganadería intensiva de porcino. Al ser biodegradable, en las plantas de tratamiento son manipulados para obtener biogás.

**R-22.** Clorodifluorometano. Gas refrigerante que se emplea en los equipos de climatización.

**Rating.** Calificación asignada a las emisiones de deuda de empresas, organismos, instituciones o Estados para indicar su nivel de riesgo crediticio. El *rating* es elaborado por las denominadas agencias de rating y pretende medir, por tanto, la solvencia de los emisores de deuda; es decir, su capacidad para hacer frente a los compromisos de pago adquiridos.

**SIEGA.** Sistema integral de evaluación de la gestión medioambiental.

**Sistema de gestión medioambiental (SGMA).**

Parte del sistema de gestión de la empresa que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y efectuar la política medioambiental.

**Sistema gasista.** Sistema que comprende las instalaciones de gas incluidas en la red básica, las redes de transporte secundario, las redes de distribución y las demás instalaciones.

**Sostenibilidad.** Es la actividad económica que satisface las necesidades de la generación presente sin afectar a la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

**Stakeholders.** Este término engloba a todas aquellas terceras partes, ya sean personas físicas, jurídicas o colectivos que se ven afectados de forma directa o indirecta por las actividades de una empresa, sus productos o servicios (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad, entre otros).

**t.** Tonelada. Unidad de peso.

**THT.** Tetrahidrotiofeno. Odorizante del gas natural.

**Trading.** Actividad de compra-venta de gas natural licuado.

**Transportista de gas.** Persona física o jurídica que es el titular de las instalaciones de almacenamiento, regasificación o gasoductos de transporte (presión superior a 16 bar). Adquiere el gas natural en el mercado internacional para su venta a los distribuidores para el mercado a tarifa, y además permite el acceso a sus instalaciones a aquellos terceros (transportistas, comercializadores y consumidores cualificados) que lo soliciten, a cambio del pago de un peaje.

**Turbocompresor.** Unidad compuesta por turbina, compresor de gas y todos los equipos y sistemas auxiliares. En la industria del gas se sitúa en las estaciones de compresión para impulsar el fluido por las conducciones



**Sociedades del  
Grupo Gas Natural**

## Sociedades del Grupo Gas Natural

| Sociedad  | País      | Actividad   |
|---|-----------|---|
| Sagane, S.A.  | España    | Aprovisionamiento de gas  |
| Gas Natural Aprovisionamientos SDG, S.A.              | España    | Aprovisionamiento de gas  |
| Repsol-Gas Natural LNG, S.L.                          | España    | Aprovisionamiento y transporte marítimo GNL                           |
| A.I.E. Ciudad Sanitaria Vall d'Hebrón                 | España    | Cogeneración  |
| La Energía, S.A.                                      | España    | Cogeneración  |
| Sociedad de Tratamiento Hornillos, S.L.               | España    | Cogeneración  |
| Sociedad de Tratamiento La Andaya, S.L.               | España    | Cogeneración  |
| UTE La Energía-SPA                                    | España    | Cogeneración  |
| AECS Hospital Trias i Pujol AIE                       | España    | Cogeneración  |
| AECS Hospital Bellvitge AIE                           | España    | Cogeneración  |
| Tratamiento Almazán, S.L.                             | España    | Cogeneración  |
| Gas Natural Servicios SDG, S.A.                       | España    | Comercialización de gas y electricidad doméstico y gestión energética |
| Nettis Gas Plus, S.p.A.                               | Italia    | Comercialización de gas   |
| SCM Gas Plus, S.r.L.                                  | Italia    | Comercialización de gas   |
| Congas, S.r.A.  | Italia    | Comercialización de gas   |
| Gas Natural Commercialisation France, s.A.s.          | Francia   | Comercialización de gas   |
| Gas Natural Vendita Italia, s.p.A.                    | Italia    | Comercialización de gas   |
| Natural Energy, S.A.                                  | Argentina | Comercialización de gas   |
| Gas Natural Comercializadora, S.A.                    | España    | Comercialización de gas y electricidad industrial                     |
| CH4 Energía, S.A de C.V.                              | México    | Comercialización de gas y transporte                                  |
| Transnatural, SRL de C.V.                             | México    | Comercialización de gas y transporte                                  |
| Kromschroeder, S.A. <sup>(1)</sup>                    | España    | Contadores  |
| Gas Natural Cegas S.A.                                | España    | Distribución de gas   |
| Gas Natural Andalucía, S.A.                           | España    | Distribución de gas   |
| Gas Natural Castilla-La Mancha, S.A.                  | España    | Distribución de gas   |
| Gas Galicia SDG, S.A.                                 | España    | Distribución de gas   |
| Gas Natural Castilla y León, S.A.                     | España    | Distribución de gas   |
| Gas Natural La Coruña, S.A.                           | España    | Distribución de gas   |
| Gas Navarra, S.A.                                     | España    | Distribución de gas   |
| Gas Natural Rioja, S.A.                               | España    | Distribución de gas   |
| Gas Natural Murcia SDG, S.A.                          | España    | Distribución de gas   |
| Gas Natural Cantabria SDG, S.A.                       | España    | Distribución de gas   |
| Gas Natural Distribución SDG, S.A.                    | España    | Distribución de gas   |
| Gas Natural de Álava, S.A. <sup>(1)</sup>             | España    | Distribución de gas   |
| Gas Aragón, S.A. <sup>(1)</sup>                       | España    | Distribución de gas   |
| Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro S.A. | Brasil    | Distribución de gas   |
| CEG Rio, S.A.   | Brasil    | Distribución de gas   |
| Gas Natural SPS, S.A.                                 | Brasil    | Distribución de gas   |
| Gas Natural, S.A. ESP                                 | Colombia  | Distribución de gas   |
| Gases de Barrancabermeja, S.A. ESP                    | Colombia  | Distribución de gas   |

<sup>(1)</sup> Resultado correspondiente a noviembre de 2005.

(\*) Patrimonios sociales adaptados a NIIF, únicamente a efectos de información consolidada del Grupo Gas Natural.

| Método de consolidación | % Participación total | Patrimonio neto (*) |          |                |                    |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|----------|----------------|--------------------|
|                         |                       | Capital             | Reservas | Resultado 2005 | Dividendo a cuenta |
| I.G.                    | 100,0                 | 94,8                | 29,0     | 76,3           | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,6                 | 18,3     | (44,6)         | -                  |
| I.P.                    | 50,0                  | 2,0                 | -        | (0,4)          | -                  |
| I.G.                    | 81,3                  | 1,7                 | 0,2      | (0,1)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 10,7                | 0,8      | 0,1            | -                  |
| I.G.                    | 80,0                  | 1,2                 | (0,1)    | 1,1            | -                  |
| I.P.                    | 45,0                  | 1,1                 | 0,2      | 1,0            | -                  |
| I.G.                    | 60,0                  | 1,3                 | -        | 0,1            | -                  |
| I.P.                    | 50,0                  | 0,9                 | 0,1      | -              | -                  |
| I.P.                    | 50,0                  | 0,8                 | (0,6)    | (0,2)          | -                  |
| I.G.                    | 90,0                  | -                   | -        | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 2,9                 | 2,7      | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 2,6                 | 2,6      | 1,9            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,2                 | 0,1      | (0,2)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | 1,2      | (0,1)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | -                   | -        | (1,4)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 2,1                 | 6,9      | (1,1)          | -                  |
| I.G.                    | 49,9                  | -                   | 0,2      | 1,4            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 2,4                 | 29,6     | 4,1            | -                  |
| I.P.                    | 43,4                  | 0,6                 | 0,1      | 0,9            | -                  |
| I.P.                    | 43,4                  | 10,4                | (8,4)    | (1,9)          | -                  |
| P.E.                    | 42,5                  | 0,7                 | 10,5     | (0,2)          | -                  |
| I.G.                    | 99,7                  | 25,5                | 60,3     | 7,6            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 12,4                | 30,7     | 10,6           | -                  |
| I.G.                    | 95,0                  | 26,9                | 15,1     | 1,6            | -                  |
| I.G.                    | 62,0                  | 32,6                | 4,7      | 0,7            | -                  |
| I.G.                    | 90,1                  | 6,3                 | 78,4     | 17,0           | -                  |
| I.G.                    | 56,4                  | 2,3                 | (0,6)    | 0,2            | -                  |
| I.G.                    | 90,0                  | 3,6                 | 27,1     | 5,2            | -                  |
| I.G.                    | 87,5                  | 2,7                 | 8,9      | 2,2            | -                  |
| I.G.                    | 99,9                  | 19,4                | (2,2)    | (0,2)          | -                  |
| I.G.                    | 90,4                  | 3,2                 | 27,9     | 2,1            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 101,0               | 997,6    | 61,0           | -                  |
| P.E.                    | 10,0                  | 10,3                | 10,3     | 4,3            | -                  |
| P.E.                    | 35,0                  | 5,9                 | 16,2     | 8,5            | (3,9)              |
| I.G.                    | 54,2                  | 147,7               | (85,8)   | 19,6           | (11,1)             |
| I.G.                    | 59,6                  | 20,1                | (0,1)    | 7,3            | (5,2)              |
| I.G.                    | 100,0                 | 346,4               | (175,6)  | (5,5)          | -                  |
| I.G.                    | 59,1                  | 10,9                | 159,2    | 43,9           | -                  |
| I.G.                    | 32,2                  | 1,3                 | 1,6      | 0,3            | -                  |

## Sociedades del Grupo Gas Natural (continuación)

| Sociedad   | País        | Actividad                         |
|--|-------------|-----------------------------------|
| Gas Natural del Oriente, S.A. ESP                          | Colombia    | Distribución de gas               |
| Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP                       | Colombia    | Distribución de gas               |
| Gas Natural BAN, S.A.                                      | Argentina   | Distribución de gas               |
| Gas Natural México, S.A. de C.V.                           | México      | Distribución de gas               |
| Comercializadora Metrogas S.A. de C.V.                     | México      | Distribución de gas               |
| Smedigas, S.p.A.   | Italia      | Distribución de gas               |
| Nettis Gestioni, S.r.L.                                    | Italia      | Distribución de gas               |
| SCM, S.r.L.  | Italia      | Distribución de gas               |
| Gasdotti Azienda Siciliana, S.p.A.                         | Italia      | Distribución de gas               |
| Aragas, S.p.A.   | Italia      | Distribución de gas               |
| Normanna Gas, S.p.A.                                       | Italia      | Distribución de gas               |
| Gas Natural Rigassificazione Italia, S.p.A.                | Italia      | Regasificación de gas             |
| Gas Natural Transporte SDG, S.L.                           | España      | Distribución de gas               |
| Gas Natural Distribución Eléctrica, S.A.                   | España      | Distribución de energía eléctrica |
| Electra de Abusejo, S.L.                                   | España      | Distribución de energía eléctrica |
| Distribuidora Eléctrica Navasfrías, S.L.                   | España      | Distribución de energía eléctrica |
| Portal Gas Natural, S.A.                                   | España      | <i>E-Business</i>                 |
| Gas Natural Finance, B.V.                                  | Holanda     | Financiera                        |
| Gas Natural International, Ltd.                            | Irlanda     | Financiera                        |
| Gas Natural Capital Markets, S.A.                          | España      | Financiera                        |
| EcoEléctrica L.P. Ltd.                                     | I. Bermudas | Generación de electricidad        |
| Central Térmica la Torrejilla, S.A.                        | España      | Generación de electricidad        |
| Corporación Eólica Zaragoza, S.L.                          | España      | Generación eólica                 |
| Montouto 2000, S.A.  | España      | Generación eólica                 |
| Explotaciones Eólicas Sierra de Utrera                     | España      | Generación eólica                 |
| Enervent, S.A. <sup>(1)</sup>                              | España      | Generación eólica                 |
| Burgalesa de Generación Eólica, S.A.                       | España      | Generación eólica                 |
| Desarrollo de Energías Renovables, S.A.                    | España      | Generación eólica                 |
| Aplicaciones y Proyectos Energéticos, S.A.                 | España      | Generación eólica                 |
| Boreas Eólica, S.A.  | España      | Generación eólica                 |
| Los Castrios, S.A.   | España      | Generación eólica                 |
| Molinos de Valdebezana, S.A.                               | España      | Generación eólica                 |
| Boreas Eólica 2, S.A.                                      | España      | Generación eólica                 |
| Desarrollo de Energías Renovables Castilla-La Mancha, S.A. | España      | Generación eólica                 |
| Desarrollo de Energías Renovables de Navarra, S.A.         | España      | Generación eólica                 |
| Desarrollo de Energías Renovables de La Rioja, S.A.        | España      | Generación eólica                 |
| Molinos del Cidacos, S.A.                                  | España      | Generación eólica                 |
| Molinos de La Rioja, S.A.                                  | España      | Generación eólica                 |
| Molinos de Linares, S.A.                                   | España      | Generación eólica                 |
| Sistemas Energéticos La Muela, S.A.                        | España      | Generación eólica                 |
| Sistemas Energéticos Mas Garullo, S.A.                     | España      | Generación eólica                 |

<sup>(1)</sup> Resultado correspondiente a noviembre de 2005.

(\*) Patrimonios sociales adaptados a NIIF, únicamente a efectos de información consolidada del Grupo Gas Natural.

| Método de consolidación | % Participación total | Patrimonio neto (*) |          |                |                    |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|----------|----------------|--------------------|
|                         |                       | Capital             | Reservas | Resultado 2005 | Dividendo a cuenta |
| I.G.                    | 32,2                  | 9,2                 | 24,6     | 6,7            | (9,4)              |
| I.G.                    | 45,8                  | 1,1                 | 5,2      | 2,4            | -                  |
| I.G.                    | 50,4                  | 214,7               | (152,2)  | 10,4           | (13,4)             |
| I.G.                    | 86,8                  | 470,7               | (148,2)  | 3,5            | -                  |
| I.G.                    | 86,8                  | 128,1               | (56,1)   | 2,9            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,6                 | 20,7     | 0,9            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | 1,7      | 0,2            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,8                 | (0,2)    | 0,2            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,5                 | 27,1     | (4,1)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | 35,7     | (0,5)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | 28,9     | (0,2)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | -        | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 15,0                | 42,0     | 1,5            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | (0,1)    | (0,2)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | -        | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,2                 | -        | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 8,0                 | 0,4      | 0,1            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | -                   | 2,5      | 0,7            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 25,4                | 15,5     | 0,2            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | -        | -              | -                  |
| I.P.                    | 47,5                  | 63,2                | 4,8      | 47,2           | (28,6)             |
| I.P.                    | 50,0                  | 2,1                 | -        | -              | -                  |
| I.G.                    | 68,0                  | 2,5                 | 0,1      | 0,7            | -                  |
| I.P.                    | 49,0                  | 6,0                 | (2,2)    | 2,5            | -                  |
| I.P.                    | 50,0                  | 2,7                 | 2,4      | 4,5            | -                  |
| P.E.                    | 26,0                  | 2,4                 | 0,4      | 1,7            | -                  |
| P.E.                    | 24,2                  | 1,5                 | 0,1      | 0,3            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 42,3                | 120,9    | 3,9            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | 0,1      | -              | -                  |
| I.G.                    | 99,5                  | 5,2                 | 2,5      | 2,4            | -                  |
| I.P.                    | 33,3                  | 2,2                 | -        | -              | -                  |
| I.G.                    | 60,0                  | 0,1                 | -        | -              | -                  |
| I.G.                    | 90,                   | 2,6                 | 2,7      | 1,8            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | -        | -              | -                  |
| I.P.                    | 50,0                  | 9,9                 | 18,1     | 7,6            | -                  |
| I.P.                    | 36,3                  | 16,5                | 2,4      | 5,6            | (1,0)              |
| I.P.                    | 50,0                  | 10,2                | 3,6      | 9,9            | -                  |
| I.P.                    | 33,3                  | 3,0                 | 1,0      | 1,7            | -                  |
| I.P.                    | 75,0                  | 1,0                 | -        | -              | -                  |
| P.E.                    | 20,0                  | 3,1                 | 2,5      | 1,8            | -                  |
| P.E.                    | 18,0                  | 1,5                 | 1,4      | 1,5            | -                  |

### Sociedades del Grupo Gas Natural (continuación)

| Sociedad   | País        | Actividad                                     |
|--|-------------|---|
| Energy way Produção de energia, L.D.A.             | Portugal    | Generación eólica                             |
| Gas Natural Electricidad SDG, S.A.                 | España      | Generación y comercialización de electricidad |
| Gas Natural do Brasil S.A.                         | Brasil      | Generación y comercialización de electricidad |
| UTE GNS-Dalkia Energia                             | España      | Gestión energética                            |
| Iradia Climatización AIE                           | España      | Gestión energética                            |
| Gas Natural Informática, S.A.                      | España      | Informática                                   |
| Torre Marenostrum, S.L.                            | España      | Inmobiliaria                                  |
| Natural Servicios, S.A.                            | Argentina   | Instalaciones de gas                          |
| Natural Re, S.A.                                   | Luxemburgo  | Seguros                                       |
| Compañía Auxiliar de Industrias Varias, S.A.       | España      | Servicios                                     |
| Serviconfort Colombia S.A.                         | Colombia    | Servicios                                     |
| Gas Natural Servicios, S.A. de C.V.                | México      | Servicios                                     |
| Sistemas Administración y Servicios, S.A. de C.V.  | México      | Servicios                                     |
| Energía y Confort Admón. de Personal, S.A. de C.V. | México      | Servicios                                     |
| Adm. Servicios Energía México, S.A. de C.V.        | México      | Servicios                                     |
| Gas Natural Serviços, S.A.                         | Brasil      | Servicios                                     |
| Gas Natural Soluciones, S.L.                       | España      | Servicios                                     |
| Portal del Instalador, S.A.                        | España      | Servicios                                     |
| Gas Natural Servizi e Logistica, S.p.A.            | Italia      | Sociedad de cartera                           |
| Gas Natural Puerto Rico, Inc.                      | Puerto Rico | Sociedad de cartera                           |
| Gas Natural Corporación Eólica, S.L.               | España      | Sociedad de cartera                           |
| Sinia XXI, S.A.                                    | España      | Sociedad de cartera                           |
| La Propagadora del Gas, S.A.                       | España      | Sociedad de cartera                           |
| Holding Gas Natural, S.A.                          | España      | Sociedad de cartera                           |
| Gas Natural Internacional SDG, S.A.                | España      | Sociedad de cartera                           |
| Invergas, S.A.                                     | Argentina   | Sociedad de cartera                           |
| Gas Natural Argentina SDG, S.A.                    | Argentina   | Sociedad de cartera                           |
| Invergas Puerto Rico, S.A.                         | España      | Sociedad de cartera                           |
| Buenergía Gas & Power, Ltd.                        | I. Cayman   | Sociedad de cartera                           |
| EcoEléctrica Holdings, Ltd.                        | I. Cayman   | Sociedad de cartera                           |
| EcoEelétrica, Ltd.                                 | I. Cayman   | Sociedad de cartera                           |
| Nettis Impianti, S.p.A.                            | Italia      | Sociedad de cartera y distribución de gas     |
| Desarrollo del Cable, S.A.                         | España      | Telecomunicaciones                            |
| Europe Maghreb Pipeline, Ltd. (EMPL)               | Reino Unido | Transporte de gas                             |
| Metragaz, S.A.                                     | Marruecos   | Transporte de gas                             |
| Gas Natural Exploración, S.L.                      | España      | Investigación y exploración hidrocarburos     |

(\*) Patrimonios sociales adaptados a NIIF, únicamente a efectos de información consolidada del Grupo Gas Natural.

| Método de consolidación | % Participación total | Patrimonio neto (*) |          |                |                    |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|----------|----------------|--------------------|
|                         |                       | Capital             | Reservas | Resultado 2005 | Dividendo a cuenta |
| I.G.                    | 100,0                 | -                   | -        | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 33,1                | (0,9)    | 0,2            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,6                 | (1,5)    | (0,4)          | -                  |
| I.P.                    | 50,0                  | -                   | (0,3)    | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,3                 | 0,1      | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 19,9                | 3,5      | 1,4            | -                  |
| P.E.                    | 45,0                  | 5,3                 | 14,5     | (0,1)          | -                  |
| I.G.                    | 79,3                  | 2,3                 | (1,3)    | 0,3            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 3,1                 | -        | (0,4)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,3                 | 1,7      | (0,3)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,2                 | 0,3      | 0,5            | -                  |
| I.G.                    | 86,8                  | 6,1                 | (2,8)    | (0,2)          | -                  |
| I.G.                    | 87,0                  | -                   | 0,2      | -              | -                  |
| I.G.                    | 87,0                  | -                   | 0,1      | 0,1            | -                  |
| I.G.                    | 86,8                  | -                   | (0,4)    | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 1,7                 | 0,3      | 0,1            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 6,2                 | 2,0      | 1,3            | -                  |
| I.G.                    | 75,0                  | 1,3                 | (0,1)    | (0,1)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,1                 | 0,4      | (0,3)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 1,0                 | (0,1)    | (0,2)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 1,0                 | (0,1)    | (3,5)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 6,0                 | (0,3)    | 0,6            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,2                 | 0,9      | 0,3            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 0,3                 | 0,2      | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 349,5               | (60,0)   | 64,4           | -                  |
| I.G.                    | 72,0                  | 48,9                | 60,6     | -              | -                  |
| I.G.                    | 72,0                  | 105,0               | (23,4)   | -              | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 5,1                 | (1,0)    | (0,6)          | -                  |
| I.G.                    | 95,0                  | 0,1                 | (88,1)   | (0,6)          | -                  |
| I.P.                    | 47,5                  | 63,2                | 12,2     | 8,5            | (20,4)             |
| I.P.                    | 47,5                  | 0,6                 | 0,1      | 0,1            | (0,2)              |
| I.G.                    | 100,0                 | 3,1                 | 123,1    | (0,4)          | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 21,1                | 20,5     | 8,0            | -                  |
| I.G.                    | 72,6                  | 0,1                 | 102,4    | 115,9          | (82,6)             |
| I.G.                    | 72,3                  | 3,4                 | 1,0      | 1,4            | -                  |
| I.G.                    | 100,0                 | 6,3                 | 0,1      | (0,7)          | -                  |



## Opinión de los lectores

### Impresión general de este Informe

Sin interés  Algún interés  Interesante  Muy interesante

### Le ha ayudado a conocer las actividades del Grupo Gas Natural en materia de responsabilidad corporativa

Casi nada  Poco  Bastante  Mucho

### La información aportada en los siguientes apartados la considera

|   | Insuficiente             | Suficiente               | Excelente                |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Carta del Presidente                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Perfil de la Organización                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Misión, Visión y Valores                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Principios de actuación                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Estrategia del Grupo Gas Natural                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gobierno corporativo                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Compromisos de Responsabilidad corporativa            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El gobierno de la Responsabilidad corporativa         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Diálogo con grupos de interés                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los clientes y el Grupo Gas Natural                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los empleados y el Grupo Gas Natural                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los proveedores y el Grupo Gas Natural                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La sociedad y el Grupo Gas Natural: el medio ambiente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La sociedad y el Grupo Gas Natural: la ciudadanía     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Comentarios o sugerencias

Nombre

Compañía

Dirección

Relación con el Grupo Gas Natural:

Cliente  Accionista  Empleado  Proveedor

Otros (por favor, especificar)

Para sugerencias y comentarios sobre la documentación incluida en este informe, ponerse en contacto con la Subdirección de Reputación Corporativa del Grupo Gas Natural.

Av. Portal de l'Àngel, 22. 08002 Barcelona

Fax: (34) 93 402 55 64

e-mail: [reputacioncorporativa@gasnatural.com](mailto:reputacioncorporativa@gasnatural.com)





**Gas Natural sdg, s.a.**

Domicilio Social  
Av. Portal de l'Àngel, 22  
08002 Barcelona  
Tel.: 902 199 199  
Fax: 93 402 58 70

Sede de Madrid  
Avenida de América, 38  
28028 Madrid  
Tel.: 902 199 199  
Fax: 91 726 85 30

