

Informe de  
Responsabilidad Corporativa  
2006



Informe de  
Responsabilidad Corporativa  
**2006**





# Sumario

<b>Carta del Presidente</b>	<b>4</b>
<b>Proceso para la elaboración del Informe</b>	<b>6</b>
<b>El Grupo Gas Natural</b>	<b>11</b>
Perfil de la organización	12
Misión, Visión y Valores	21
Principios de actuación	23
Estrategia del Grupo Gas Natural	25
Gobierno corporativo	27
Nuestra marca	39
<b>La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural</b>	<b>41</b>
Compromisos de responsabilidad corporativa	42
El gobierno de la responsabilidad corporativa	44
Fundación Gas Natural	47
Contribución al desarrollo del Grupo Gas Natural	48
Diálogo con los grupos de interés	51
<b>Grupos de interés y sostenibilidad ambiental</b>	<b>55</b>
Los clientes y el Grupo Gas Natural	56
Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural	74
Los empleados y el Grupo Gas Natural	86
Los proveedores y el Grupo Gas Natural	114
La sociedad y el Grupo Gas Natural	124
Sostenibilidad ambiental	146
<b>Acciones 2006 y 2007</b>	<b>175</b>
<b>Informe de verificación externa</b>	<b>185</b>
<b>Índice de contenidos e indicadores GRI</b>	<b>197</b>
<b>Glosario</b>	<b>209</b>
<b>Sociedades del Grupo Gas Natural</b>	<b>217</b>
<b>Información adicional</b>	<b>222</b>
<b>Opinión de los lectores</b>	<b>223</b>

## Carta del Presidente



4 ●

Por quinto año consecutivo, el Grupo Gas Natural presenta su Informe de Responsabilidad Corporativa. En él se recogen, además de los compromisos asumidos y de los logros conseguidos durante el ejercicio de 2006 para sus diferentes grupos de interés, el nivel de cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad previstos y los planteamientos estratégicos que contempla el Grupo para los próximos años.

En la información que contiene, verificada por un tercero independiente, destaca que esta Memoria se ha elaborado en conformidad con la "Guía G3" del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. Se ha analizado también en base a la valoración efectuada por los principales grupos de interés, atendiendo a su incidencia en los sistemas de gestión y planificación del Grupo. Ello ha permitido incluir novedades relevantes en distintos apartados de este Informe.

La sostenibilidad es una prioridad estratégica para el Grupo. La entendemos como el cumplimiento de la función empresarial con un horizonte que, más allá de los intereses económicos inmediatos, contribuye al desarrollo económico, medioambiental y social a corto y a largo plazo. Todo ello en un entorno altamente competitivo, debido al contexto de volatilidad y precios altos de los mercados internacionales de gas. No obstante, la creciente eficiencia y rentabilidad del

Grupo, así como su posición de liderazgo en el negocio del gas natural licuado, permiten superar con éxito estos retos, sin dejar de prestar atención a la sostenibilidad.

Nuestros compromisos con los grupos de interés contemplan estos requerimientos estratégicos en cuanto a sostenibilidad, así como el cumplimiento de los parámetros de control y su relación con los proyectos de desarrollo previstos, centrados en la responsabilidad corporativa, el diálogo activo y la creación de valor. Así, para los clientes se ha potenciado la calidad operativa de las áreas de negocio y se ha ampliado la gama de productos y servicios, todo ello con la finalidad de asegurar su satisfacción.

En cuanto a los accionistas e inversores, el objetivo es combinar eficiencia y transparencia para conseguir un crecimiento sólido y rentable. Los excelentes beneficios obtenidos durante el ejercicio de 2006 han permitido aumentar de nuevo el dividendo, de acuerdo con los objetivos propuestos para el año 2008.

Asimismo, el aumento de la valoración del Grupo en los principales índices de inversión socialmente responsable, supone el explícito reconocimiento a su creciente compromiso con la responsabilidad corporativa y la transparencia informativa.

El equipo humano es, indiscutiblemente, nuestro activo más importante, ya que de él depende la consecución de los resultados. En este sentido, gran parte de los



esfuerzos se han centrado en garantizar un entorno de trabajo que impulse su desarrollo profesional y humano y permita establecer nuevos mecanismos de comunicación para fomentar el diálogo y la participación.

Los proveedores y empresas colaboradoras son fundamentales para nuestra actividad. Por ello hemos potenciado las contrataciones flexibles y a largo plazo con los suministradores de gas, hemos establecido mecanismos objetivos de selección con proveedores mediante una comunicación abierta y transparente, y hemos extremado nuestra exigencia en cuanto al cumplimiento de los criterios de seguridad, medioambientales y de calidad.

La contribución a las sociedades de los países donde opera el Grupo, se integra de forma relevante en su Misión, Visión y Valores. Para ello, hemos dedicado más de 13 millones de euros para llevar a cabo un amplio programa de actividades para ayudar al desarrollo de las comunidades locales y hemos mantenido un diálogo constante y transparente con las mismas, para así dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Asimismo, los avances conseguidos gracias al Sistema de Gestión Medioambiental implantado en el Grupo, que garantiza un control riguroso de todas sus actividades y operaciones, afirman su compromiso y consolidan en el tiempo su proyecto global de sostenibilidad. A todo ello se han dedicado 42 millones de euros.

En los hechos y magnitudes más relevantes del ejercicio de 2006, destaca la evolución de nuestra Oferta Pública de Adquisición de Acciones sobre el 100% del capital de la empresa eléctrica Endesa, iniciativa que, finalmente, no pudo llegar a materializarse. Después de casi 17 meses inmersos en procesos judiciales tanto de ámbito nacional como internacional, el Consejo de Administración de

Gas Natural sbg decidió por unanimidad, el pasado 1 de febrero de 2007, desistir de la operación, ya que no queríamos participar en un proceso lleno de incertidumbres y que desembocó en una situación de desigualdad, desequilibrio y elevada inseguridad jurídica.

Dichas circunstancias no nos han impedido conseguir la cifra récord de beneficios de 855 millones de euros, alcanzar los 10,7 millones de puntos de suministro de distribución de gas y elevar nuestra cuota de generación de electricidad en el mercado español de régimen ordinario hasta cerca del 8%, lo que nos sitúa como el cuarto operador en España en el mercado de generación, en línea con nuestro objetivo de alcanzar el 10% en el año 2008.

Por todo ello, y con el pleno convencimiento de haber tomado la mejor decisión para el futuro de nuestra empresa, abordamos con ilusión y renovado impulso la consecución de los nuevos objetivos estratégicos que nos proponemos para el futuro, centrados en la flexibilidad y diversificación de los suministros de gas, en el liderazgo en la distribución de gas en España y en Latinoamérica, en el desarrollo del negocio eléctrico y en la oferta multiproducto.

Los nuevos logros que nos proponemos alcanzar configuran el horizonte de nuestro crecimiento y de nuestra progresiva implicación en el desarrollo social y económico de los países donde el Grupo Gas Natural está presente. Es el objetivo hacia el que dirigimos nuestros pasos, con el firme convencimiento de poder alcanzarlo.



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

# Proceso para la elaboración del Informe

6 •

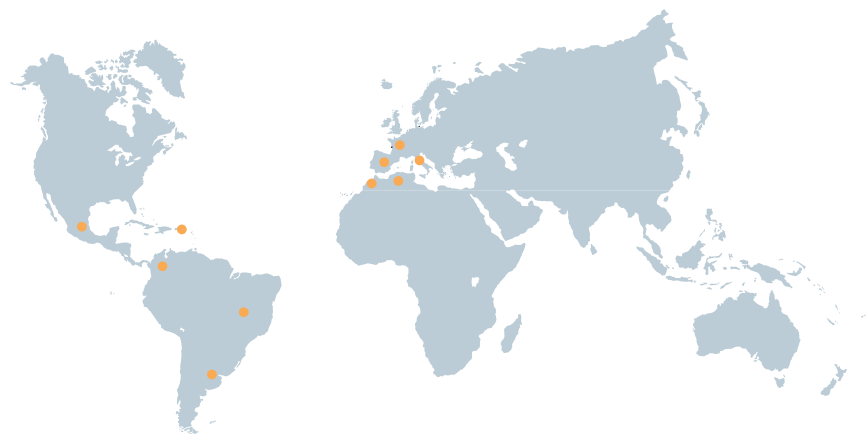
## Alcance y enfoque

La elaboración del presente Informe de Responsabilidad Corporativa se ha basado en los principios de la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” de Global Reporting Initiative (GRI), adaptándolos a la organización y características del Grupo Gas Natural, así como a las expectativas de sus principales grupos de interés.

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

## El Grupo Gas Natural en el mundo



### **España**

Producción, transporte, distribución y comercialización de gas, generación de electricidad y oferta multiproducto.

### **Argelia**

Exploración y producción de gas.

### **Argentina**

Distribución de gas.

### **Brasil**

Distribución de gas.

### **Colombia**

Distribución de gas.

### **Francia**

Comercialización de gas.

### **Italia**

Distribución y comercialización de gas.

### **Marruecos**

Transporte de gas.

### **México**

Distribución de gas.

### **Puerto Rico**

Generación eléctrica y regasificación.

España, Marruecos, Latinoamérica, Italia y Francia. Se incluyen también las actividades desarrolladas por la Fundación Gas Natural.

La información recogida se referirá fundamentalmente a las actividades realizadas por el Grupo Gas Natural durante el ejercicio de 2006, incluyendo, en la medida de lo posible, datos de los años anteriores. Los indicadores reflejados en esta memoria recogerán los resultados acaecidos en los tres últimos años (2006, 2005 y 2004) con excepción de los indicadores introducidos en el Informe 2005, que únicamente contaron con los resultados de 2005 y 2004, y los indicadores introducidos por primera vez en esta publicación, que reflejarán exclusivamente los resultados del año 2006.

## Verificación

Con el objetivo de asegurar la integridad y credibilidad de este Informe, el Grupo Gas Natural ha incorporado en su Sistema de Control Interno una serie de políticas y procedimientos que aseguran la correcta presentación de los indicadores e información incluidos.

Dentro de las citadas políticas y siguiendo las recomendaciones de GRI, el Grupo Gas Natural encarga anualmente la verificación externa de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa y del funcionamiento del Sistema de Control Interno. Esta verificación es realizada por un experto independiente, PricewaterhouseCoopers, que elabora un Informe de Verificación donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones (Ver apartado Informe de Verificación Externa).

En este sentido, cabe señalar que el alcance de la verificación externa se ha desarrollado de forma

completa para cada uno de los indicadores objeto de la revisión, no habiéndose identificado por parte del experto independiente desviaciones significativas en lo que respecta a su integridad y consistencia, alcanzándose en nuestra opinión un aseguramiento razonable de su fiabilidad, integridad y representatividad.

En 2006 se han verificado la totalidad de indicadores especificados para España. De la misma manera, avanzando en su compromiso de transparencia y comunicación, el Grupo Gas Natural ha ampliado el alcance de verificación a otros países.

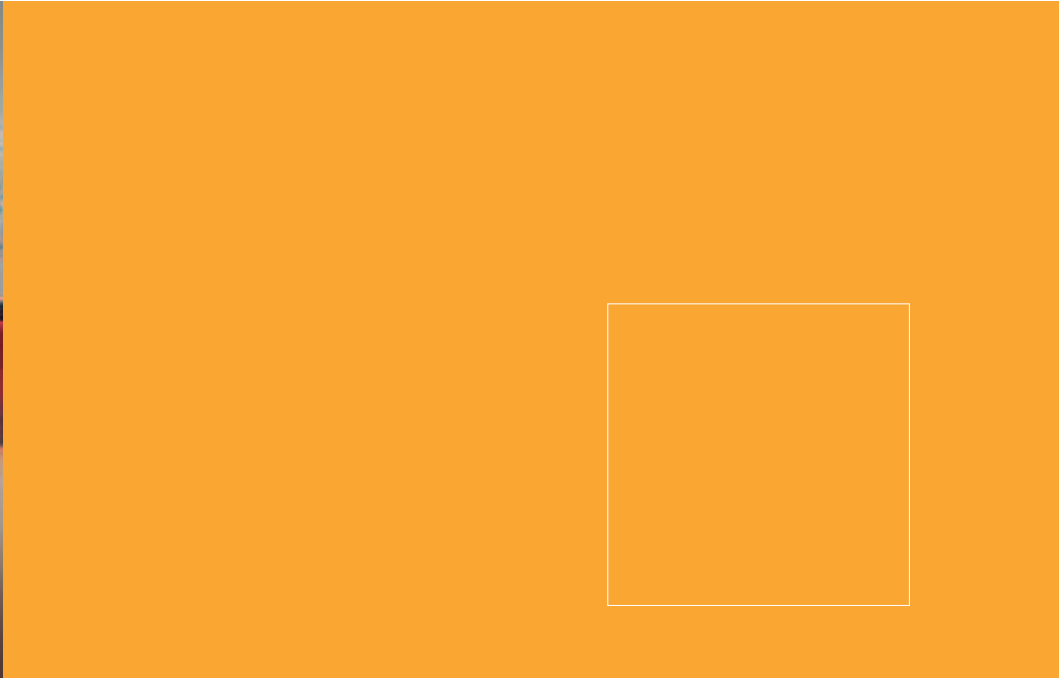
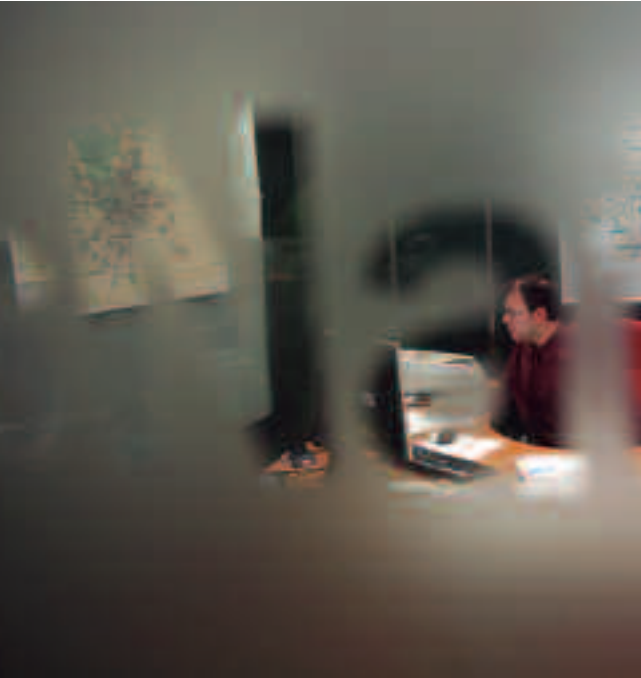
## Materialidad: selección de contenidos

El Informe de Responsabilidad Corporativa es un documento de comunicación interna y externa para informar a los públicos de interés (*stakeholders*) sobre las acciones que el Grupo se comprometió a realizar, de acuerdo con las responsabilidades adquiridas en el ámbito económico, medioambiental y social.

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







## Sistema para la selección de información relevante

- Consulta a los grupos de interés.
- Criterios comunes en los índices de ISR.
- Evaluaciones independientes del Informe.
- Directrices de organismos internacionales.
- Comparativas sectoriales.



Para ello, se analiza la información a incluir en base a dos parámetros básicos:

- **Valoración externa:** en el eje de abscisas se mide el peso que un contenido concreto tiene para los agentes externos a la compañía, incluyendo a los principales grupos de interés identificados por el Comité de Reputación Corporativa. En este sentido, las acciones de diálogo realizadas con los grupos de interés (ver apartado de Diálogo con los grupos de interés) han permitido al Grupo Gas Natural

identificar las expectativas, preocupaciones y aspectos de interés para cada uno de ellos e incorporarlos en el presente Informe.

- **Impacto en la organización:** este parámetro, en el eje de ordenadas, evalúa la incidencia del asunto en los sistemas de gestión y planificación del Grupo Gas Natural.

Así, en una primera fase se recopila y unifica toda la documentación que pueda servir para introducir cambios y mejoras en el Informe de Responsabilidad Corporativa.

Aquellos asuntos que obtienen un mayor índice de repetición se valoran, en una segunda fase, en función del impacto que generan en la organización.

El impacto se establece en base a dos criterios: la restricción que pudiera suponer en la consecución de objetivos del Plan Estratégico y/o la falta de alineación con los principios éticos, sociales y medioambientales recogidos en los códigos y políticas internas.

Tras este análisis, cada ítem obtiene una relevancia que determinará si finalmente se incluye en el Informe de Responsabilidad Corporativa, si se hará público a través de otros canales de comunicación establecidos por el Grupo o si, por el contrario, no será informado públicamente.

Como resultado, y con este afán de mejorar el alcance y enfoque del Informe de Responsabilidad Corporativa, este año se han incorporado novedades relevantes en los siguientes apartados:

#### **Empleados**

---

Incorporación de un mayor número de indicadores referidos a salud y seguridad.

#### **Sistema de gestión del riesgo**

---

Detalle sobre el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo.

#### **Código de Conducta**

---

Desglose de los indicadores que permiten evaluar la gestión que se realiza del mismo a través de la Comisión del Código de Conducta.

#### **Auditoría interna**

---

Información sobre la metodología de revisión del sistema de control interno e identificación de sucesos de fraude, soborno y corrupción.

#### **Contribución al desarrollo**

---

Publicación de indicadores relacionados con concepciones globales de la sostenibilidad a nivel económico, medioambiental y social.

#### **Sostenibilidad ambiental**

---

Incorporación de acciones destinadas a la preservación de la biodiversidad y recuperaciones paisajísticas.

#### **Verificación**

---

Ampliación geográfica del proceso de verificación a filiales de Latinoamérica.

#### **Elaboración del Informe**

---

Descripción del sistema de selección de contenidos y adaptación de los criterios recogidos en la nueva versión de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI).

---

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 2006, 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	12
Misión, Visión y Valores	21
Principios de actuación	23
Estrategia del Grupo Gas Natural	25
Gobierno corporativo	27
Nuestra marca	39

## Perfil de la organización

12 ●

El Grupo Gas Natural es una multinacional de servicios energéticos que centra su actividad en el aprovisionamiento, la distribución y la comercialización de gas natural en España, Latinoamérica, Italia y Francia, donde tiene 10,6 millones de clientes.

En 2004, el Grupo entró en la actividad de producción de gas natural, tras la adjudicación en Argelia, junto a Repsol YPF, de un proyecto de exploración de gas y de otro proyecto integrado de gas natural licuado (GNL), que le permitirá disponer por primera vez de reservas propias.

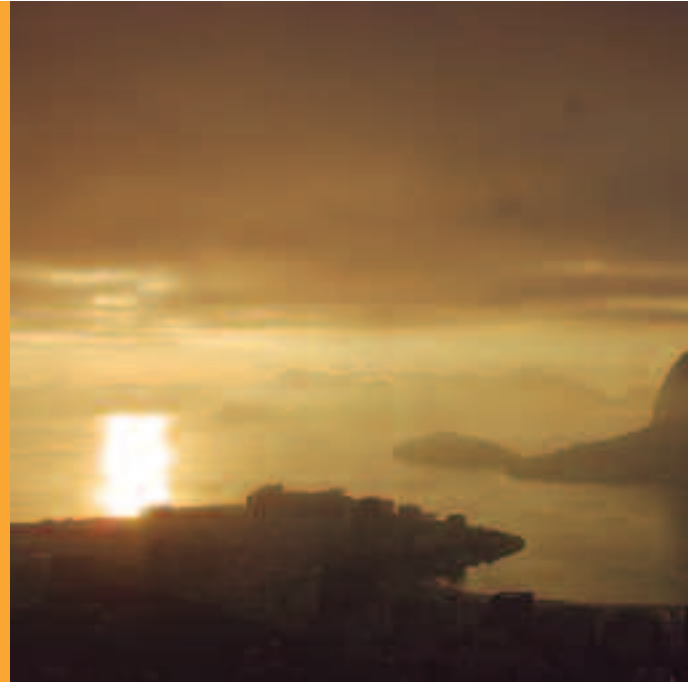
Tras la entrada en el negocio de *upstream* con estos dos proyectos, el Grupo Gas Natural firmó en 2005 un acuerdo con Repsol YPF para desarrollar conjuntamente los negocios de gas natural licuado, con la creación de una sociedad de transporte de GNL, que se convertirá en la tercera del mundo por volumen de gas transportado.

La expansión internacional más reciente, al margen de los proyectos de *upstream*, tuvo lugar en Puerto Rico (EEUU), donde el Grupo gestiona una planta de regasificación y una central eléctrica de ciclo combinado desde 2003; en Italia, donde comercializa y distribuye gas natural desde 2002; y en Francia, donde inició la comercialización de gas natural en 2005.

El crecimiento del Grupo más allá de las fronteras españolas, iniciado en 1992, ha permitido ampliar y enriquecer su ámbito de actividad, potenciar la generación de economías de escala y reforzar su posición como empresa multinacional.







Así, el Grupo Gas Natural es ya el primer operador de distribución de gas natural en Latinoamérica, donde tiene prácticamente la mitad de sus clientes repartidos entre Argentina, Brasil, Colombia y México.

En el negocio de generación eléctrica, la estrategia del Grupo se centra en disponer de un *mix* de generación equilibrado, competitivo y respetuoso con el medio ambiente, en línea con los objetivos incluidos en el cumplimiento del Protocolo de Kioto. Un total de 2.800 MW de potencia instalada en ciclos combinados y más de 600 MW de potencia eólica configuran el actual programa de generación del Grupo, que se ampliará en los próximos años con más de 1.200 MW en ciclos combinados y más de 1.000 MW en generación eólica.

Actualmente, el Grupo cuenta con 11 compañías distribuidoras de gas natural en España, que desarrollan su actividad en 12 comunidades autónomas diferentes. En el mercado liberalizado, el Grupo comercializa energía a través de las compañías Gas Natural Comercializadora y Gas Natural Servicios, y genera electricidad.

Asimismo, el Grupo es socio mayoritario de Metragaz y EMPL, compañías que operan y realizan el mantenimiento del tramo marroquí del

gasoducto Magreb-Europa, que conecta los yacimientos argelinos de Hassi R'Mel con la Península Ibérica.

Diversas sociedades relacionadas con el gas y otras empresas de apoyo completan este gran grupo de servicios energéticos.

El actual Grupo Gas Natural es el resultado de un proceso de reordenación y vertebración del sector del gas natural en España. En 1991 se produjo la fusión de Catalana de Gas y Gas Madrid, ambas compañías con más de 140 años de historia, y la aportación de los activos de distribución de gas canalizado de Repsol. Esta fusión dio origen a Gas Natural SDG, S.A., sociedad cabecera del Grupo.

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 2006, eran:

- “la Caixa”: 33%.
- Repsol YPF: 31%.
- Hisusa: 5%.
- Caixa d’Estalvis de Catalunya: 3%.



## Principales magnitudes del Grupo Gas Natural

### Operaciones

	2006	2005	%
Suministro de gas (GWh)	294.451	305.324	(3,6)
Transporte de gas/EMPL (GWh)	129.499	145.923	(11,3)
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	10.662	10.179	4,7
Red de distribución de gas (km)	104.528	100.149	4,4
Energía eléctrica producida (GWh)	19.514	10.466	86,4
Contratos por cliente en España	1,43	1,47	(2,7)

### Personal

	2006	2005	%
Nº de empleados (¹)	6.686	6.717	(0,5)

### Financiero

(millones de euros)

	2006	2005	%
Importe neto de la cifra de negocios	10.348	8.527	21,4
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	1.912	1.519	25,9
Beneficios de explotación	1.263	969	30,4
Inversiones	1.164	1.484	(21,6)
Beneficio atribuible al Grupo	855	749	14,1

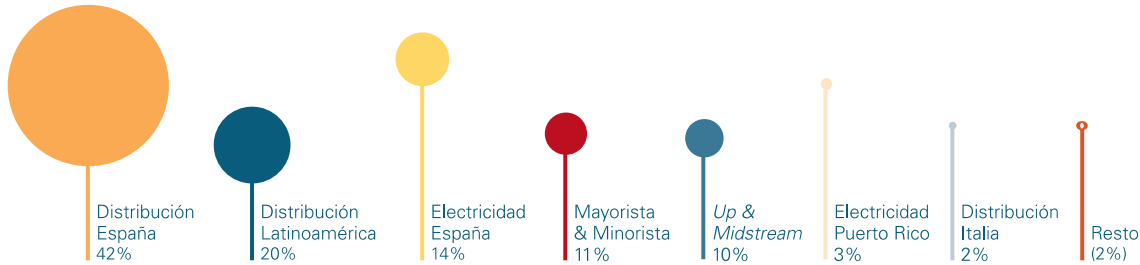
### Datos por acción

(euros/acción)

	2006	2005	%
Cotización a 31 de diciembre	29,99	23,66	26,8
Valor contable	13,39	12,83	4,0
Beneficio	1,91	1,67	14,1
Dividendo	0,98	0,84	16,7

(¹) Incluye la totalidad de la plantilla de las sociedades con gestión conjunta (Repsol-Gas Natural LNG y EcoEléctrica).

## Contribución del Ebitda por actividades. 2006



## Organigrama del Grupo Gas Natural

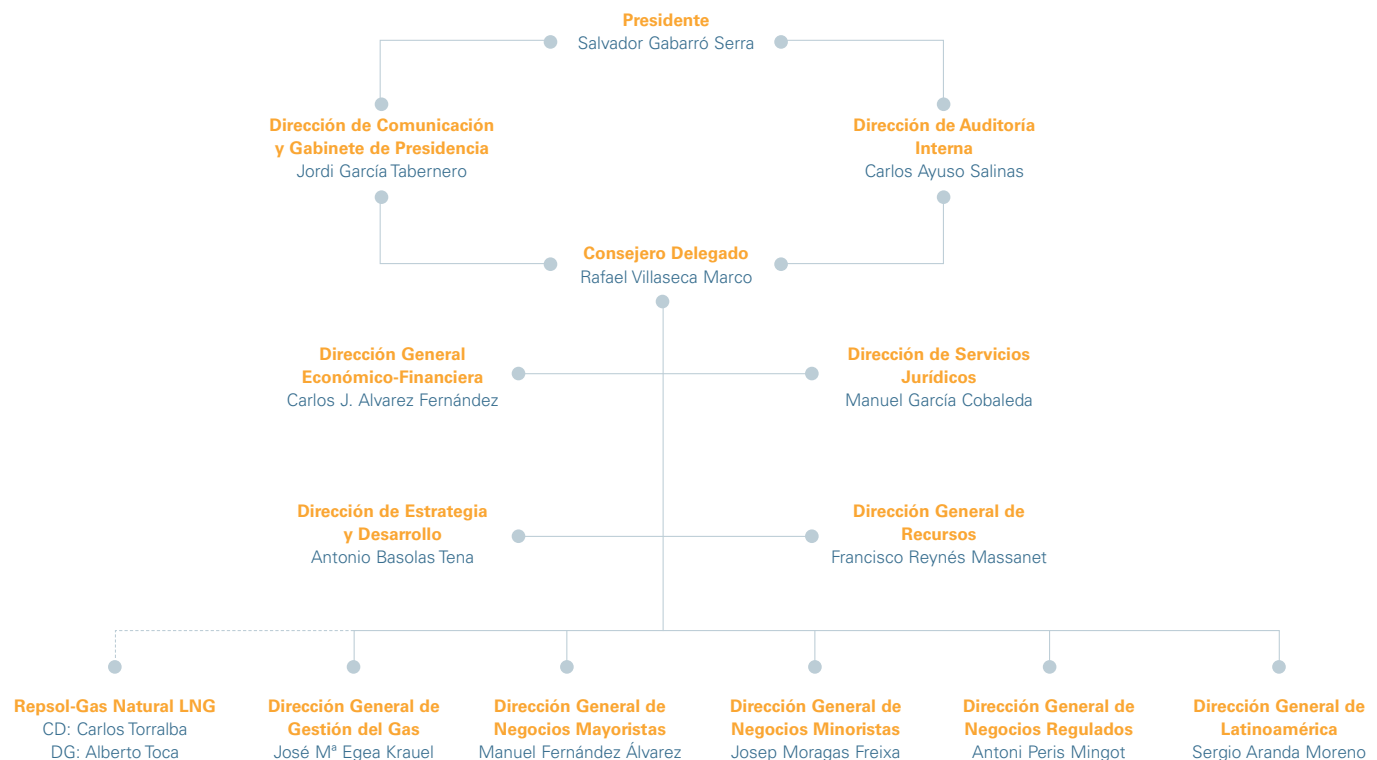
El Grupo Gas Natural cuenta con una estructura organizativa eficiente y adaptada a los retos estratégicos que plantea la visión de crecimiento de la compañía.

Así, en 2006 mantuvo su organización en torno a mercados y negocios que facilitan la integración en la cadena de valor del gas.

El siguiente organigrama refleja esta voluntad de adecuación al entorno:

• 15

## Organigrama general del Grupo Gas Natural



## Actividades del Grupo

### Distribución España

Dentro de este negocio se incluye la actividad retribuida de distribución de gas, el suministro de gas a tarifa, los servicios de acceso de terceros a la red (ATR) y el transporte secundario, así como las actividades no retribuidas de distribución (alquiler de contadores, acometidas, etc.) en España.

El importe neto de la cifra de negocios de la actividad de distribución de gas en España alcanzó los 2.154 millones de euros, cifra un 8,1% superior a la del año anterior. El Ebitda se situó en 811,8 millones de euros, con un

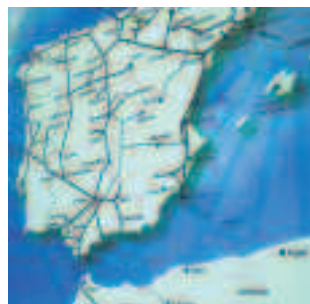
aumento del 4,4% sobre el del año anterior, en línea con el aumento de la remuneración regulada para el ejercicio de 2006.

### Distribución Latinoamérica

En el año 2006 se consolidó el continuo crecimiento de los resultados de la actividad de distribución de gas en Latinoamérica, donde el Grupo Gas Natural está presente en Argentina, Brasil, Colombia y México.

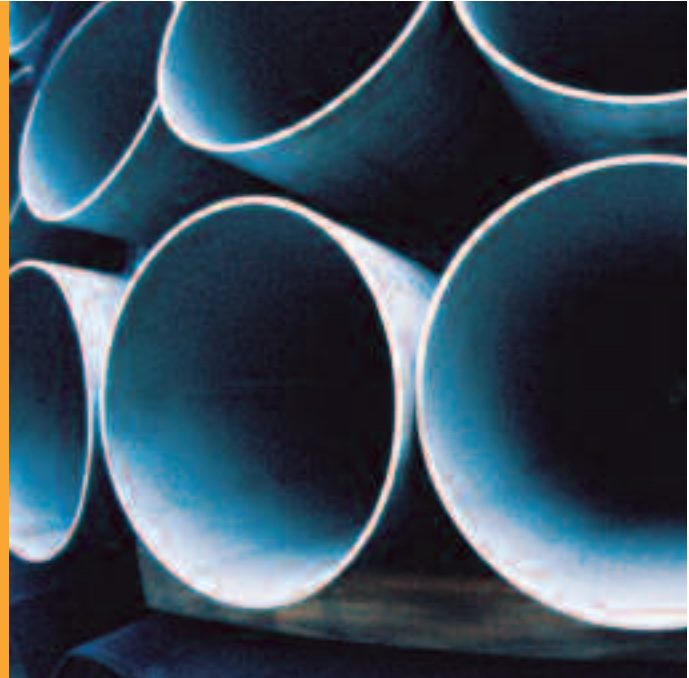
El importe neto de la cifra de negocios fue de 1.557,1 millones de euros en 2006, registrando un crecimiento del 9,7% respecto al año anterior.

El Ebitda alcanzó los 386,2 millones de euros, con un incremento del 21,9% y de 69,5 millones de euros en términos absolutos con respecto al año anterior.



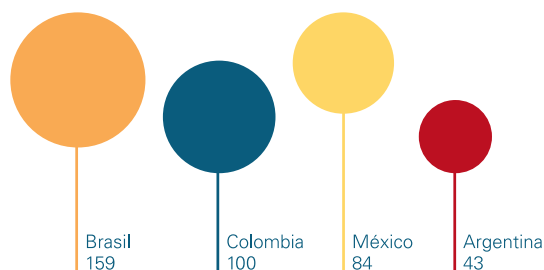
### Distribución España. Principales magnitudes

	2006	2005	%
Ventas actividad de gas (GWh):	258.758	254.774	1,6
Venta de gas a tarifa:	44.660	51.121	(12,6)
Residencial	21.367	26.639	(19,8)
Industrial	21.148	13.303	59,0
Eléctricas	2.145	11.179	(80,8)
ATR	214.098	203.653	5,1
Red de distribución (km)	42.364	39.611	7,0
Incremento de puntos de suministro, en miles	301	325	(7,4)
Puntos de suministro, en miles (a 31/12)	5.435	5.134	5,9



### Ebitda en Latinoamérica por países. 2006

(millones de euros)



### Distribución Latinoamérica. Principales magnitudes

	2006	2005	%
Ventas actividad de gas (GWh):	171.750	165.408	3,8
Ventas de gas a tarifa	106.849	99.891	7,0
ATR	64.901	65.517	(0,9)
Red de distribución (km)	58.152	56.762	2,4
Incremento de puntos de suministro, en miles	150	253	(40,7)
Puntos de suministro, en miles (a 31/12)	4.907	4.757	3,2

### Distribución Latinoamérica. Principales magnitudes por países

	Argentina	Brasil	Colombia	México	Total
Ventas actividad de gas (GWh)	69.200	45.274	13.557	43.719	171.750
Incremento vs. 2005 (%)	(0,2)	4,6	21,1	5,2	3,8
Red de distribución (km)	21.486	5.387	16.050	15.229	58.152
Incremento vs. 31/12/2005 (km)	249	382	563	196	1.390
Puntos de suministro, en miles (a 31/12)	1.322	753	1.712	1.120	4.907
Incremento vs. 31/12/2005, en miles	33	8	98	11	150





### Distribución Italia

Las operaciones de distribución de gas en Italia significaron una contribución al Ebitda de 30,1 millones de euros, con un crecimiento del 10,3%, y muestran la consolidación de la actividad del Grupo Gas Natural en el país.

La actividad comercial se consolidó en 2006 con un crecimiento de 32.000 nuevos puntos de suministro en términos interanuales y una intensa actividad en la zona de Palermo, Catania y Reggio Calabria.

### Electricidad España

Este apartado 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.

El importe neto de la cifra de negocios de la actividad de electricidad durante 2006 alcanzó los 1.347,5 millones de euros, con un aumento del 45,5% respecto al año anterior. El Ebitda de 2006 ascendió a 258,8 millones de euros, casi triplicando las cifras del año anterior, y el resultado operativo fue de 178,7 millones de euros.

### Electricidad Puerto Rico

El Grupo Gas Natural está presente en Puerto Rico desde octubre de 2003, cuando adquirió el 47,5% de la empresa EcoEléctrica, además del derecho exclusivo sobre la entrada de gas natural en la isla y un contrato de operación, mantenimiento y gestión de combustibles.

Las actividades del Grupo Gas Natural en Puerto Rico alcanzaron un Ebitda en moneda local de US\$ 79,1 millones, con un incremento del 6,5% respecto al año anterior.

### Distribución Italia. Principales magnitudes

	2006	2005	%
Ventas actividad de gas (GWh):	2.448	2.730	(10,3)
Ventas de gas a tarifa	2.347	2.652	(11,5)
ATR	101	78	29,5
Red de distribución (km)	4.012	3.776	6,3
Puntos de suministro, en miles (a 31/12)	320	288	11,1

Las instalaciones de EcoEléctrica constan de una planta de regasificación, con una capacidad de 115.000 m<sup>3</sup>/h, un tanque de GNL de 160.000 m<sup>3</sup> y una central de ciclo combinado de 540 MW de potencia. Esta central, que es la primera planta privada de generación de energía eléctrica de la isla que utiliza gas natural como combustible, está situada en Peñuelas, al sur de Puerto Rico, y produce entre un 15% y un 17% de toda la energía eléctrica que se consume en la isla.

### Up & Midstream

Las actividades de aprovisionamiento y transporte internacionales de gas incluyen el desarrollo de los proyectos integrados de GNL y la gestión del transporte marítimo y la operación del gasoducto Magreb-Europa. El negocio de *upstream* incluye el área de exploración, producción y licuefacción, mientras que el área de *midstream* aúna el ámbito de transporte, *trading* y comercialización mayorista.

El importe neto de la cifra de negocios de las actividades de *Upstream* y *Midstream* alcanzó los 284,9 millones de euros, con un aumento del 8,7%. El Ebitda del año 2006 fue de 181,3 millones de euros, un 3,2% superior al del año anterior, debido fundamentalmente a la mayor utilización de la flota de buques metaneros en el año en curso (un 97% frente al 78% de 2005), a pesar de una menor actividad en el transporte de gas por gasoducto y un tipo de cambio del dólar desfavorable.

## Electricidad España. Principales magnitudes

	2006	2005	%
Capacidad de generación eléctrica (MW):	3.169	3.102	2,2
Ciclos combinados	2.800	2.800	-
Eólica	347	279	24,4
Cogeneración	22	23	(4,3)
Energía eléctrica producida (GWh):	17.831	8.904	-
Ciclos combinados	16.987	8.234	-
Eólica	694	528	31,4
Cogeneración	150	142	5,6
Electricidad contratada (GWh/año)	210	1.688	(87,6)
Ventas de electricidad (GWh):	2.761	6.296	(56,1)
Residencial	1.931	2.028	(4,8)
Industrial	830	4.268	(80,6)

## Up & Midstream. Principales magnitudes

	2006	2005	%
Transporte de gas-EMPL (GWh):	129.499	145.923	(11,3)
Portugal-Marruecos	28.838	35.287	(18,3)
Grupo Gas Natural	100.661	110.636	(9,0)

### Mayorista & Minorista

Este epígrafe agrupa las actividades de aprovisionamiento y comercialización, tanto en España como en el exterior, y la comercialización minorista en España, además de las actividades de comercialización de gas en el mercado liberalizado, el aprovisionamiento de gas para otros distribuidores o comercializadores de gas y la comercialización de otros productos y servicios relacionados con la comercialización minorista.

El aprovisionamiento de gas a otras distribuidoras correspondió a las realizadas a Enagás con destino al mercado regulado de distribución de gas. El importe neto de la cifra

de negocios de la actividad de suministro de gas alcanzó los 6.346,4 millones de euros, lo que supone un aumento del 9,9% respecto al año anterior.

El Ebitda en 2006 registró un resultado de 219,9 millones de euros, frente a los 61,2 millones en el mismo periodo del año anterior.

### Mayorista & Minorista. Principales magnitudes

	2006	2005	%
Suministro de gas (GWh):	294.451	305.324	(3,6)
España:	251.410	259.649	(3,2)
Mercado regulado	58.678	59.985	(2,2)
Mercado liberalizado:	192.732	199.664	(3,5)
Comercialización Grupo Gas Natural (*)	160.624	152.966	5,0
Aprovisionamiento a terceros	32.108	46.698	(31,2)
Internacional:	43.041	45.675	(5,8)
Aprovisionamiento	31.476	32.202	(2,3)
Comercialización Europa	11.565	13.473	(14,2)
Contratos multiproducto (a 31/12)	2.137.135	2.249.137	(5,0)
Contratos por cliente (a 31/12)	1,43	1,47	(2,7)

(\*) No incluye operaciones de intercambio con empresas energéticas.

# 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 sostenida, y a sus empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

## Visión

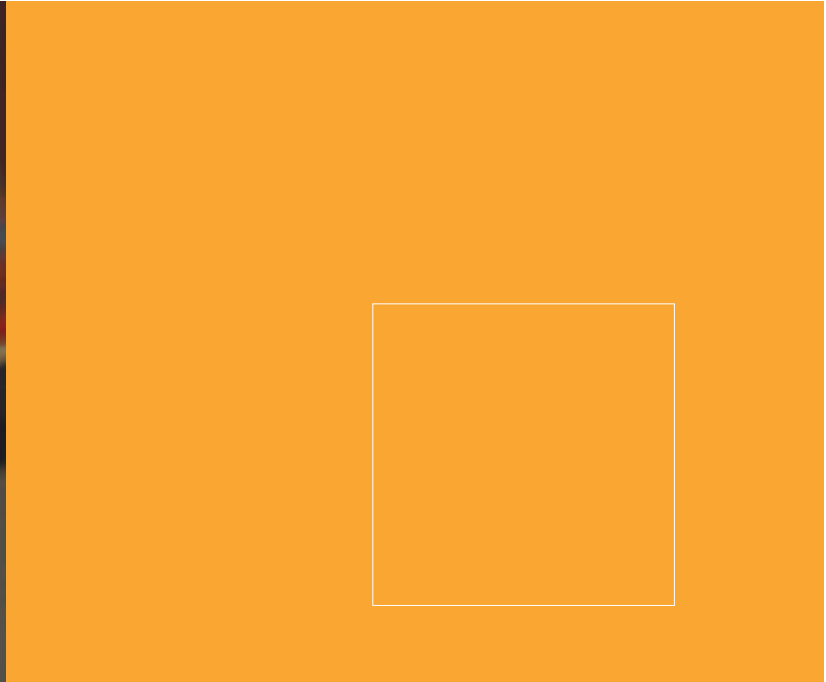
La Visión es ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, con presencia multinacional, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes, una rentabilidad sostenida a sus accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional 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



La responsabilidad corporativa es uno de los valores del Grupo Gas Natural, basada en la Misión, Visión y Valores del Grupo, y en sus principios de actuación, aprobados por el Comité de Dirección. Responde a una visión de la forma de hacer negocios y está 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: clientes, accionistas, empleados, proveedores y la sociedad en general. Los compromisos definidos inspiran año tras año las acciones y programas a desarrollar en materia de responsabilidad corporativa.

## Misión, Visión y Valores

Principios

Compromisos

Acciones

### Con los clientes:

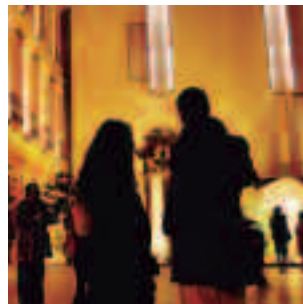
- Construir relaciones de confianza a través de un trato próximo y accesible.
- Escuchar sus opiniones para poder anticiparnos a sus necesidades.
- Cumplir los compromisos adquiridos actuando con integridad en cualquier circunstancia.
- Trabajar para mejorar continuamente la calidad y seguridad de nuestros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

### Con los accionistas:

- Crear valor sostenido 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 la compañía se declara adherida.



### 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. También actúa como operador a nivel global en el negocio de gas natural licuado (GNL), además de tener una firme voluntad de crecimiento y consolidación como un gran grupo energético a nivel mundial.

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

- Flexibilidad y diversificación en el suministro de gas.
- El liderazgo en la actividad de distribución de gas.
- El desarrollo del negocio eléctrico.
- El liderazgo en la oferta multiproducto en España.

## Flexibilidad y diversificación en el suministro de gas

Garantizar la existencia de una cesta de contratos de gas, por barco (gas natural licuado) o gasoducto, que sea competitiva, flexible y diversificada, es la estrategia del negocio de aprovisionamiento del Grupo Gas Natural.

Con este objetivo, es clave poseer una elevada capacidad de compra, conocimiento del mercado y disponer de flota propia.

El Grupo está llevando a cabo la integración de las actividades de explotación, producción y licuación de gas natural, con la finalidad de potenciar su ventaja competitiva en esta área y se ha fijado como propósito disponer de gas propio (*equity gas*) equivalente al 15% de su demanda.

La creación de una *joint venture* con Repsol YPF, llamada Repsol-Gas Natural LNG, Stream, para explotar conjuntamente estos negocios, trata de aprovechar la experiencia y conocimiento de ambas compañías y compartir riesgos. Actualmente, Stream es el tercer operador mundial de GNL y el primero en la cuenca atlántica.

## Liderazgo en la actividad de distribución de gas

El Grupo Gas Natural es líder de distribución de gas en España y Latinoamérica, donde distribuye gas en Argentina, Brasil, Colombia y México. Es un negocio sólido y rentable en el mercado regulado y una pieza clave para la seguridad del suministro de gas en España.

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 estrategia del Grupo Gas Natural en cuanto a la generación de electricidad se basa en establecer un *mix* de producción equilibrado, competitivo y respetuoso con el medio ambiente, basándose en los ciclos combinados y las energías renovables, en línea con los objetivos establecidos en el Protocolo de Kioto.

### Liderazgo en la oferta multiproducto 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 de productos y servicios.

El Grupo Gas Natural ha reorientado su estrategia, basada en el negocio multiproducto, a una basada en la rentabilidad. Por ello, la compañía avanza en



la adaptación de la cartera de clientes a las condiciones del mercado, sin perder en la venta multiproducto.

### La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural integra la responsabilidad corporativa en su declaración de Misión, Visión y Valores, así como en sus principios de actuación, estrategia empresarial y políticas de gestión.

En definitiva, la estrategia del Grupo Gas Natural da respuesta a las preocupaciones sociales, económicas y medioambientales a partir de las reflexiones de sus grupos de interés. En este sentido, la compañía está dedicando importantes esfuerzos al desarrollo sostenible de nuestro planeta a través de tres líneas:

- La inversión en energías limpias y de alta eficiencia energética.
- La educación y los programas de sensibilización medioambiental.
- La implicación en el desarrollo de las comunidades donde opera.

## Gobierno corporativo



Las prácticas de gobierno corporativo están plenamente implantadas en el Grupo Gas Natural, el cual es consciente de la importancia de garantizar la transparencia y eficacia de la gestión de sus más altos órganos de gobierno societario. Por ello, en febrero de 2006 se creó, en directa dependencia de la Secretaría del Consejo de Administración, la Unidad de Asuntos de Gobierno Corporativo, cuyas funciones son la colaboración estrecha con la Secretaría del Consejo para definir los aspectos básicos de gobierno corporativo, elaborar la normativa interna, asegurar su cumplimiento y redactar la propuesta del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

En el mes de mayo de 2006, se aprobó el Código Unificado de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas (Código Conthe) que actualiza los Informes Olivencia y Aldama. En este sentido, la compañía está trabajando actualmente en adaptar su normativa interna a las recomendaciones que mejor convengan al interés de la sociedad y de sus accionistas, manteniendo su posición de empresa avanzada en el cumplimiento de los preceptos doctrinales de buen gobierno.

Las prácticas de gobierno corporativo quedan reflejadas, además de en la forma de actuar en el día a día de la compañía, en 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 de Responsabilidad Corporativa, el Informe Anual, 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 formulados por el Consejo de Administración. Toda esta documentación elaborada por la compañía 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. 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 de Accionistas (excepcionalmente durante el ejercicio de 2006 se celebraron dos juntas generales), 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.

Todos estos 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, cómo

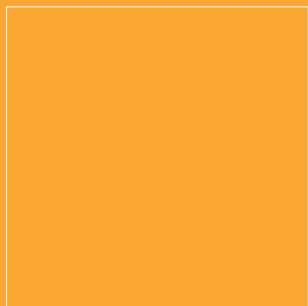
optimizar, de forma sostenida, el valor económico y social de la empresa. Así, durante el ejercicio de 2006, las reuniones celebradas por dichos órganos fueron las siguientes:

- Consejo de Administración: 14 reuniones.
- Comisión Ejecutiva: 11 reuniones.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones: siete reuniones.
- Comisión de Auditoría y Control: seis reuniones.
- Comisión de Estrategia, Inversiones y Competencia: nueve reuniones.
- Comité de Dirección: reuniones quincenales.

### Composición del Consejo de Administración y de las distintas comisiones

(a 31 de diciembre de 2006)

	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				Ejecutivo
Vicepresidente	D. Antonio Brufau Niubó	Vocal		Vocal		Dominical
Consejero delegado	D. Rafael Villaseca Marco	Vocal				Ejecutivo
Vocal	D. Enrique Alcántara-García Irazoqui					Dominical
Vocal	Caixa d'Estalvis de Catalunya Representada por D. José María Loza Xuriach					Dominical
Vocal	D. José Arcas Romeu			Presidente		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	D. 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	Vocal			Dominical
Vocal	D. Miguel Valls Maseda		Presidente	Vocal		Independiente
Vocal	D. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta					Independiente
Vocal	D. José Vilarasau Salat					Dominical
Vicesecretario no consejero	D. Felipe Cañellas Vilalta	Secretario	Secretario	Secretario	Secretario	



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

(en miles de euros)

● 29

	Cargo	Consejo	Comisión Ejecutiva	Comisión de Auditoría y Control	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Comisión de Estrategia Inversiones y Competencia	Total
D. Salvador Gabarró Serra	Presidente	500	500	-	12	-	1.012
D. Antonio Brufau Niubó	Vicepresidente	115	115	-	12	-	242
D. Rafael Villaseca Marco	Consejero delegado	115	115	-	-	-	230
D. José Vilarasau Salat	Vocal	115	-	-	-	-	115
D. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	115	-	-	12	-	127
D. José Luis Jové Vintró	Vocal	115	115	1	-	-	231
D. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	115	115	-	-	12	242
D. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena	Vocal	115	-	-	-	-	115
D. Guzmán Solana Gómez	Vocal	115	115	12	-	-	242
D. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	115	-	12	-	-	127
Caixa d'Estalvis de Catalunya (!)	Vocal	115	-	-	-	-	115
D. Carlos Losada Marrodán	Vocal	115	115	-	-	12	242
D. Santiago Cobo Cobo	Vocal	115	115	-	-	12	242
D. Emiliano López Achurra	Vocal	115	-	-	-	-	115
D. Miguel Valls Maseda	Vocal	115	-	11	-	-	126
D. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta	Vocal	115	-	-	-	-	115
D. José Arcas Romeu	Vocal	115	-	-	-	-	115
<b>Total</b>		<b>2.340</b>	<b>1.305</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>3.753</b>

(!) Representada por D. José María Loza Xuriach.

## Sistema de gestión del riesgo

La estrategia del Grupo Gas Natural se basa en los principios básicos de crecimiento, diversificación, rentabilidad y calidad, transmitidos de forma reiterada a sus grupos de interés en los informes emitidos recurrentemente, tales como informes anuales, informes trimestrales de resultados e informes diversos de naturaleza estratégica.

Dicha estrategia abarca los ámbitos de exploración y producción de reservas, aprovisionamiento y distribución de gas, generación eléctrica, comercialización de gas y electricidad, transporte y ventas mayoristas de gas.

Todo ello con presencia tanto en España como en diversos países de Europa, África y Latinoamérica, lo que sitúa al Grupo Gas Natural en un contexto sometido a factores de riesgo de diversa naturaleza inherentes a su actividad.



**Identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo**

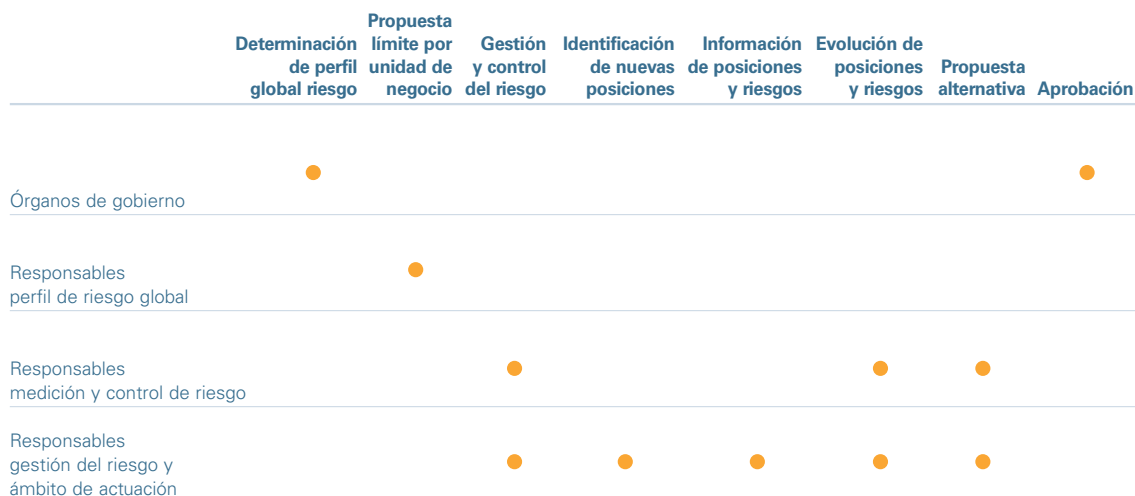
El Grupo Gas Natural durante los últimos años ha realizado una apuesta decidida por el entendimiento, caracterización y determinación de cuáles son los niveles de incertidumbre inherentes al desarrollo de sus negocios. Ello ha permitido avanzar de forma significativa en el control y gestión global de los riesgos más relevantes, y obtener un conocimiento más profundo de los aspectos clave, tanto en la gestión diaria de los diferentes negocios, como en los procesos de reflexión y planificación estratégica.

La identificación, caracterización y medición de los riesgos más relevantes permite conocer, en todo momento, cuál es el perfil global de riesgo del Grupo Gas Natural como resultado de la incidencia conjunta de sus diferentes categorías. A partir de dicho conocimiento, la compañía está en disposición de establecer a través de sus órganos de gobierno cuál es la máxima exposición al riesgo aceptada, gestionándola a través de la asignación de diferentes límites tanto por categoría de riesgo como en términos globales, estableciéndose así el perfil global de riesgo objetivo.

El seguimiento y evaluación de la exposición al riesgo bajo un enfoque integrado, controlando la exposición global al mismo, permite funcionar como un soporte a la eficiencia en la toma de decisiones, permitiendo optimizar el binomio rentabilidad-riesgo.

El gráfico adjunto recoge, de forma esquemática, el funcionamiento del proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo.

**Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo**





### Mapa de Riesgos Corporativo

Una muestra del compromiso de los órganos de gobierno del Grupo Gas Natural con la identificación, caracterización, medición y gestión del riesgo es la confección, con una periodicidad mínima anual, del Mapa de Riesgos Corporativo. Dicho mapa supone una reflexión integrada de la exposición a las diferentes categorías de riesgo del Grupo Gas Natural, debatiéndose en el seno del Comité de Dirección, presentándose sus conclusiones a la Comisión de Auditoría y Control, y, en su caso, al Consejo de Administración.

Esquemáticamente, un resumen de las principales categorías de riesgo recogidas es:

#### Tipo de Riesgo

##### Negocio

Precio del gas  
 Precio de la electricidad  
 Volumen de gas  
 Volumen de electricidad  
 Regulatorio  
 Estratégico

##### Financieros

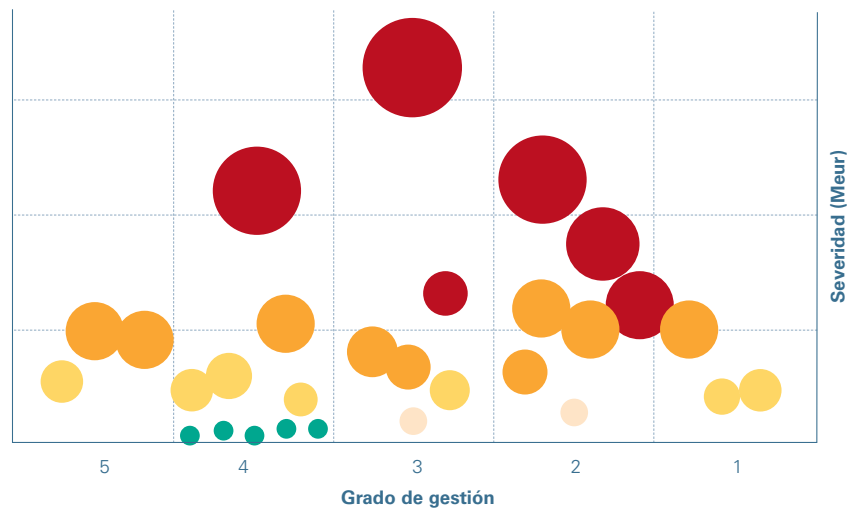
Tipo de interés  
 Tipo de cambio  
 Liquidez

##### Crédito

##### Operacional

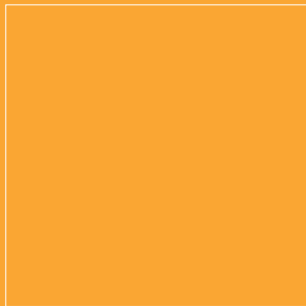
Legal/Contractual  
 Recursos humanos  
 Procesos  
 Medioambientales  
 Sistemas de información  
 Maquinaria/Accidentes

En base a la tipificación de las diferentes categorías de riesgo, su severidad potencial y grado de gestión y control, los distintos riesgos son caracterizados en términos absolutos y relativos, dando lugar a una ilustración gráfica de los mismos:



#### Severidad del impacto de los riesgos

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja



### Comité de Riesgos

A finales del año 2006, fue aprobada la constitución del Comité de Riesgos del Grupo Gas Natural. Dicho comité tiene la misión de velar por la protección de los intereses de sus *stakeholders* a través de:

- La correcta determinación y revisión del perfil de riesgo objetivo del Grupo Gas Natural, garantizando su congruencia con el posicionamiento estratégico requerido en cada momento.
- Garantizar que toda la organización comprenda y acepte su responsabilidad en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos más relevantes.

### Sistemas de medición del riesgo

El Grupo Gas Natural puso en explotación durante 2006 un sistema de medición del riesgo que tiene como objetivo cuantificar, de forma recurrente y en base probabilística, cuál es la posición en riesgo asumida en global y por parte de cada uno de los negocios relevantes ante factores de riesgo relacionados con *commodities* energéticas y tipos de cambio.

Dicho sistema está concebido como una herramienta de soporte a las unidades de negocio, garantizando que cuentan con un nivel de autonomía óptimo en la toma de decisiones y asegurando, a su vez, que el nivel de riesgo asumido por parte del Grupo Gas Natural y por cada unidad de negocio es congruente con el perfil de riesgo establecido por los órganos de gobierno. El sistema permite, adicionalmente, identificar la existencia de coberturas naturales entre diferentes unidades de negocio, garantizando la eficiencia en términos económicos y de riesgo en la toma de decisiones, salvaguardando los intereses de los *stakeholders* del Grupo Gas Natural.

### Identificación y evaluación de aspectos medioambientales

El Grupo Gas Natural tiene establecida una metodología para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales asociados a los procesos (actividades o servicios), centros de trabajo y parque móvil, para determinar aquéllos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente y establecer un control sobre los mismos.

La evaluación de aspectos ambientales tiene por objeto determinar cuales pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente.

Dicha evaluación se realiza basándose en los criterios que se exponen a continuación:

- Requisitos ambientales.
- Cantidad/volumen generado/consumido relativos.
- Criterio cuantitativo y cualitativo.
- Puntuación y calificación.

Para la evaluación de aspectos ambientales en situaciones potenciales de emergencia se tienen en cuenta dos factores:

- Frecuencia de ocurrencia de las situaciones.
- Gravedad de las consecuencias.

El producto de ambos es el riesgo, que permite evaluar y jerarquizar los aspectos ambientales potenciales.

Con carácter periódico (como mínimo una vez cada tres años) y siempre que se produzcan cambios en las actividades, instalaciones o uso de las mismas, en la legislación o normativa aplicables u otros cambios, se procede a su revisión y actualización. Con esta metodología para jerarquizar riesgos el Grupo tiene integrado el principio de precaución en la gestión y proyección de sus actividades.

### **Auditoría interna**

El Grupo Gas Natural desarrolla la actividad de auditoría interna como una función de valoración independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna depende directamente de la Comisión de Auditoría y Control, reportando a su vez al presidente y consejero delegado de Gas Natural SDG.

Su misión es la de garantizar la supervisión y evaluación continua de la eficacia del Sistema de Control Interno en todos los ámbitos del Grupo Gas Natural, aportando un enfoque sistemático y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos. Todo ello está orientado hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Grupo Gas Natural: rentabilidad, crecimiento y calidad, así como a la asistencia a la Comisión de Auditoría y Control y a la alta dirección del Grupo Gas Natural en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones en materia de gestión, control y gobierno corporativo.

Asimismo, en el desarrollo de su actividad, la Dirección de Auditoría Interna verifica de forma recurrente el cumplimiento de todas aquellas políticas, normas y controles de los procesos establecidos por la alta dirección con objeto de prevenir e identificar sucesos de fraude, corrupción o soborno. Para ello, todos los programas de trabajo de revisión de cada uno de los procesos del Grupo Gas Natural contemplan un apartado específico destinado a verificar el correcto diseño y funcionamiento de las citadas políticas, normas y controles.



La Dirección de Auditoría Interna ha establecido una metodología de valoración de los riesgos operacionales alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo, basada en el Marco Conceptual del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo de Gas Natural SDG. Cabe señalar que la citada metodología cumple con las recomendaciones recogidas en el Código Unificado de Recomendaciones sobre Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas, de 19 de mayo de 2006, publicado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Código Conthe).

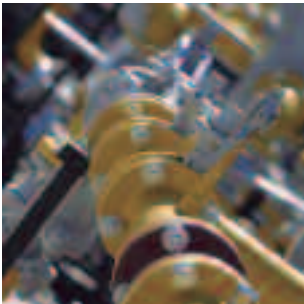
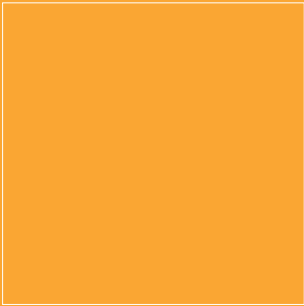
De acuerdo con la citada metodología, los riesgos operacionales asociados a los procesos son priorizados valorando su incidencia, importancia relativa y grado de control. En función de los resultados obtenidos en la citada evaluación, se diseña un plan de acción orientado a implantar las medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos residuales identificados con un impacto potencial superior al riesgo tolerable o aceptado establecido. En el Informe Anual de Gobierno Corporativo se indica la metodología de identificación y control de los riesgos del Grupo.

Los proyectos de auditoría interna se han desarrollado en parte a través de la intranet corporativa de Auditoría Interna (Audita). Esta herramienta informática tiene por objeto mejorar la eficacia y eficiencia del desarrollo de la función de auditoría interna en todos los ámbitos geográficos y de negocio del Grupo Gas Natural. Asimismo, cabe señalar que la función se desarrolla de acuerdo con las normas internacionales para la Práctica de Auditoría Interna y que parte de los auditores internos son o están en proceso de obtención del

Certified Internal Auditor (CIA), única certificación reconocida mundialmente que avala la excelencia en la prestación de servicios de auditoría interna.

Adicionalmente, dada la posición organizativa de independencia y ámbito de actuación transversal de la función de Auditoría Interna, desde su dirección se ha liderado o participado en otros proyectos de colaboración, investigación o asesoría.





## El Código de Conducta

Durante el año 2006, el Grupo Gas Natural desarrolló una intensa labor de comunicación y sensibilización con respecto a su Código de Conducta. Adicionalmente, y más allá de las puramente divulgativas, se pusieron en marcha distintas acciones destinadas a facilitar a los empleados la comprensión y el cumplimiento del Código. De entre las iniciativas acometidas destacan las actividades realizadas por la Comisión del Código de Conducta, puesta en funcionamiento en julio de 2005 con el mandato de la alta dirección de fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código.

Con el objetivo de que la Comisión pueda ejecutar sus funciones de forma objetiva e independiente, está presidida por la Dirección de Auditoría Interna

y forman parte de ella cinco personas, en representación de unidades internas que la compañía entiende especialmente relevantes a efectos de difundir, implantar y salvaguardar el Código en el Grupo Gas Natural. Las unidades presentes en la Comisión son: Auditoría Interna, Relaciones Laborales, Relaciones con Inversores, Reputación Corporativa y la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente. La Comisión cuenta con el apoyo de un representante de la Unidad de Recursos Humanos, que ejerce la función de Secretaría de la Comisión. Tras la constitución de la Comisión del Código de Conducta entraron en funcionamiento, bajo su dependencia, otras comisiones con estructura y cometidos similares en Argentina, Brasil, Colombia y México, con el objetivo principal de divulgar el contenido del Código de Conducta en estos ámbitos. Francia, Italia y Marruecos están gestionados por la propia Comisión del Código de Conducta.

Con la puesta en marcha de la Comisión, el Grupo Gas Natural pretende poner a disposición de sus empleados una herramienta que les ayude a conocer mejor el Código de Conducta, a ser conscientes de su importancia y a ayudar a extender su cumplimiento en el conjunto de la organización. Con este paso, el Grupo Gas Natural se convierte en un referente nacional e internacional en lo que respecta a la implantación de procedimientos para la protección de la integridad y la promoción del comportamiento ético en la compañía.



De entre las principales tareas desarrolladas por la Comisión, cabe resaltar la supervisión de la puesta en marcha del procedimiento de consulta y notificación del Código de Conducta. Se trata de un canal de comunicación abierto entre la Comisión del Código de Conducta y todos los empleados del Grupo Gas Natural para tratar materias relacionadas con el Código. Este canal permite a todos los empleados del Grupo recabar o proporcionar información sobre cualquier cuestión relacionada con el Código de Conducta. De este modo, los empleados del Grupo Gas Natural pueden dirigirse a la Comisión del Código de Conducta para resolver cuantas dudas puedan tener en relación con el Código. También pueden ponerse en contacto con la Comisión del Código de Conducta para comunicar de buena fe, confidencialmente y sin temor a represalias, conductas contrarias a los principios del Código de Conducta.

Todas las comunicaciones entre la Comisión del Código de Conducta y los empleados del Grupo Gas Natural son absolutamente confidenciales, respetándose las limitaciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. En este sentido, el presidente de la Comisión del Código de Conducta es el único miembro, en primera instancia, autorizado para conocer el conjunto de la información de todas las consultas



y notificaciones recibidas del Grupo a través del procedimiento de consulta y notificación. Asimismo, las notificaciones relacionadas con fraude, la auditoría o fallos en los procesos contables o control interno, son transmitidas directamente a la Comisión de Auditoría y Control.

Cabe señalar que la puesta en marcha de este canal supone cumplir con la recomendación nº 50.d, recogida en el Código Unificado de Recomendaciones sobre Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas, de 19 de mayo de 2006, publicado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Código Conthe).

Por otro lado, en la intranet corporativa del Grupo Gas Natural se ha incluido un espacio específico con objeto de que los empleados puedan consultar el Código de Conducta (editado en ocho idiomas), conocer las funciones y composición de las comisiones del Código de Conducta y cómo utilizar el citado canal de comunicación.

La Comisión del Código del Conducta informa de sus actividades a la Comisión de Auditoría y Control y al Comité de Dirección a través de la Dirección de Auditoría Interna.

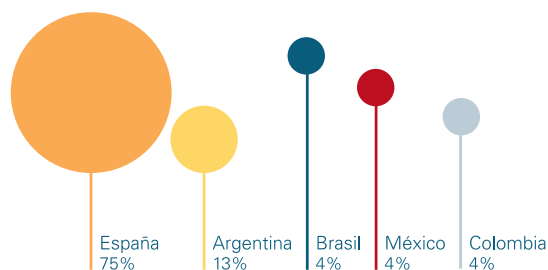
Durante el año 2006, la Comisión del Código de Conducta mantuvo 12 reuniones de trabajo en las que fueron tratados diversos asuntos relacionados tanto con la implantación del Código de Conducta en el Grupo Gas Natural como con el mejor modo de dar respuesta a las consultas y notificaciones recibidas de los empleados de la compañía.

Asimismo, está previsto que durante 2007 la Comisión del Código de Conducta promueva diversas actividades con el objetivo de que los proveedores y empresas colaboradoras del Grupo Gas Natural adapten su comportamiento a las pautas de actuación que se definen en el Código de Conducta.

A continuación se presentan los principales indicadores de actividad de la Comisión del Código de Conducta:

	Consultas	Notificaciones	Total
<b>Comunicaciones recibidas</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>23</b>
<b>Número de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados</b>			<b>0,92</b>

### Origen geográfico de las comunicaciones. 2006



### Capítulo del Código de Conducta al que hacen referencia las comunicaciones

	Consultas %	Notificaciones %	Total %
Respeto a la legalidad y a los valores éticos	14	8	10
Respeto a las personas	-	38	25
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	29	31	30
Seguridad y salud en el trabajo	14	8	10
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	29	-	10
Relaciones con los clientes	-	15	10
Vigencia	14	-	5
<b>Total general</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)

<b>Consultas</b>	<b>39</b>
<b>Notificaciones</b>	<b>74</b>
<b>General</b>	<b>60</b>

<b>Nº de reuniones de la Comisión del Código de Conducta</b>	<b>12</b>
--	-----------



## 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. 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, definiéndose como 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. 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

Compromiso de responsabilidad corporativa	42
El gobierno de la responsabilidad corporativa	44
Fundación Gas Natural	47
Contribución al desarrollo del Grupo Gas Natural	48
Diálogo con los grupos de interés	51

# Compromisos de responsabilidad corporativa

42 •

En este Informe se detallan a continuación las principales actuaciones realizadas durante 2006 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 sostenida 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 responsables.

## Compromisos con los empleados

- Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro que facilite la calidad de vida de los empleados.
- Garantizar un entorno de trabajo que favorezca la aportación de valor al negocio e impulse el desarrollo profesional de los empleados, facilitando las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional.
- Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y 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, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los clientes.
- Establecer mecanismos objetivos de selección con el fin de optimizar la relación con los proveedores y suministradores mediante un diálogo abierto y transparente.
- Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medioambientales para que las actuaciones del Grupo tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno.

### Compromisos con la sociedad

- 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.

### Compromisos de sostenibilidad ambiental

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



# El gobierno de la responsabilidad corporativa



44 •

La responsabilidad corporativa está integrada en 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 la Vicesecretaría del Consejo de Administración y Asuntos de Gobierno Corporativo.

Asimismo, se constituyeron 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.



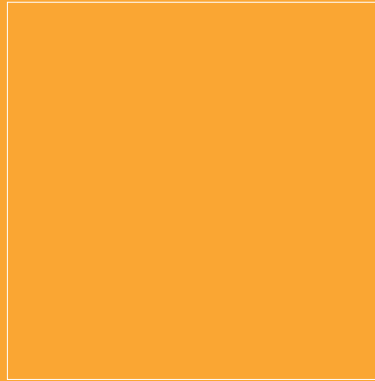
## Comité de Reputación Corporativa

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 Corporativa son:

- Implementar la gestión de la reputación corporativa en toda la organización, sobre la base de una actuación responsable que cree 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 Corporativa 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 Corporativa informa de sus actividades al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

### Comisión del Código de Conducta

El Código de Conducta del Grupo Gas Natural fue aprobado el 31 de marzo de 2005 por el Consejo de Administración del Grupo Gas Natural, fue posteriormente presentado en la Junta General de Accionistas del 20 de abril de 2005.

En julio de 2005, se constituyó la Comisión del Código de Conducta de Gas Natural, con las funciones principales de:

- Fomentar la difusión y contenido del Código de Conducta.
- Facilitar una vía de comunicación a todos los empleados para recabar consultas y notificaciones de incumplimientos del Código.
- Facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del Código de Conducta.

Con el fin de que la Comisión pueda ejecutar sus funciones de forma objetiva e independiente, la Comisión está presidida por la Dirección de

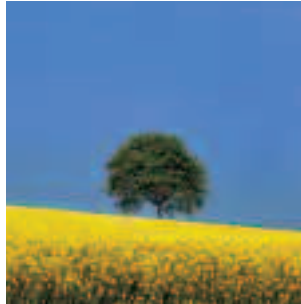
Auditoría Interna y está formada por representantes de diferentes direcciones y unidades implicados en el seguimiento del Código de Conducta.

La Comisión del Código del Conducta informa de sus actividades a la Comisión de Auditoría y Control y al Comité de Dirección, a través de la Dirección de Auditoría Interna.

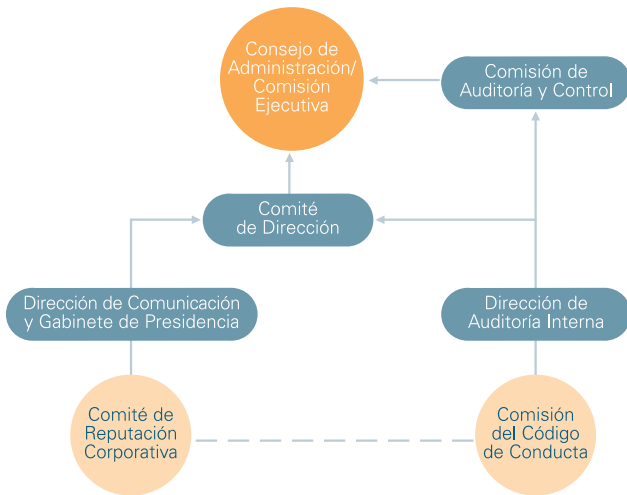
Asimismo, se han constituido comisiones locales del Código de Conducta, en dependencia de la Comisión del Código de Conducta, en algunos de los países donde opera el Grupo Gas Natural (Argentina, Brasil, Colombia y México), con objeto de facilitar la divulgación y contenido del Código en estos países. Los ámbitos de Francia, Italia y Marruecos son gestionados por la propia Comisión del Código de Conducta.

En el capítulo de Gobierno corporativo se da un mayor detalle sobre las funciones y actividades de la Comisión.





46 • **Estructura de gobierno de la responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural**



**Miembros del Comité de Reputación Corporativa**

- Auditoría Interna
- Relaciones con Inversores
- Seguimiento del Negocio Minorista
- Gestión de Modelos y Técnicas de Desarrollo y Recursos Humanos Latinoamérica
- Contabilidad y Consolidación
- Comunicación y Gabinete de Presidencia (Presidencia del Comité)
- Reputación Corporativa
- Oficina de Garantía de Servicio al Cliente
- Control y Gestión de Riesgos
- Secretaría del Consejo y Asuntos de Gobierno Corporativo
- Promoción Negocios Mayoristas
- Servicios Recursos Humanos
- Procesos Técnicos, Seguridad y Medio Ambiente
- Tecnología, Seguridad y Sostenibilidad
- Aseguramiento Calidad y Gestión Proveedores

**Miembros de la Comisión del Código de Conducta**

- Auditoría Interna (Presidencia)
- Oficina de Garantía de Servicio al Cliente
- Reputación Corporativa
- Relaciones con Inversores
- Relaciones Laborales
- Gestión Modelos y Técnicas de Desarrollo y Recursos Humanos Latinoamérica (Secretaría)

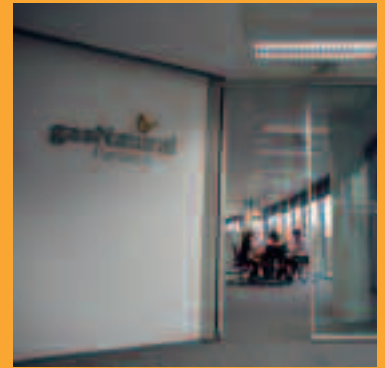
**Composición Comisiones Locales (¹)**

**Argentina-Brasil-México-Colombia**

Presidente	Recursos Humanos
Vocal	Auditoría Interna
Vocal	Relaciones Externas
Vocal y Secretario	Asuntos Jurídicos

(¹) Los ámbitos de Francia, Italia y Marruecos son gestionados por la Comisión del Código de Conducta.

# Fundación Gas Natural



La Fundación Gas Natural ha ido consolidando las líneas de actividad puestas en marcha en los dos últimos años, 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 alcanzar sus objetivos 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. Cabe destacar la decisión de formalizar un Museo del Gas, que permitirá presentar a la sociedad el desarrollo de esta energía, su funcionalidad social y su capacidad de desarrollo junto con las energías renovables.

Las actividades de la Fundación Gas Natural se encuentran detalladas en los capítulos correspondientes de este Informe. No obstante, también este año se ha elaborado la Memoria de actividades de la Fundación, en la que se muestran todas las acciones desarrolladas durante el ejercicio de 2006. Asimismo, en la página web corporativa del Grupo ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)) se puede encontrar información actualizada sobre las mismas.

# Contribución al desarrollo del Grupo Gas Natural

48 •

El Grupo Gas Natural es consciente de que, a través de su actividad de aprovisionamiento, distribución y comercialización de gas natural y electricidad, colabora en el desarrollo económico y social de los países en los que está presente. Asimismo, concibe su contribución como uno de los ejes principales de su actuación, acorde con su visión empresarial. Ésta

se distingue por querer dar un excelente servicio al cliente, por ofrecer una rentabilidad sostenida a los accionistas, por brindar oportunidades de desarrollo personal y profesional a sus empleados, y por su compromiso con la sociedad.

En este sentido, ofrece el mejor servicio a sus clientes, mejora de bienestar y les proporciona la solución energética que más se adapta a sus necesidades personales o de negocio. El Grupo Gas Natural, se ha convertido en uno de los principales suministradores de gas, hecho que le permite ofrecer un servicio integral y flexible basado en una dedicación exclusiva a todos sus grandes clientes, Pymes y particulares.

Del mismo modo, presta una especial atención a aportar un valor sostenido a sus accionistas. El Grupo Gas Natural considera que la remuneración del accionista es uno de los aspectos básicos de su actividad empresarial. Para cumplir este compromiso se ha fijado una estrategia de crecimiento rentable que se materializa en inversiones, tanto en activos materiales como inmateriales, fundamentalmente en innovación, desarrollo de mercado, nuevas tecnologías y mejoras de eficiencia. El objetivo es sentar las bases para la expansión futura del negocio.

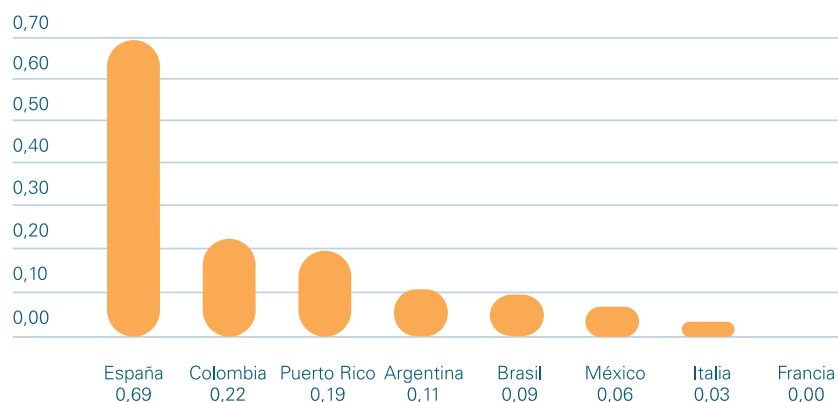
El Grupo es, además, un activo generador de empleo en los países en los que lleva a cabo sus actividades, con el consiguiente beneficio para el desarrollo económico y para el capital humano e intelectual de la sociedad.

Esta aportación del Grupo a la sociedad 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 de los mismos.

Desglose de gastos de personal (millones de euros)	2006	2005
Salarios	232	222
Seguridad Social	51	48
Pensiones y otros beneficios sociales	13	8
Otros	27	16
<b>Trabajos realizados para el inmovilizado del Grupo</b>	<b>(46)</b>	<b>(42)</b>
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>252</b>

## Contribución al PIB por países (%). 2006

(importe neto de la cifra de negocio/PIB nominal)



**Inversiones intangibles** 57 millones de euros

**Impuesto sobre sociedades** 351 millones de euros



Por otro lado, una de las contribuciones más significativas 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 derivados del consumo energético.

La creciente percepción existente a nivel mundial sobre la importancia del cambio climático, también sirve para acentuar las ventajas medioambientales del gas natural frente al resto de combustibles fósiles, y explicar así la progresiva expansión que su consumo ha experimentado en el mundo. Todo ello ha llevado a configurar al gas natural no sólo como la energía del siglo XXI, sino como energía puente hasta que el hidrógeno y las energías renovables tengan el suficiente desarrollo y madurez tecnológica como para liderar el mapa energético del futuro.

**Las principales ventajas medioambientales del gas natural son:**

**Una energía limpia**

La composición química del gas natural (con menor contenido en carbono) hace de él una energía de generalizada aceptación que produce el menor impacto de todos los combustibles fósiles. De esta forma, su combustión genera menos CO<sub>2</sub> que otras fuentes energéticas contribuyendo

significativamente a la disminución del efecto invernadero. Las emisiones de NOx resultan considerablemente menores y son prácticamente nulas las emisiones de SO<sub>2</sub>, partículas y compuestos orgánicos volátiles. Cada metro cúbico de gas natural consumido evita la emisión a la atmósfera de 1,6 kg de CO<sub>2</sub> (en sustitución del carbón) y 0,7 kg (en sustitución de los productos derivados del petróleo).

**Una energía abundante**

Según las últimas estimaciones, se puede afirmar que las reservas mundiales probadas de gas natural y comercialmente explotables son equivalentes a las del petróleo. Pero lo verdaderamente importante es que las reservas de gas natural están siguiendo una tendencia fuerte y continuadamente ascendente, y que, además, con el volumen actual de reservas se podrá afrontar durante cerca de 65 años la demanda mundial prevista de gas natural, con los niveles de consumo de 2005 y en las condiciones de precios y de costes actuales.

**Una energía eficiente**

El gas natural, respecto al resto de combustibles fósiles, lleva asociadas tecnologías de alto rendimiento, lo que unido a su también alto poder calorífico, ofrece importantes mejoras para el medio ambiente. La mayor eficiencia de las centrales de ciclo combinado con gas natural, un 20% superior a las térmicas convencionales, así como los procesos

de cogeneración, donde se llega a rendimientos próximos al 80%, hacen del gas natural el combustible idóneo para estos usos. La consecuencia medioambiental de esta mayor eficiencia es clara; para conseguir la misma cantidad de energía se necesita quemar menos cantidad de gas natural que del resto de combustibles fósiles, con la consiguiente reducción de emisiones a la atmósfera.

### Gran potencial de aplicaciones

La limpieza, versatilidad, alto rendimiento y economía del gas natural lo hacen especialmente útil en cualquier proceso de generación de calor o frío, y en consecuencia, en múltiples aplicaciones en el hogar, comercio e industria. Su uso en la

automoción, pilas de combustible y producción de frío son sólo una muestra de las posibilidades de desarrollo del gas natural, con la correspondiente repercusión en la reducción de las emisiones contaminantes.

### Minimo impacto ambiental

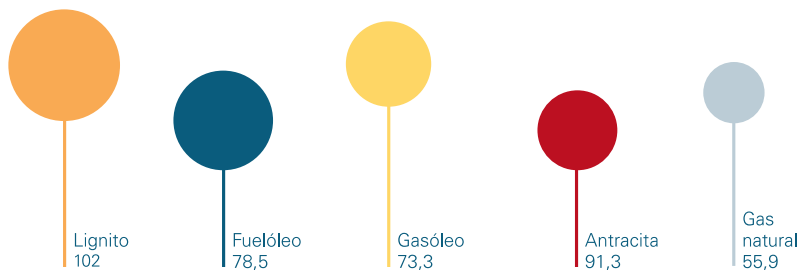
Al ser el gas natural una energía primaria que se puede consumir tal como se presenta en la naturaleza, sus características y composición son la razón de que sea el más limpio y menos contaminante de todos los combustibles fósiles. Es, por tanto, una opción energética capaz de compatibilizar la doble exigencia de aportar óptimas prestaciones y alta eficiencia energética en su uso final con el mínimo impacto ambiental. Por ello, el gas natural es una parte importante de la solución al problema de los efectos del cambio climático, ya que además de contribuir en gran manera al desarrollo sostenible al emitir en su combustión menor cantidad de gases de efecto invernadero que el resto de combustibles fósiles, hace posible avanzar en el compromiso europeo de cumplimiento del Protocolo de Kioto.

### Una energía de uso creciente para un desarrollo sostenible

En el horizonte del año 2030, el gas natural será la energía que habrá experimentado un mayor aumento en el mundo. En España representa actualmente el 11% de la demanda total de energía primaria, con un gran potencial de crecimiento, debido básicamente al aumento continuo de los usuarios en todos los sectores, a la progresiva extensión de la red de gasoductos y al incremento del volumen de gas para la generación de electricidad. Por todos estos motivos, el gas natural se perfila como la fuente de energía que mejor puede hacer compatible el crecimiento económico sostenible con la preservación del medio ambiente, gracias a su alta eficiencia energética y a su reducido impacto ambiental.

## CO<sub>2</sub> producido en la combustión de combustibles fósiles. 2006

(kg/GJ)



Fuente: IPCC-EUROGAS.

## Generación termo-eléctrica. 2006

(emisiones de CO<sub>2</sub> por tecnología) (kg/MWh)

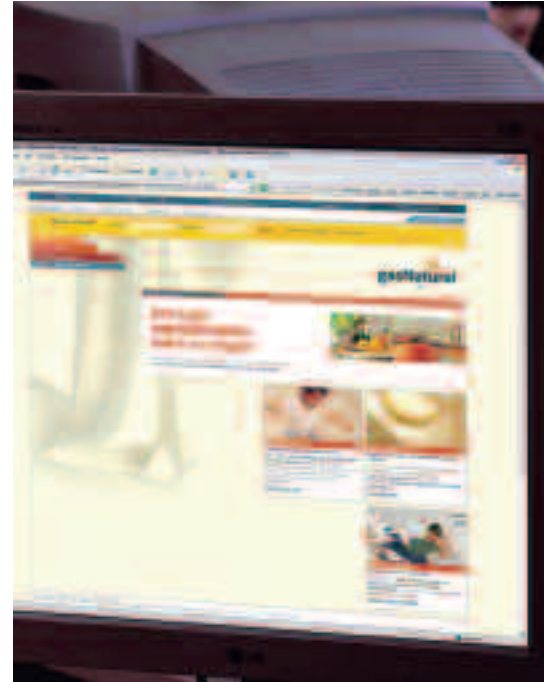


Fuente: Estudio de Impacto Ambiental de la central de ciclo combinado de gas natural en Arrúbal (La Rioja) - 2002.

## Diálogo con los grupos de interés

La responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural responde a una forma de actividad empresarial sustentada en la responsabilidad y en la creación de valor para sus diferentes grupos de interés.

Como mecanismo para poder dar respuesta a este principio de actuación, el Grupo Gas Natural entiende que es necesario establecer un diálogo activo con cada uno de sus grupos de interés. Para ello, constituye y fomenta canales de comunicación permanentes con los diferentes *stakeholders* del Grupo, con la finalidad de crear un sistema de comunicación interactivo, ágil y de fácil acceso.



A continuación se detallan las principales actividades de diálogo con los grupos de interés desarrolladas en el 2006, clasificadas en:

- **Acciones de consulta**, que estarían constituidas por aquellos canales de diálogo bidireccional, donde tanto los *stakeholders* como el Grupo interactúan de una manera activa para el intercambio fluido de información y expectativas. Los resultados de estas acciones son tenidos en cuenta en la mejora y adecuación de procesos y en la selección de contenidos para el presente Informe.
- **Acciones divulgativas**, con la participación de la compañía en organismos de diferentes ámbitos y con el desarrollo de actuaciones de comunicación corporativa unidireccional de transmisión de información.



## Acciones de consulta

---

### Cientes

---

Encuestas a clientes en España, con el objetivo de identificar sus necesidades y expectativas en relación a los diferentes servicios prestados y su grado de satisfacción con respecto a los mismos.

Potenciación del portal de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente.

---

### Accionistas e inversores

---

Reuniones *one-on-one* celebradas con inversores, así como atención continua a las solicitudes de información por parte de los analistas que realizan el seguimiento de la compañía.

Consultas atendidas mediante el canal de correo electrónico por la Unidad de Relaciones con Inversores.

---

### Empleados

---

Creación del Grupo Consultivo de Comunicación Interna, como herramienta de detección y valoración de necesidades de comunicación a empleados.

Distribución del Código de Conducta a todos los empleados del Grupo y puesta en marcha del procedimiento de consulta y notificación a través de NaturalNet. Atención de la Comisión del Código de Conducta de las solicitudes de los empleados.

Buzón de sugerencias en NaturalNet "Tu opinión importa".

Espacio restringido creado en NaturalNet denominado "Comunidad de prevención," para facilitar y agilizar la labor de información a los delegados de prevención.

Celebración de reuniones de los comités de Seguridad y Salud, y diálogo con los representantes de los trabajadores para consultas regulares y periódicas en esta materia.

Realización de encuesta interna para pulsar la percepción y satisfacción del trabajador respecto al Servicio de Vigilancia de la Salud.

Constitución de diferentes grupos de trabajo formados por la empresa y los representantes de los trabajadores con el objetivo de analizar y proponer mejoras en el ámbito de la seguridad.

---

### Proveedores

---

Potenciación del canal Repro como repositorio de información de proveedores. Ampliación del cuestionario para el alta de proveedores en el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

---

### Sociedad

---

Promoción del diálogo entre las empresas, ONG, universidades y escuelas de negocios en cuestiones relacionadas con la responsabilidad social corporativa y su gestión en la empresa, desde la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de Fomento del Trabajo, Fundación Carolina y Associació de Joves Empresaris de Catalunya.

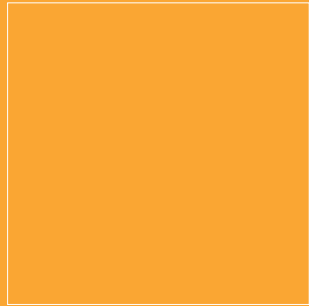
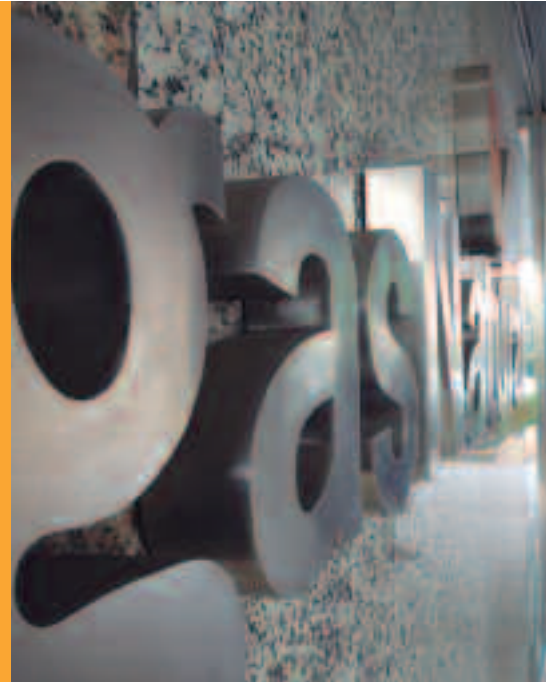
En el marco del Foro de Reputación Corporativa, participación en los estudios de los sistemas de medición de la reputación corporativa (*RepTrack*), la acción social (LBG) y campañas de adhesión a iniciativas de Naciones Unidas (Objetivos del Milenio).

Participación en el Comité Ejecutivo de la Asociación Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ASEPAM), así como la relación de tareas de promoción, de ayuda y comunicación que se remitió a Naciones Unidas y ASEPAM.

Promoción, desde la Cátedra Ethos/Universidad Ramon Llull, de la investigación en la ética aplicada y divulgación de estudios realizados en el ámbito académico sobre estas cuestiones.

Proceso de asesoramiento interno en responsabilidad corporativa, con el objetivo de difundir las mejores prácticas en esta materia.

---



## Acciones divulgativas

53

### Clientes

Lanzamiento de la *newsletter* Infonatural que acompaña la factura con información sobre eficiencia energética, medidas de ahorro, ofertas y otros contenidos de interés para el cliente.

Comunicación a los clientes de la realización de jornadas medioambientales, por medios *offline* y *online*.

Presentación de un proyecto para enviar publicaciones vía correo electrónico a los clientes promoviendo el uso del mismo.

Realización de un *banner* informativo de concienciación medioambiental en la página web de grandes clientes.

Actualización del portal del Grupo que incorpora mejoras en la navegabilidad, así como una actualización dinámica de los contenidos.

### Accionistas e inversores

Presentaciones trimestrales de resultados por videoconferencia.

Presentaciones específicas en foros realizadas por miembros de la alta dirección del Grupo.

### Empleados

Participación de la alta dirección en la Comisión Rectora del Servicio de Prevención Mancomunado.

Elaboración y reporte periódico, a la más alta dirección del Grupo Gas Natural, de un informe de evaluación y seguimiento en materia de seguridad y salud a nivel de Grupo.

Reuniones entre la Dirección de Relaciones Laborales y los representantes de los trabajadores de las diferentes empresas del Grupo y con las secciones y federaciones sindicales.

Intervención de la Dirección de Relaciones Laborales en la Comisión del Plan de Pensiones de Promoción conjunta y en el Comité conjunto de Seguridad y Salud.

Reuniones de la Comisión del Código de Conducta.

### Proveedores

Divulgación en el portal del Proveedor/Extranet del Grupo Gas Natural de los indicadores de calidad gestionados mediante el Modelo Q a los proveedores de canalización de red.

Presentación del documento de buenas prácticas ambientales en construcción de redes de gas para que las acciones fueran asumidas por los proveedores.

### Sociedad

Desarrollo de un plan de comunicación para informar sobre la nueva sede del Grupo Gas Natural en Barcelona y sobre el traslado de los empleados.

Creación de una sala de prensa en la nueva sede de Grupo Gas Natural.





## Grupos de interés y sostenibilidad ambiental

Los clientes y el Grupo Gas Natural	56
Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural	74
Los empleados y el Grupo Gas Natural	86
Los proveedores y el Grupo Gas Natural	114
La sociedad y el Grupo Gas Natural	124
Sostenibilidad ambiental	146

## Los clientes y el Grupo Gas Natural



56 •

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 10,6 millones de clientes en Europa y Latinoamérica. La mitad 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.

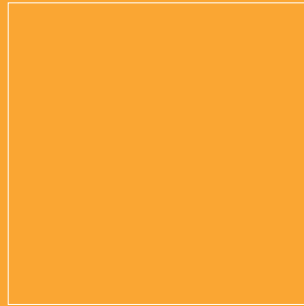
En este nuevo entorno competitivo, el compromiso del Grupo Gas Natural con sus clientes se afianza mediante la puesta en práctica de diferentes acciones dirigidas a adaptar su funcionamiento a una realidad más compleja:

- El Grupo Gas Natural siguió ampliando en 2006 las redes de distribución para que cada vez más ciudadanos tengan acceso a esta energía. Esta apuesta requiere elevadas inversiones que el Grupo ha decidido afrontar con total convicción y que seguirá siendo un compromiso con los ciudadanos en los próximos años.



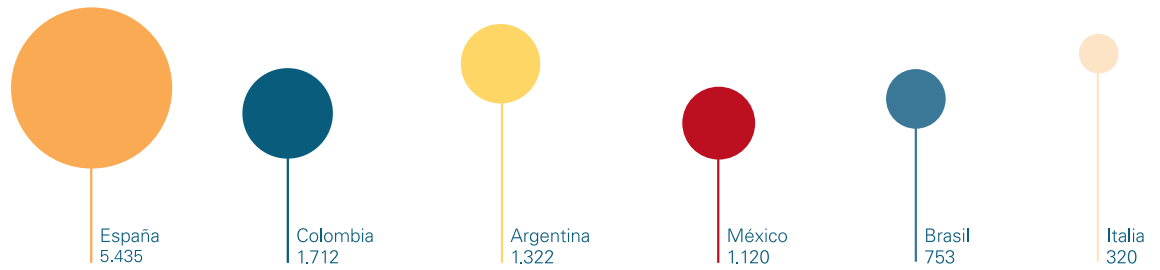
- Desde el punto de vista organizativo, el negocio de distribución de gas natural se separó completamente del negocio de comercialización, en cumplimiento de la normativa vigente. La estructura de la Dirección General de Negocios Minoristas, bajo la que se agrupa el negocio de comercialización, ha evolucionado hacia una mayor orientación al cliente doméstico y pequeño comercial, lo que redundará en una mejor calidad de servicio.
- Se renovaron los procesos de gestión con el objetivo de mejorar la atención a los clientes del Grupo Gas Natural de acuerdo con sus características.





### Número de clientes de distribución. 2006

(en miles)



Total nº de clientes: 10.662.

### Incremento del número de clientes

(en miles)

	2006	2005	2004
España	301	325	326
Argentina	33	32	27
Brasil	8	54	44
Colombia	98	119	124
México	11	48	85
Italia	32	36	252
<b>Total</b>	<b>483</b>	<b>614</b>	<b>858</b>

# Un servicio excelente

## Compromisos y acciones relevantes del Grupo Gas Natural con los clientes

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

- Implantación y despliegue de programas de mejora sistemática y continua de los procesos en los distintos ámbitos de la organización, y despliegue según necesidades de proyectos de mejora radical a través de la metodología Seis Sigma, para la mejora de la eficiencia de procesos y aumento de la satisfacción de clientes tanto internos como externos.
- Despliegue de la cultura cliente-proveedor interno a través de la medición de la satisfacción del cliente interno con respecto al servicio ofrecido por las áreas de servicios corporativos a las distintas áreas de negocio.
- Implantación del proyecto de "Movilidad aplicada al control de calidad de lecturas" (captura aleatoria de fotografía digital del contador) y control de reparto de facturas mediante GPS en Gas Natural México.

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

- Lanzamiento de gnSolar: una gama de productos con una amplia variedad de soluciones para la instalación y mantenimiento de placas solares, que por normativa tienen que instalarse en toda

nueva construcción. gnSolar es además una pieza clave de la estrategia de la compañía en su apuesta por la eficiencia energética.

- Campaña de información para fomentar el uso eficiente de la energía en el hogar, en la que los clientes pueden valorar sus conocimientos sobre cómo utilizar la energía de un modo eficiente, a través de cuatro pruebas o retos interactivos en la página web corporativa.
  - Negociación con la Autoridad Eléctrica de Puerto Rico de un contrato para el uso de la terminal de EcoEléctrica para la importación de gas, reduciendo la dependencia del petróleo y las emisiones medias de la isla.
- ### 3. Establecer una comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades:
- Actualización del portal del Grupo Gas Natural, que incorpora mejoras en la navegabilidad así como una actualización dinámica de los contenidos.

- Potenciación de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente *online* con el objetivo de motivar a las asociaciones de consumidores a realizar sus comunicaciones por el canal web.
- Lanzamiento del *newsletter* "Infonatural", que acompaña a la factura con información sobre eficiencia energética, medidas de ahorro, ofertas y otros contenidos de interés para el cliente.

# Las respuestas del Grupo Gas Natural a sus clientes

60 •

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

Con el objetivo de ser líderes en calidad en el sector energético, el Grupo Gas Natural continuó trabajando en diferentes proyectos y acciones de mejora enmarcados dentro de cada una de las siguientes cuatro líneas de trabajo definidas en el Plan Estratégico de Calidad 2004-2008:

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

El cliente es referencia preferente en la Misión y Visión del Grupo Gas Natural, y la orientación al cliente es el primero de los Valores que guían la forma de actuar de la compañía. Para ello, el



Grupo, como parte de su Plan Estratégico de Calidad y en base a la cultura de la empresa, puso en marcha numerosas iniciativas destinadas a optimizar la calidad del servicio de atención telefónica que ofrece a sus clientes.

Entre estas iniciativas podemos destacar las siguientes:

- Implantación gradual de mecanismos que permitan automatizar y simplificar los procesos de atención al cliente, proporcionando al agente una única herramienta de entrada para la gestión de dichos procesos.
- Implementación de las funcionalidades de la telefonía en la aplicación Siebel (visualización automática de información de la llamada y del cliente, realización de la transferencia de la llamada con datos asociados, etc.).

En México, se llevó a cabo una reestructuración organizativa de las áreas de servicio al cliente y la implantación de un sistema de gestión de reclamaciones que ha permitido aumentar el nivel de resolución de las demandas, mejorando notablemente la percepción de la calidad de los servicios relacionados con la atención del cliente.



En esta misma línea, en Colombia, Gas Natural ESP fortaleció los espacios de atención a sus clientes a través de la participación y realización de jornadas a lo largo del año en las distintas zonas donde opera. Asimismo, adecuó los centros del gas incluyendo mejoras como la optimización del uso del espacio de atención y espera, mejora de la señalización, unificación de la imagen corporativa y traslado de las cajas recaudadoras a lugares exclusivos para esta labor.

Por otro lado, un aspecto importante que permitió aumentar la calidad del servicio fue la gestión realizada por Gas Natural ESP para establecer nuevos puntos de cobro, lográndose vincular a más de 3.000 estaciones habilitadas para el pago de la facturación con horarios de 6:00 am a 10:00 pm, de domingo a domingo.

Adicionalmente, en Colombia, se implementó el Sistema de Atención Técnica (SAT), un *software* diseñado especialmente para los procesos de operaciones domiciliarias y control de medición que busca optimizar las labores de asignación, enrutamiento y comunicación de trabajos. Del mismo modo, Gas Natural ESP realizó un importante esfuerzo para lograr que sus empresas filiales (Gas Natural de Oriente ESP y Gases de Barrancabermeja ESP) adoptaran procedimientos y homogeneizaran la atención y el control de la

gestión frente a los clientes a través de la adopción del Sistema de Gestión Comercial (SGC) y los indicadores respectivos.

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

En la búsqueda permanente del compromiso de los empleados con el cliente y la satisfacción de sus necesidades en todos nuestros productos y servicios, el Grupo Gas Natural continuó impulsando, dentro del ámbito del Plan de Formación 2006, cursos dirigidos a la sensibilización de personas del Grupo en España sobre la importancia de la calidad del servicio dentro del negocio, y la mejora continua de los servicios y productos que se ofrecen a los clientes.

Por otro lado, el Grupo continuó incorporando objetivos relacionados con la calidad del servicio en el Sistema de Dirección por Objetivos de Recursos Humanos, con la finalidad de lograr el pleno compromiso de todos los empleados, mejorar continuamente la calidad y seguridad de sus productos y ofrecer un servicio excelente a todos los clientes.

Asimismo, en 2006 se continuó trabajando en el fomento de la cultura proveedor-cliente interno, mediante la medición de la satisfacción de los clientes internos con los servicios ofrecidos por algunas de las áreas corporativas del Grupo Gas Natural.



En Colombia, continuó el proceso de formación dirigido a todos los colaboradores, con el objetivo de fortalecer a la compañía en conocimientos sobre las mediciones de la calidad percibida por los clientes.

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

En 2006, 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, en Argentina se puso en marcha el portal del Matriculado, con el objetivo de facilitar la presentación de expedientes de inspección y puesta en gas de instalaciones domiciliarias de nuevos clientes a través de Internet.

**Potenciar la gestión de la calidad en el Grupo**

Con la finalidad de lograr la integración de la gestión de la calidad en el marco del negocio, el Grupo Gas Natural continuó desarrollando

diferentes herramientas orientadas a esta integración, entre las que se destacan las siguientes:

- Despliegue del Mapa de Procesos y la Gestión de Procesos. El Grupo Gas Natural prosigue la fase de documentación de los procesos estratégicos, de negocio y de soporte, identificando en cada caso los indicadores de calidad, rendimiento y rentabilidad asociados y la implantación de las herramientas necesarias para su control y seguimiento. Durante el año 2006, se llevaron a cabo iniciativas en cuanto a:
  - Procesos de Gas Natural Distribución.
  - Procesos de Grandes Cuentas.
  - Procesos de Ingeniería.
  - Procesos de Servicio al Cliente.
  - Procesos de Negocios Minoristas Liberalizados.
  - Procesos de Recursos Humanos en España.
  - Procesos de Gas Natural Italia y Gas Natural BAN.

Por último, se actualizó la cadena de valor del Grupo Gas Natural, siguiendo la situación interna de la compañía y la evolución del mercado.

- Mejora del Sistema de Calidad Certificado en las empresas distribuidoras y comercializadoras del Grupo Gas Natural en España, reorientando su gestión en base a sus procesos, ampliación del alcance en Gas Natural Informática, e inicio del

proceso de certificación en actividades de generación eléctrica en centrales de ciclo combinado en España. En el ámbito internacional, se certificó el proceso de inspección de instalaciones para suministro de gas combustible en Colombia y para los laboratorios de medición de alta y baja presión en Brasil.

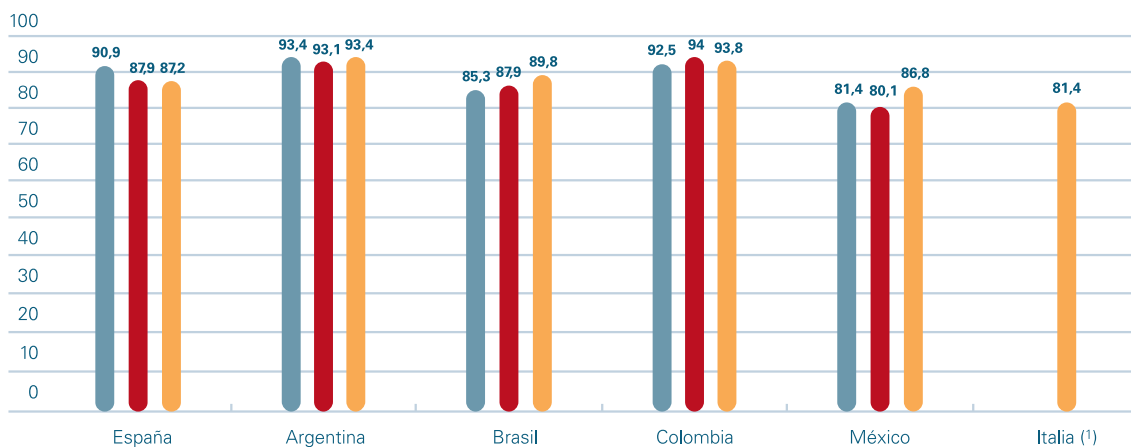


- En Gas Natural Italia se implantó el sistema de medición de satisfacción de clientes y se certificó su sistema de calidad. Asimismo, en Colombia se amplió la cobertura del sistema de medición a más procesos, y se extendió a los clientes de los mercados industrial y de gas natural vehicular.
- En cuanto a los avances en el despliegue de procesos de autoevaluación, durante el año 2006, se realizaron mejoras importantes en cuanto a su metodología de autoevaluación, y se llevó a cabo la implantación del proceso en Gas Natural Comercializadora, siguiendo los criterios del Modelo EFQM de Excelencia.
- Implantación de un programa para la mejora sistemática y continua de los procesos a través de Seis Sigma, realizando durante el año 2006

proyectos de mejora en los procesos relacionados con Servigas Emergencias, captación de clientes y atención de urgencias en el ámbito español.

- Continuación del desarrollo de la aplicación informática "Sistema de Indicadores de Calidad" (INCA), que facilitará el seguimiento de los indicadores establecidos en los diferentes procesos del Grupo Gas Natural.
- Implantación del proyecto de "Movilidad aplicada al control de calidad de lecturas" (captura aleatoria de fotografía digital del contador e impresión en la factura del cliente), y control de reparto de facturas mediante GPS en México.

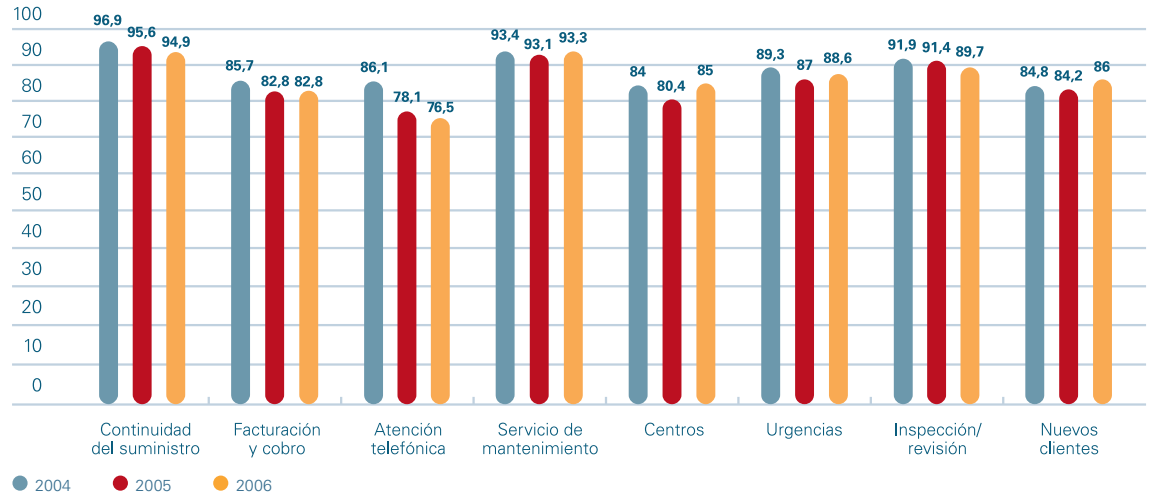
### Porcentaje de clientes satisfechos (por países)



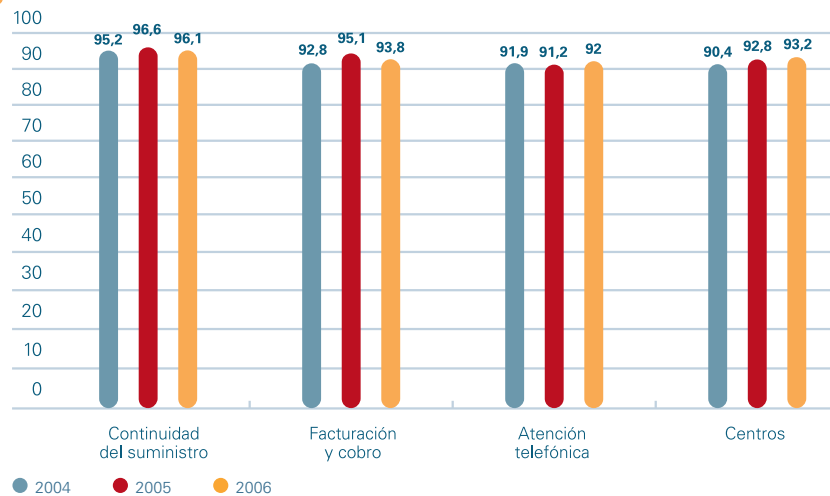
(1) En Italia, se implantó en 2006 el sistema de medición de la satisfacción de los clientes y se certificó su sistema de calidad.



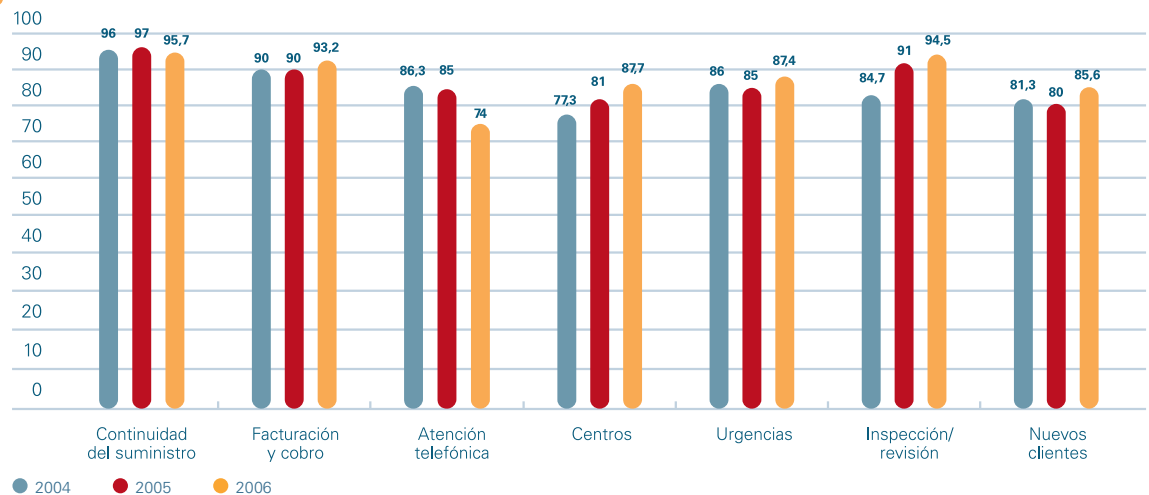
### Índice de satisfacción de los principales procesos. España (%)



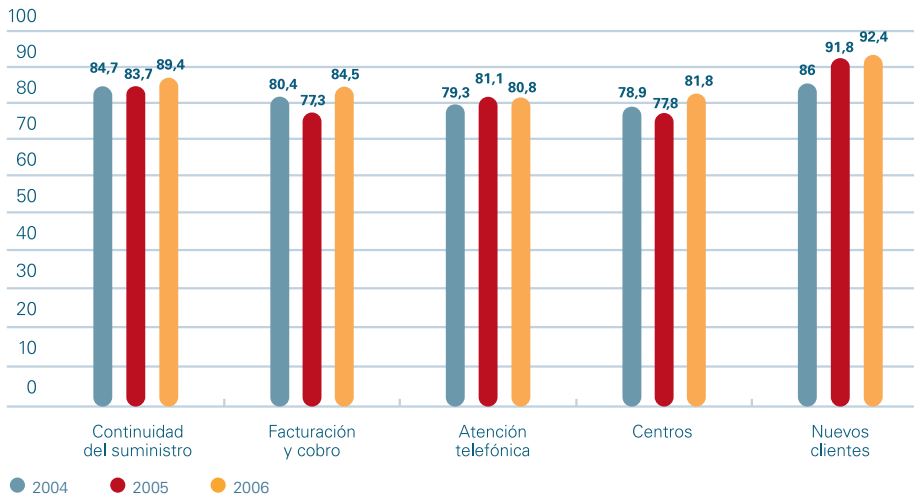
### Índice de satisfacción de los principales procesos. Argentina (%)



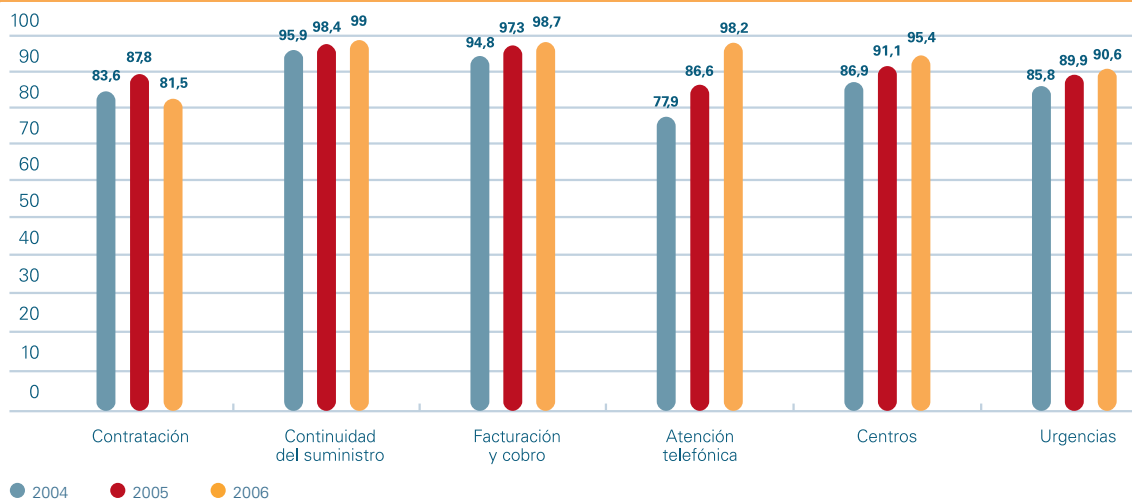
### Índice de satisfacción de los principales procesos. Colombia (%)



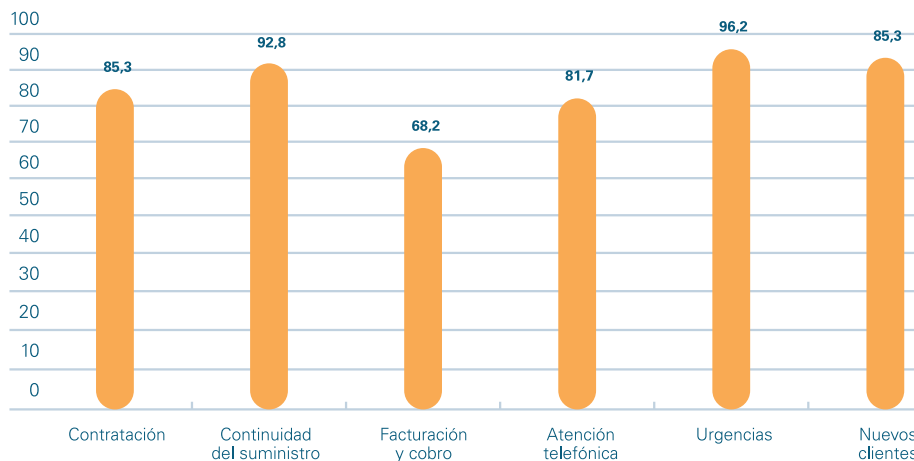
### Índice de satisfacción de los principales procesos. México (%)



### Índice de satisfacción de los principales procesos. Brasil (%)



### Índice de satisfacción de los principales procesos. Italia (%)





### Despliegue del proceso de autoevaluación de acuerdo a modelos internacionales de excelencia

Con el reto de avanzar hacia una gestión excelente y con la máxima calidad, el Grupo Gas Natural, dentro del Plan Estratégico de Calidad 2004-2008, definió como herramienta de mejora continua el proceso de autoevaluación en sus líneas de negocio y filiales internacionales, siguiendo los modelos internacionales de excelencia: EFQM y FUNDIBEQ.

Estos modelos de excelencia proporcionan un marco genérico y no prescriptivo, que puede aplicarse a cualquier tipo de organización o a parte de ella, y que facilitan el análisis estructurado y sistemático de todos los aspectos de la gestión de las organizaciones y de sus resultados.

La metodología adoptada por el Grupo Gas Natural consiste en:

- Una sesión informativa para todos los colaboradores implicados en la evaluación.
- Recopilación de la información a través de cuestionarios, que cumplimentan todos los colaboradores del Grupo, además de entrevistas y *focus groups* con las personas clave de las distintas áreas del ámbito de evaluación.
- Sesión informativa a la que son convocados todos los colaboradores del sistema de autoevaluación y donde el equipo directivo detalla los proyectos de mejora priorizados y su compromiso de llevarlos a cabo en el plazo acordado.

Desde el inicio del despliegue del proceso, se llevaron a cabo cuatro ejercicios de autoevaluación en distintas organizaciones del Grupo Gas Natural (dirección corporativa, línea de negocio y filiales internacionales).

Asimismo, es importante señalar que para garantizar el éxito del proceso, es preciso la plena implicación del equipo directivo del ámbito en el que se realiza el proceso de autoevaluación, así como la contratación de una empresa consultora que colabore en determinadas etapas del proceso, con el objetivo de garantizar la confidencialidad en las entrevistas y como moderador en las sesiones de autoevaluación y priorización.

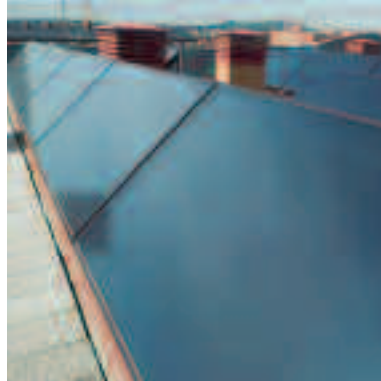
## Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía

El Grupo Gas Natural garantiza a sus clientes una gama de productos amplia y eficaz para cubrir todas sus necesidades energéticas.

A lo largo de 2006, el Grupo Gas Natural lanzó una nueva gama de productos, gnSolar, destinada a cubrir las necesidades de los clientes en materia de instalación y mantenimiento de placas solares, necesidad que se hizo real desde que la legislación obligó a instalar placas solares en los edificios de nueva construcción. El Grupo ofrece a sus clientes un amplio abanico de posibilidades que van desde el asesoramiento técnico y la construcción de las placas solares, con un seguimiento exhaustivo de su rendimiento, hasta el mantenimiento básico de las mismas. En un sector aún poco desarrollado como es el de las placas solares, el Grupo Gas Natural ofrece a los clientes una solución con garantía, tanto desde el punto de vista técnico como de calidad del servicio.

gnSolar refuerza la apuesta firme de la compañía por las energías renovables y la eficiencia energética, situando al Grupo Gas Natural en una posición pionera a la hora de llevar esta forma de energía a los clientes de forma generalizada.

Por otro lado, con el fin de atender el creciente interés de los clientes por contar con productos y servicios acordes a sus necesidades, en Colombia durante 2006, se realizaron campañas como "Combo", que ofrecía a los clientes la posibilidad de adquirir sus instalaciones y gasodomésticos a precios asequibles con plazos ampliados de financiación, beneficiando en su gran mayoría a clientes con capacidad de pago reducida.



Con esta voluntad de adaptación del Grupo a los colectivos desfavorecidos, Gas Natural México siguió informando a los colectivos de invidentes sobre la posibilidad de recibir la factura en sistema Braille.

Dentro del mercado comercial, se realizó en Colombia el programa "Gas para todos," que ofrecía a este colectivo de clientes la posibilidad de financiar equipos de gas, su instalación y los derechos de conexión. En línea con esta iniciativa, se desarrollaron programas de formación y se facilitó la participación en ferias gremiales.

En México, se lanzó una campaña informativa para clientes sobre ahorro y uso eficiente del gas en el hogar, a través de la factura, centros del gas y notas informativas en medios impresos. La campaña de comunicación incluyó una guía interactiva en el sitio web local [www.gasnaturalmexico.com](http://www.gasnaturalmexico.com); una acción que se vio reforzada con la modalidad de consulta de factura *online*.

En este contexto, a lo largo de 2006, se lanzó una campaña de información a los consumidores para fomentar el uso eficiente de la energía en el hogar. Dentro de la página web [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com), los clientes podían acceder a un juego interactivo que les permitía evaluar sus conocimientos sobre cómo utilizar de forma eficiente la energía en las

diferentes estancias de su hogar, proporcionándoles consejos para optimizar sus consumos.

Por otro lado, y 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.

En el ámbito de los clientes industriales, la compañía facilita un asesoramiento permanente sobre gestión energética, en función del consumo, con el objetivo de detectar necesidades específicas. De esta forma, las asesorías técnica, jurídica, de gestión del riesgo y medioambiental ofrecen al cliente una atención personal en áreas clave del negocio.

## Incumplimientos y multas

Durante el ejercicio 2006, se registró en España una serie de incumplimientos que comportaron, en algunos casos, una sanción económica. Estas infracciones hacen referencia a la relación entre la compañía y sus usuarios.

### Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. 2006

Tipo de incumplimiento	Sociedad	Total sanciones (en euros)	Nº expedientes
Cambio del sistema de lecturas	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	12.000	1
Obstrucción de la labor inspectora	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	1.000	1
	Gas Galicia SDG, S.A.	3.000	1
No contestar al requerimiento	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	600	2
Cobro del canon de instalaciones receptoras comunes	Gas Natural Andalucía, S.A.	102.450	11
Obligación de devolución del canon de instalación receptora común	Gas Natural La Coruña, S.A.	Sin sanción económica	1
No contestar la hoja de reclamaciones	Gas Natural Andalucía, S.A.	600	1
Obligación de facilitar datos de abonado (AEPD)	Gas Natural SDG, S.A.	Sin sanción económica	1

### Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes (¹). 2006

Tipo de incumplimiento	Sociedad	Sanción	Nº expedientes
Derecho de acceso a los datos (AEPD)	Gas Natural SDG, S.A.	Sin sanción económica	1

(¹) No se han tenido en cuenta las reclamaciones infundadas, entendiéndose por tales, aquellas reclamaciones en las que hay resolución administrativa firme, en la que no se le da la razón al reclamante. Se entiende como resolución firme aquella contra la que no cabe recurso alguno en vía administrativa, ni contencioso-administrativa.

La información facilitada parte de los listados disponibles en la Dirección de Servicios Jurídicos. Las referencias que puedan constar de expedientes son las que obran en dicha dirección, y a través de la misma se puede facilitar toda la información precisa sobre el tema referenciado.



## Indicadores de clientes en España

	2006	2005	2004
Nuevos municipios suministrados	56	49	47
Ventas de distribución de gas (GWh)	258.758	254.774	228.943
Ventas de gas a clientes finales (GWh)	162.534	169.714	193.387
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	5.435	5.134	4.808
Nº de clientes finales de gas (en miles)	4.959	4.753	4.633
Ventas de electricidad (GWh)	2.761	6.296	4.454
Nº de contratos de electricidad	305.621	476.108	204.775
Nº de contratos de servicios de mantenimiento de gas	1.249.350	1.282.608	1.155.341
Nº de contratos de servicios de mantenimiento de electricidad	51.442	28.516	ND <sup>(1)</sup>
Nº de contratos de financiación vivos	288.701	301.678	326.140
Reseguimiento de red (km)	20.080	18.263	18.004
Renovación de red (km)	82	107	114
Renovación de acometidas (km)	4.744	5.219	5.690
Red de distribución (km)	42.364	39.611	37.534
Incremento de la red de distribución (%)	7,0	5,5	8,2
Inspecciones reglamentarias	969.455	745.707	775.739
Nº de visitas preventivas de mantenimiento	1.159.168	1.163.854	866.946
Nº de llamadas al Servicio de Atención Telefónica	8.291.145 <sup>(2)</sup>	9.869.849	9.453.250

<sup>(1)</sup> Servicio puesto en marcha en 2005.

<sup>(2)</sup> Plataforma de Atención al Cliente: 6.605.734. Plataforma de Operaciones: 1.685.411.

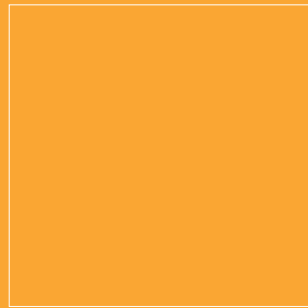
## Indicadores de clientes internacionales. 2006

	Argentina	Brasil	Colombia	México	Italia
Ventas de distribución de gas (GWh)	69.200	45.274	13.557	43.719	2.448
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	1.322	753	1.712	1.120	320
Reseguimiento de red (km)	12.824	1.500	2.756	14.735	(1)
Renovación de red (km)	1,8	38,2	2,48	57,5	(1)
Renovación de acometidas (km)	11.040	1.699	(2)	4.836	(1)
Red de distribución (km)	21.486	5.387	16.050	15.229	4.012
Incremento de la red de distribución (%)	1,2	7,6	3,6	1,3	6,3
Inspecciones reglamentarias	85.030	66.380	306.149	48.315	-

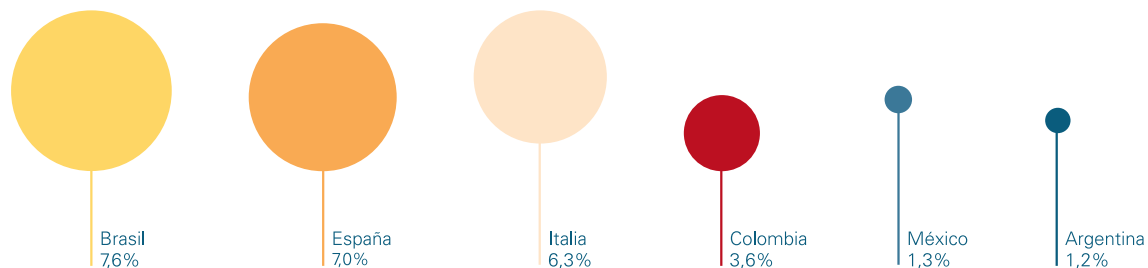
(1) En Italia no se dispone aún de indicadores homogéneos.

(2) En Colombia las acometidas son propiedad de los clientes.





### Incremento de la red de distribución por países. 2006



### Campaña *online* de eficiencia energética

A lo largo de 2006, y con el propósito de apoyar la difusión de los principios del consumo eficiente y responsable de energía, difundidos por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, se promovió el lanzamiento de una campaña de eficiencia energética *online*. La campaña consistió en incentivar la participación en cuatro retos interactivos en los que los participantes debían poner a prueba sus conocimientos sobre el uso de la energía en el ámbito doméstico.

Entre todos los participantes que lograron completar correctamente los cuatro retos *online*,

se sorteó un premio consistente en 3.000 euros para acondicionar el hogar de acuerdo con los principios de sostenibilidad energética. Además, los 500 primeros participantes que cumplieron los retos recibieron gratuitamente un termostato programable de calefacción.

El resultado de la campaña superó las mejores expectativas: con más de 85.000 participaciones, se registraron un total de 15.000 usuarios diferentes que completaron con éxito los cuatro retos interactivos. A la vista de resultados anteriores, se decidió mantener *online* los cuatro retos interactivos, prescindiendo de la promoción ya terminada.

## 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 garantizando la confidencialidad de los datos y de la información suministrada por ellos, 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 adopta todas 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, estas medidas para asegurar su eficacia permanente.

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. Las principales acciones desarrolladas a lo largo del año 2006 para potenciar la comunicación con los clientes fueron:

### Actualización del portal del Grupo Gas Natural

Conscientes de la cada vez mayor utilización de Internet por parte de los clientes, el Grupo Gas Natural rediseñó y reorganizó, durante 2006, el portal [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com), para incorporar mejoras en su navegabilidad y proceder a una actualización dinámica de los contenidos. El nuevo portal tuvo una gran acogida entre los clientes y, a lo largo del año 2006, se visitaron más de 43.500.000 páginas, se realizaron 2.300.000 transacciones y se alcanzó un total de 400.000 clientes registrados.

### Potenciación de la Oficina de Garantía online

Con la creación en 2005 de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente, el Grupo Gas Natural abrió un canal de comunicación nuevo con un colectivo de clientes que hasta el momento no habían tenido un nivel de interlocución específico con la compañía: los representantes de consumidores (OMIC, organismos de consumo y asociaciones de consumidores). Durante 2006, se potenció la Oficina de Garantía *online* como canal de comunicación con los representantes de los clientes. Para ello, están disponibles *online* comunicaciones informativas de los procesos y productos de la compañía y de la liberalización del mercado gasista para apoyar a los representantes de los consumidores en su labor de asesoramiento a los ciudadanos. El resultado de la acción fue que más del 30% de los representantes se dieron de alta en la Oficina de Garantía *online*, realizando cerca de 600 consultas en la misma. A lo largo de 2006, la Oficina de Garantía también reforzó la relación con este colectivo mediante la firma de seis nuevos convenios de colaboración y la firma de cuatro convenios de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

### Lanzamiento del newsletter "Infonatural"

Durante 2006, se lanzó el *newsletter* "Infonatural", que se envía a los clientes del mercado liberalizado junto con la factura. Los principales objetivos del boletín son:

- Ofrecer a los clientes campañas de productos y servicios segmentadas para adaptar al máximo la oferta a la situación y necesidades de cada uno.
- Dar a los clientes consejos relacionados con la seguridad y potenciar el ahorro de energía.
- Informar de los centros del Grupo Gas Natural más próximos al domicilio.
- Informar a los clientes del saldo de Puntos Natural acumulado y de los puntos conseguidos en el último bimestre.

### Comunicación específica con los grandes clientes industriales

El Grupo Gas Natural ha desarrollado canales de comunicación específicos con los clientes industriales, dadas sus diferentes necesidades con respecto a los clientes minoristas.

En España, el contacto 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 2006, se registraron cerca de 38.000 visitas.

Adicionalmente, se publican tres revistas dirigidas a los grandes clientes industriales que ofrecen información energética de utilidad para sus intereses empresariales. Estas revistas son:

La revista "Gestión & Energía" cuenta con una versión electrónica, el boletín digital "Datos Gestión & Energía", que se remite por correo electrónico a los clientes para informarles de la evolución de las tarifas, las cotizaciones y los precios. Por su parte, las monografías "Especial Gestión & Energía", que desarrollan en profundidad, y con carácter técnico, temas de importancia para el sector.

En 2006, se publicaron más de 11.000 ejemplares de "Gestión & Energía" y sus monografías, y se enviaron cerca de 12.000 correos electrónicos con el boletín digital.

Otro canal de comunicación potenciado en el año 2006 fue Internet, con la renovación de la Oficina Virtual en el portal específico para los grandes clientes, y la incorporación de nuevos servicios para los mismos.

Durante los dos primeros meses de actividad, después de su lanzamiento, se registraron 13.000 visitas y se realizaron 3.760 consultas, más de 5.500 gestiones y cerca de 2.700 descargas.

### Sensibilización y creación de una cultura de prevención y seguridad del uso del gas

Gas Natural ESP llevó a cabo acciones para fortalecer los mensajes de prevención de riesgos y manejo seguro del gas natural a través de la factura del servicio, dando muestras de que la seguridad es uno de los temas prioritarios frente a los clientes. En esta misma línea se realizaron distintas jornadas de acercamiento a los clientes en las distintas zonas de operación de la compañía, a través del programa "Gas natural al parque", con el que se buscó orientar y educar a los clientes y usuarios sobre el uso seguro del gas natural. En este programa participaron un total de 8.733 personas de todas las edades.

### Número de llamadas al Servicio de Atención Telefónica

(en miles)

	2006	2005	2004
España	8.291	9.870	9.453
Argentina	1.187	983	1.000
Brasil	1.243	1.712	1.645
Colombia	1.840	1.637	1.698
México	1.044	942	627



### Indicadores de la web del Grupo Gas Natural

(en miles)

	2006	2005	2004
Nº de clientes registrados al año	400	127	103
Nº de transacciones <i>online</i> en la Oficina Virtual	2.300	1.631	1.019

### Campaña de respeto al medio ambiente

Desde el mes de marzo de 2006 y durante todo el año 2007, se están llevando a cabo campañas de sensibilización de clientes mediante la implantación de prácticas medioambientales en sus empresas.

La concienciación de la problemática medioambiental de nuestro país a través de la reforestación de las áreas más perjudicadas de la geografía española, la recompensa por realizar acciones personalizadas y poder mantener un contacto periódico con los clientes para

aumentar su interés y participación en el respeto al medio ambiente son los principales objetivos de las campañas.

Asimismo, se ha diseñado un plan de comunicación *online* enfocado a todos los clientes para el lanzamiento.

### Nuevo diseño de la página web corporativa

Lanzamiento de una versión actualizada del canal *online* del Grupo Gas Natural que incorpora mejoras en cuanto a la navegabilidad y el acceso a los contenidos, con una presentación innovadora y diáfana que enfatiza los valores de marca de la compañía, el confort y la comodidad.

La nueva página web del Grupo Gas Natural es mucho más completa en cuanto

a contenidos y da cobertura a todos sus públicos: particulares, Pymes, distribución de gas, grandes clientes, instaladores o proveedores, tienen su respectivo espacio con información adaptada a sus necesidades.

Como resultado, y de acuerdo con las conclusiones extraídas de un reciente estudio de carácter cualitativo que fue

realizado con usuarios del canal *online*, se observa que el nuevo diseño es valorado positivamente por parte de los clientes domésticos. En concreto, se aprecia el diseño innovador que permite una navegación más fluida por los contenidos de la página web, al mismo tiempo que refuerza la imagen de marca de la compañía que es transmitida por el resto de soportes de comunicación tradicional.

# Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural



74 •

El Grupo Gas Natural trabaja para proporcionar a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenida, 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 sostenido que permita crear valor para el accionista.

El Grupo Gas Natural cuenta con una base accionarial diversificada en la que participan cerca de 40.000 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 d'Estalvis de Catalunya, con el 3%.

El Grupo, además, dispone de una amplia base de accionistas minoritarios, que cuentan con alrededor del 6% del Capital Social, así como de inversores institucionales españoles e internacionales, con el 6% y el 16%, respectivamente.

La Junta General de Accionistas adoptó un acuerdo para la adquisición derivativa de acciones propias. Actualmente, Gas Natural sdc no dispone de acciones propias ni directamente ni a través de sociedades dominadas.

## Accionistas e inversores. 2006



# Valor sostenible y transparencia informativa

## Compromisos y acciones relevantes del Grupo Gas Natural con los accionistas

Con el objetivo de proporcionar a sus accionistas una rentabilidad creciente, sostenida y socialmente responsable en un marco de transparencia informativa, el Grupo Gas Natural asume diversos compromisos, que han servido de base para sus actuaciones en el año 2006.

### 1. Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenida a sus accionistas:

- Pago de 0,98 euros por acción como dividendo del ejercicio de 2006, con un incremento del 16,7% respecto del dividendo pagado del ejercicio de 2005. *Pay-out* de 51,4% en el ejercicio de 2006, con un incremento respecto al *pay-out* del ejercicio de 2005 que fue del 50,2%.
- Aumento anual del 26% del Ebitda y del 14% del resultado neto, con un ROACE que pasa del 12,6% en 2005 al 14,5% en 2006.

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

- Puesta en marcha de la lista de distribución automática de comunicados a analistas e inversores.

- Presentaciones trimestrales de resultados por videoconferencia, con participación interactiva de inversores a través de una sesión de preguntas y respuestas, dando a los accionistas e inversores la posibilidad de atender a sus demandas al momento y en persona, por vía telefónica o mediante correo electrónico.

- Programa de visitas de la alta dirección a inversores nacionales e internacionales, cubriendo la mayor parte de la Zona Euro, EEUU y Canadá.

### 3. Presencia en los principales índices de inversión socialmente responsable:

- Segundo año consecutivo en DJSI World, con un incremento del 7,7% en la evaluación respecto al año anterior y 15 puntos por encima de la media sectorial.
- Mejor puntuación del sector en las siguientes áreas: sistemas de gestión y política medioambiental, almacenamiento, transporte e infraestructuras de distribución, y gestión de las plantas de gas.
- Quinto año consecutivo en el índice europeo FTSE4Good.



## Indicadores de estadísticas bursátiles

	2006	2005	2004
Nº de accionistas (en miles)	40	42	40
Nº de acciones negociadas (millones)	309,2	240,6	258,9
Efectivo negociado (miles de euros)	8.019.064	5.537.046	5.169.724
Cotización a 31/12 (euros)	29,99	23,66	22,76
Máximo (euros)	32,88	24,88	22,99
Mínimo (euros)	21,74	21,33	18,18
Valor contable por acción (euros)	13,84	12,83	10,37
Beneficio por acción (euros)	1,91	1,67	1,42
Dividendo por acción (euros)	0,98	0,84	0,71
Relación cotización-valor contable	2,2	1,8	2,2
Relación cotización-beneficio	15,7	14,2	16,1
Relación dividendo-beneficio (%)	51,4	50,2	50,2
Relación dividendo-cotización (%)	3,3	3,6	3,1
Relación valor empresa-Ebitda	8,6	9,4	9,6
Capital Social (número de acciones)	447.776.028	447.776.028	447.776.028
Capitalización bursátil (millones de euros)	13.429	10.594	10.191

## Ratios financieros

	2006	2005	2004
ROACE (%) <sup>(1)</sup>	14,5	12,5	13,3
ROE (%) <sup>(2)</sup>	15,4	15,0	14,6
Endeudamiento (%) <sup>(3)</sup>	34,0	38,5	35,6
Ebitda/Resultado financiero neto	7,2x	6,9x	8,7x
Deuda neta/Ebitda	1,6x	2,4x	2,0x
PER	15,7x	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 de canales de comunicación

	2006	2005	2004
Reuniones con accionistas e inversores	200	292	258
Reuniones con analistas	34	27	36



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

78 •

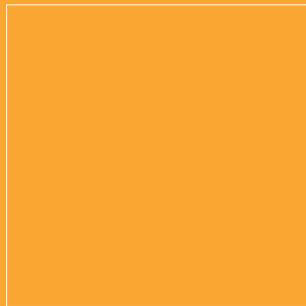
## Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenida a sus accionistas

El Grupo Gas Natural desarrolló en 2006 una política de consolidación y evolución de su actividad, tanto geográfica como por línea de negocio:

- Crecimiento geográfico. En 2006, el Grupo continuó su expansión, aumentando en 56 núcleos la red de municipios que disponen de distribución de gas natural.
- Crecimiento por líneas de negocio. El Grupo Gas Natural realizó, durante 2006, un esfuerzo por ampliar sus actividades y su oferta de servicios. Estas fueron las acciones más relevantes:
  - La inversión material alcanzó los 1.057 millones de euros, destinados fundamentalmente a la construcción de redes de distribución de gas y de centrales de ciclo combinado.
  - Aumento de 483.000 puntos de suministro de gas en su ámbito de actuación, superando la cifra de 10,6 millones.

- El Grupo cuenta con 2.800 MW operativos en instalaciones de generación eléctrica con ciclos combinados, además de 1.200 MW en construcción, y más de 800 MW en tramitación avanzada de permisos, todo ello en línea con el objetivo de alcanzar los 4.800 MW en generación de electricidad con ciclos combinados en el horizonte del año 2008.
- Adquisición del 100% de Petroleum Oil & Gas España, empresa dedicada a la exploración, desarrollo y producción de hidrocarburos en España, que cuenta con reservas de gas, fundamentalmente en el Valle del Guadalquivir.





- En el ámbito del acuerdo entre el Grupo y Repsol YPF, destaca el desarrollo conjunto de los proyectos de exploración en Gassi Chergui y Gassi Touil, ambos en Argelia. En este último ya se han iniciado las actividades de perforación de pozos.

Las actuaciones del Grupo Gas Natural en 2006 permitieron crear valor para el accionista. Su cotización en bolsa cerró el ejercicio a

29,99 euros, lo que representa una ganancia del 27% respecto al año anterior.

Además, el volumen efectivo negociado fue de 8.019 millones de euros, con un aumento del 45% sobre el volumen negociado en el año anterior. La capitalización bursátil ascendió a 13.429 millones de euros, la decimosexta más alta del índice Ibex 35, con una ponderación del 1,57%.

● 79

### Índice de beneficios

(en millones de euros)

	2006	% 2006/2005
Beneficio neto del Grupo Gas Natural	854,5	14,1

### Evolución del Ebitda

(en millones de euros)

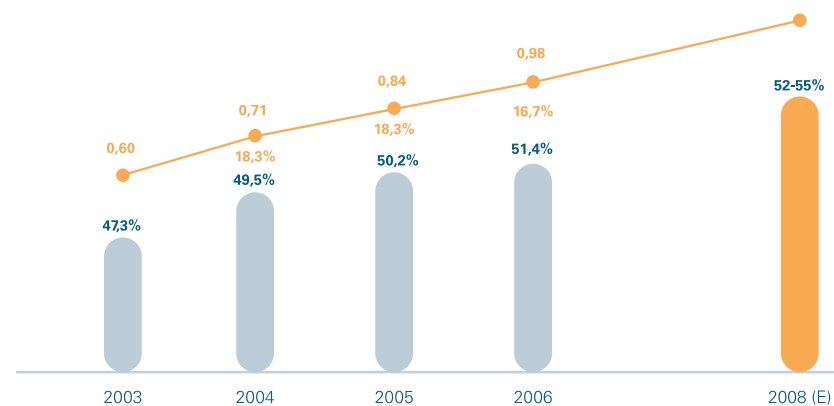
	2006	% total	% 2006/2005
Distribución de gas:	1.228	64	9,5
España	812	42	4,4
Latinoamérica	386	20	21,9
Italia	30	2	10,3
Electricidad:	322	17	-
España	259	14	-
Puerto Rico	63	3	0,6
Upstream & Midstream	181	10	3,2
Mayorista & Minorista	220	11	-
Otros	(39)	(2)	-
<b>Total</b>	<b>1.912</b>	<b>100</b>	<b>25,9</b>

El dividendo bruto con cargo a los resultados de 2006 fue de 0,98 euros por acción, lo que supone un incremento del 16,7%, y un *pay-out* del 51,4%, con pagos de 0,37 euros por acción en enero de 2007 y de 0,61 euros en julio de 2007. Este dividendo representa una rentabilidad del 3,3% tomando como referencia el cierre del 31 de diciembre de 2006. En total, se destinaron 438,8 millones de euros al reparto de dividendos entre los accionistas.



En conjunto, el Grupo afianzó 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.

#### Evolución del dividendo (€/acción) y *pay-out*



## 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.

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, elabora anualmente el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

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 es el programa de comunicación con analistas financieros e inversores institucionales, puesto en marcha por la Dirección General Económico-Financiera, con el objetivo de 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 página 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:

- Reuniones con inversores y analistas en las principales plazas financieras del mundo, para informar de cualquier acontecimiento relevante relacionado con la actividad del Grupo.
- Participación en conferencias y seminarios, fundamentalmente sectoriales.

- Envío de información relativa a acontecimientos concretos, para analistas e inversores que siguen habitualmente la actividad del Grupo Gas Natural.

Asimismo, el Grupo Gas Natural realizó dos estudios de identificación accionarial que permiten establecer el perfil del inversor tipo, con el objetivo de focalizar las actuaciones en inversores potenciales.

### Relaciones con accionistas e inversores

Establecer canales de comunicación que permitan atender las demandas y necesidades es uno de los compromisos adquiridos por el Grupo Gas Natural respecto a sus accionistas e inversores. Por ello, como es habitual en la compañía, se llevan a cabo una serie de iniciativas para reforzar estas relaciones de comunicación bidireccional.

El Grupo Gas Natural realizó, durante 2006, 23 *road shows* o rondas de visitas a inversores institucionales para captar su percepción acerca de temas de actualidad de la compañía. Las reuniones congregaron a 151 inversores de las principales ciudades financieras internacionales de Europa, EEUU y Canadá.

#### Road shows Europa

Amsterdam  
Bilbao  
Bruselas (2)  
Dublín  
Frankfurt (2)  
Ginebra  
Lisboa  
Londres (3)  
Luxemburgo  
Madrid  
Milán  
Munich  
París  
San Sebastián  
Viena  
Zurich



Asimismo, las reuniones con analistas se concentraron en Madrid, Barcelona y Londres, con un buen nivel de asistencia. También se celebraron reuniones y presentaciones a inversores en las oficinas de la compañía.

#### Road shows Norteamérica

Austin  
Boston (2)  
Chicago  
Denver  
Montreal  
Nueva York (2)  
Toronto



Por otro lado, el Grupo Gas Natural asistió a conferencias, presentaciones y jornadas sectoriales, tanto a nivel nacional como internacional, relacionadas con aspectos de interés para sus accionistas.



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

La inversión socialmente responsable es aquella que busca obtener una rentabilidad en base a principios éticos, medioambientales y sociales. Un creciente número de inversores confía en esta opción por la certeza de que las políticas y los sistemas de responsabilidad corporativa constituyen un buen indicador de la excelencia en la gestión de las empresas. Así, invertir en compañías bien posicionadas en estas áreas supone, además de una minimización del riesgo, una garantía de rentabilidad sostenida en el tiempo.

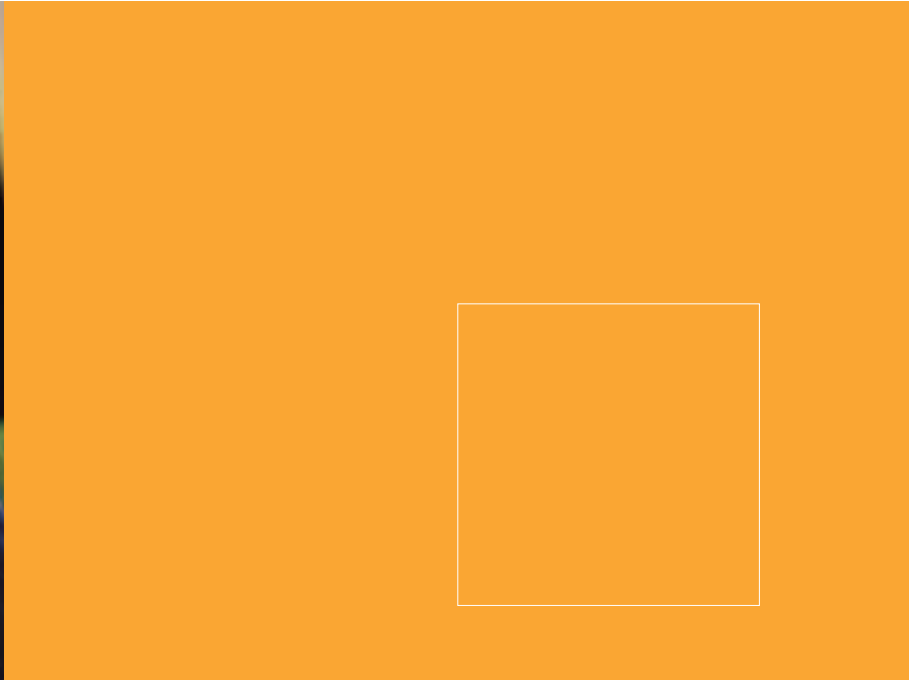
En este sentido, en 2006, el Grupo Gas Natural mantuvo su presencia en los principales índices de inversión socialmente responsable de mayor reputación. La compañía siguió listada, por

segundo año consecutivo, en Dow Jones Sustainability World Index e incrementó su puntuación alrededor de un 8% respecto al año anterior. Este incremento se vio reforzado por el liderazgo sectorial en dos dimensiones clave: política y sistema de gestión medioambiental e infraestructura de almacenaje, transporte y distribución. Una mejora importante, para un sector muy competitivo que vio reducido el número de miembros en un 40%.

En la dimensión económica, las áreas que experimentaron un incremento mayor en su puntuación respecto al año anterior fueron las referentes a códigos de conducta, gobierno corporativo y oportunidades de mercado. Asimismo, el compromiso con los grupos de interés fue el apartado que reflejó una mejora más notable en comparación a la calificación obtenida en 2005.

A pesar de estas mejoras en la valoración global del Grupo Gas Natural, en 2006 la compañía no estuvo listada en la variante europea del índice, DJSI STOXX. El origen se encuentra en un ajuste en la selección que, a diferencia de otros años, sólo permite entrar a una compañía del sector de distribución de gas. Para el Grupo, esta circunstancia supone un motivo para seguir mejorando su gestión hasta ocupar la posición de líder sectorial.

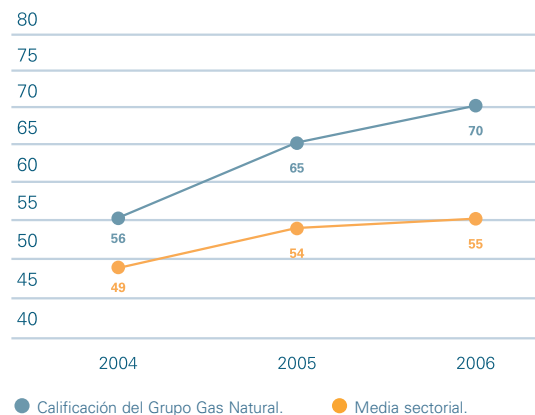




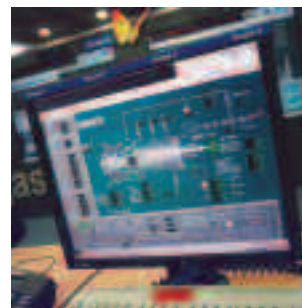
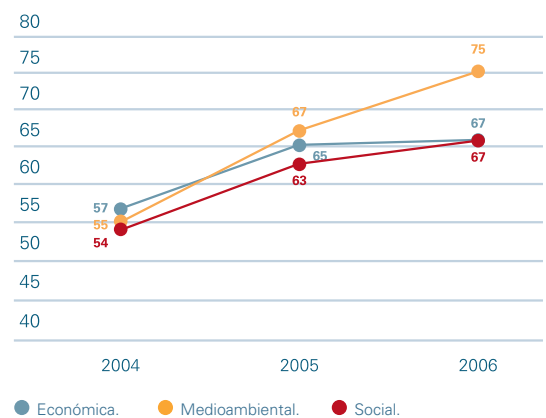
Por su parte, el índice FTSE4Good incluyó al Grupo Gas Natural entre las compañías mejor valoradas por su gestión económica, social y medioambiental por quinto año consecutivo. Así, el Grupo entró en el reducido colectivo de empresas presentes tanto en FTSE4Good como en DJSI World.

La permanencia en estos prestigiosos índices supone un reconocimiento explícito a la implicación de la compañía en la responsabilidad corporativa y la transparencia informativa.

### Evolución de la calificación del Grupo Gas Natural en DJSI World



### Evolución por dimensiones del Grupo Gas Natural en DJSI World



## Proceso de asesoramiento interno en responsabilidad corporativa

La voluntad del Grupo Gas Natural es estar presente en los principales índices de inversión socialmente responsable. Para ello, en mayo de 2006, inició un proceso de mejora continua en todas sus áreas y filiales con la finalidad de alcanzar el liderazgo del Grupo Gas Natural a partir de la introducción de avances en la gestión y de la consolidación de su posicionamiento en la responsabilidad corporativa.

El proyecto se planteó como una oportunidad de reflexión interna, utilizando como base las calificaciones y perfiles que elaboran las agencias de *rating* sobre el Grupo Gas Natural. Los objetivos que impulsaron su puesta en marcha fueron los siguientes:

- Ofrecer a las unidades solicitantes elementos que impulsen mejoras estratégicas en la gestión de sus responsabilidades.
- Identificar riesgos y oportunidades en materia de responsabilidad corporativa para cada área, bajo criterios aceptados internacionalmente (DJSI, DJSI STOXX, FTSE4Good, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Global Reporting Initiative y demás).
- Mantener un diálogo interno continuo para el establecimiento de indicadores verificables y el desarrollo de metodologías de comunicación que reflejen los avances y evolución de todas las áreas de la compañía.

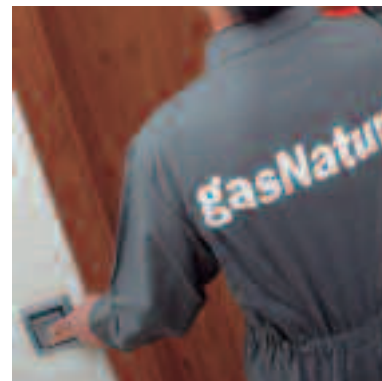
La metodología de análisis desarrollada por la Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia, a través de su Subdirección de Reputación Corporativa, se articula entorno a cuatro ejes concretos:

- Análisis de la situación actual: evaluación de las acciones que realiza cada área en base a la información aportada para las publicaciones del Grupo y los cuestionarios e índices de inversión socialmente responsable.
- Identificación: definición de los riesgos y oportunidades en materia de responsabilidad corporativa para cada una de las direcciones asesoradas y en base a parámetros reconocidos y aceptados internacionalmente.
- Plan de acciones de mejora: desarrollo de las acciones que, en función de la actividad del Grupo y teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés, pueden ser implementadas tanto en el corto como en el largo plazo.
- *Reporting*: publicación de los indicadores a través del Informe de Responsabilidad Corporativa y otros canales de relevancia que permitan llevar un control de las acciones implantadas y favorezcan la mejora continua.

Desde su inicio, en mayo de 2006, se ha trabajado con nueve unidades de las direcciones de Calidad, Recursos Humanos y Tecnología, Seguridad y Sostenibilidad, y se ha propuesto una media de 45 mejoras por evaluación que, tras analizar la viabilidad, cada unidad convirtió en un plan de acción.



## 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 6.686 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.

Las políticas de recursos humanos se definen de un modo integrado, con el fin de reducir los desfases entre la disponibilidad de personas y las necesidades reales netas de personal, tanto cuantitativas como cualitativas. En el Grupo Gas Natural existen itinerarios de desarrollo, como corresponde a una organización estructurada, y herramientas para identificar el nivel de adecuación al puesto actual y desarrollar y reconocer a aquellos profesionales con las capacidades críticas para el negocio. Pero, al

# Crecimiento y desarrollo profesional

## Compromisos y acciones relevantes del Grupo Gas Natural con los empleados

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

- Divulgar la cultura preventiva entre los empleados a través de formación en materia de seguridad y salud, y extender e inculcar esta cultura en la cadena de valor de los servicios del Grupo Gas Natural.
- Potenciar e impulsar medidas dirigidas a implantar en la organización la visión de salud integral que define la Organización Mundial de la Salud como "estado de bienestar físico, mental y social". Realización de un estudio piloto para el análisis inicial de factores psicosociales en la plantilla.
- Identificación y atención de aquellas enfermedades de mayor incidencia en las áreas donde está presente la compañía: programa para la detección y prevención del VIH/SIDA llevado a cabo en México, como enfermedad de alta incidencia en ese país.

### 2. Garantizar un entorno de trabajo que favorezca la aportación de valor al negocio e impulse el desarrollo profesional de los empleados, facilitando las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional:

- Segregación de la actividad de Servicios Comerciales España. Para ello se constituyó la nueva sociedad Gas Natural Comercial sdg, que afecta a unas 780 personas de 14 sociedades.

- Implantación de la nueva Dirección por Objetivos (DPO) 2006, incorporando al sistema vigente nuevos conceptos con el fin de conseguir una mayor adecuación y potenciar la motivación de los empleados.

- Realización en Colombia del primer "Programa de Desarrollo Gerencial" (PDG) a nivel Latinoamérica, siguiendo los parámetros del programa corporativo del Grupo.

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

- Creación del Grupo Consultivo de Comunicación Interna, como herramienta de detección y valoración de necesidades de comunicación a empleados.
- Diálogo con los representantes de los trabajadores, a través de los órganos de representación legales (delegados de personal y comités de empresa).
- Distribución del Código de Conducta a todos los empleados del Grupo, y puesta en marcha del Procedimiento de Consulta y Notificación a través de NaturalNet. Constitución de comisiones locales del Código de Conducta, similares a la Comisión del Código de Conducta, en aquellos países donde opera el Grupo Gas Natural (se han constituido en Argentina, Brasil, Colombia y México).



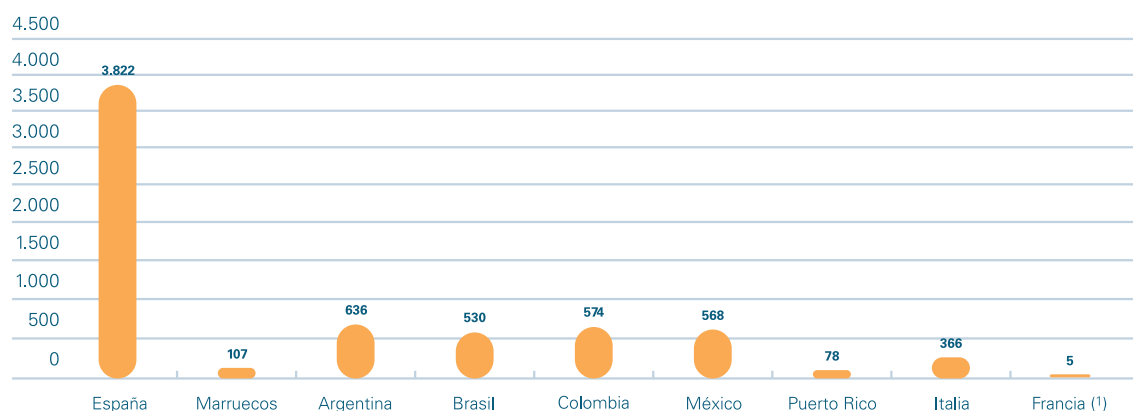
mismo tiempo, no se promueve la existencia de "caminos" predefinidos, sino que se pretende un modelo abierto que dote de flexibilidad a la empresa para afrontar los cambios derivados de la estrategia del negocio, en la que el empleado asuma un papel proactivo sobre lo que pretende conseguir y hasta donde quiere llegar, poniendo a

su disposición recursos con el fin de desarrollar su talento, que pueda prepararse para aprovechar las oportunidades que puedan darse. En esta línea, durante 2006, se desarrolló un nuevo Sistema de Gestión del Talento, que se implantará de forma secuenciada en todas las unidades de negocio.

### Indicadores generales de los empleados del Grupo Gas Natural

	2006	2005	2004
Nº de empleados	6.686	6.717	6.697
Edad media de la plantilla	40,6	40,2	39,9
Hombres/Mujeres (%)	69/31	70/30	71/29
Nº de directivos	442	316	321
Gastos de personal (millones de euros)	277	252	246

### Índice de la plantilla. Número de empleados. 2006



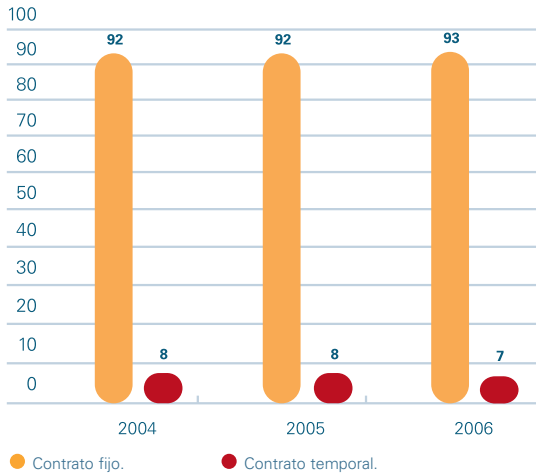
(1) Nº de empleados sin contar al personal expatriado.

### Desglose de gastos de personal

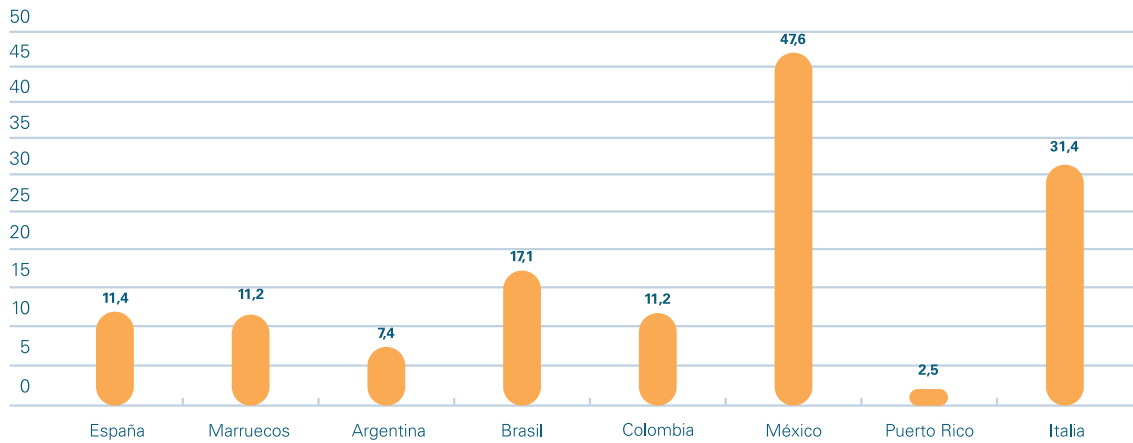
(millones de euros)

	2006	2005
Salarios	232	222
Seguridad social	51	48
Pensiones y otros beneficios sociales	13	8
Otros	27	16
Trabajos realizados para el inmovilizado del Grupo	(46)	(42)
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>252</b>

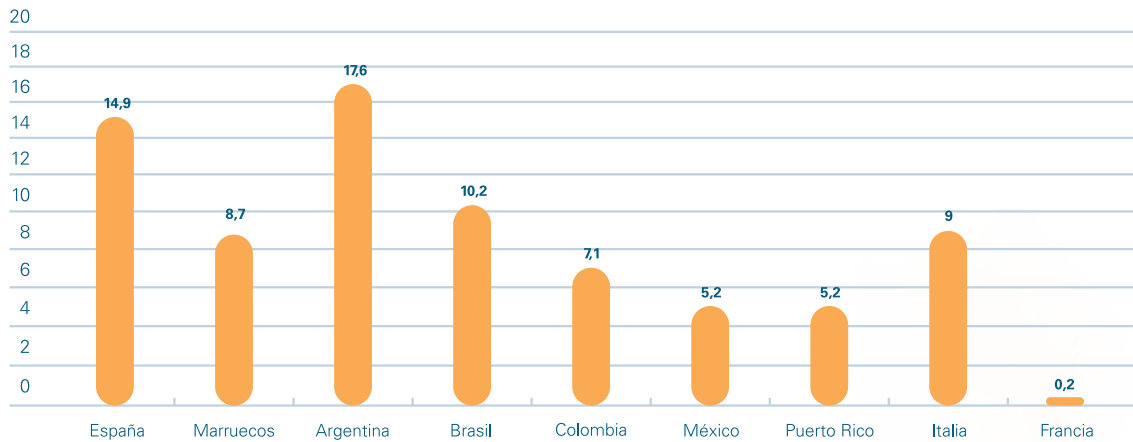
### Tipo de contratos (%)



### Índice de rotación (%). 2006



### Índice de antigüedad. Media de años del total de la plantilla. 2006



Total 2006: 12,7 años.



# Las respuestas del Grupo Gas Natural a los empleados

90 •

## **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 las empresas o entidades colaboradoras externas estarán basadas en el respeto profesional y la ayuda mutua.

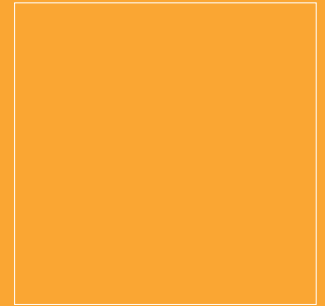
## **Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable**

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 necesarias 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. Estos principios son los siguientes:

- 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.



Para cumplir con este compromiso, el Grupo constituyó, en el año 2005, el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) con el objetivo de procurar la mejora continua de la seguridad laboral, así como reforzar la integración de la prevención en los sistemas de gestión de sus empresas. Para ello, se da asesoramiento y apoyo en materia preventiva y se garantiza la vigilancia de la salud de los trabajadores de todas las empresas adheridas al mismo.

#### Auditoría oficial

En estricto cumplimiento de la ley, en el año 2006, el sistema de prevención del Grupo Gas Natural en España fue sometido a una auditoría oficial por una entidad acreditada externa, siendo el resultado de la misma favorable, sin detección de no conformidades y estableciendo únicamente algunas recomendaciones de mejora, que actualmente ya se encuentran en curso.



#### Formación e información

Como ya se ha indicado anteriormente, la formación e información es uno de los principios de la política preventiva, por lo que resulta necesario garantizar la correcta formación en materia de seguridad de todo el personal en las funciones que desempeñe dentro de la empresa.

Por ello, el Grupo Gas Natural elabora, mantiene y distribuye entre sus empleados, desde el mismo momento de su incorporación, el “Manual de seguridad y consejos prácticos de primeros auxilios”, en el que se recogen las medidas y recomendaciones de seguridad y salud a tener en cuenta en la realización de las distintas actividades laborales que se desarrollan en las empresas del Grupo, así como las conductas a seguir en caso de accidente.

Respecto a las actividades formativas, se diseñó un extenso programa de actividades, incluidas en el Plan de Formación 2006, que abarca, dentro del Área de Seguridad, los siguientes cursos:

- Análisis de accidentes.
- Atmósferas explosivas.
- Curso básico de prevención.
- El mando y la seguridad (*online*).
- Formación de brigadas contra incendios.
- Gestión del estrés.

- Manipulación manual de cargas.
- Normativa básica de prevención de riesgos laborales.
- Pantallas de visualización de datos.
- Perfeccionamiento de la conducción.
- Plan de emergencia en edificios.
- Primeros auxilios.
- Seguridad en trabajos con gas.
- Trabajos en proximidad de riesgos eléctricos (presencial y *online*).

La actividad programada en el Plan de Formación se vio completada con otras actuaciones concretas en esta materia:

- Formación técnica en control de procesos de prevención de riesgos laborales.
- Formación técnica de prevención de riesgos laborales en psicología.
- Carretillas, elevadoras y transpaletas.
- Equipos de respiración autónomos, arnés de seguridad y manipulación de cargas.

- Módulos específicos en el Área de Seguridad incluidos en cursos del Área Técnica como: actuaciones en plantas de gas natural licuado (GNL), atención de urgencias, mantenimiento de red, mantenimiento de redes de alta presión, mantenimiento de instalaciones auxiliares, gestión de obras de red e instalaciones auxiliares.

Con el objetivo de informar a todos los trabajadores sobre el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM), se realizó una importante campaña de divulgación en la cual se definió qué es el SPM, cuáles son sus funciones, su organización, su ámbito de actuación y cómo comunicarse con él. La campaña se lanzó a través del entorno NaturalNet utilizando anuncios y publicando una página web.

#### Actividad preventiva

La actividad preventiva que desarrolla el Grupo Gas Natural conforma la herramienta base a la hora de asegurar la seguridad y salud de los trabajadores en el desempeño de su actividad laboral.

Esta actividad se lleva a cabo en base al Plan de Prevención de Riesgos Laborales del que disponen todas las empresas del Grupo Gas Natural en España, y se sustenta en una adecuada y periódica identificación y evaluación de los riesgos existentes en todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo, así como mediante el control periódico de las condiciones de trabajo existentes.

La evaluación de riesgos se realiza en España conforme al procedimiento interno establecido con una periodicidad bienal, actuando, por tanto, más allá del requerimiento de actualización y revisión que establece la legalidad vigente en este aspecto.

#### Formación en materia de seguridad (España). 2006

	Nº
Plantilla	3.801
Asistentes	1.886
Nº de actuaciones formativas realizadas	164
Nº de horas de formación	14.578
Horas de formación por empleado	3,8

La investigación de los accidentes ocurridos es otra de las actividades preventivas implantadas por el Grupo. La comunicación y análisis de accidentes de trabajo se desarrolla en España según el procedimiento interno existente al efecto, investigándose la totalidad de accidentes sucedidos de forma que la experiencia extraída del análisis pueda ser utilizada para evitar o reducir riesgos en trabajos similares en todo el Grupo.

El Grupo Gas Natural ha evolucionado en su concepción de la salud, impulsando proyectos encaminados a potenciar la visión integral que de ésta ofrece la Organización Mundial de la Salud, que la define como "estado de bienestar físico, mental y social". Evidenciando esta idea, se realizó un estudio piloto para el análisis inicial de factores psicosociales, con el fin de avanzar en dicha área y propiciar el desarrollo de futuras acciones.

Otras acciones relevantes que se realizaron en 2006 son:

- Estudio ergonómico específico en relación con los esfuerzos físicos y manipulación manual de cargas del colectivo "Operario de red", con el fin de determinar en qué medida pueden influir estos riesgos.
- Lanzamiento del proyecto "Planes de emergencia en edificios singulares".
- Elaboración, para las centrales de ciclo combinado localizadas en España, de un sistema de gestión de accidentes graves en cumplimiento del Real Decreto 948/2005, de 30 de julio.



### Resumen de actuaciones preventivas realizadas (España). 2006

	Nº
Evaluaciones de riesgo, generales y específicos	61
Evaluaciones de riesgo de actividades singulares	12
<b>Actuaciones de control periódico de condiciones de trabajo</b>	
Condiciones de seguridad en edificios	148
Control de la calidad ambiental en interiores	138
Informes de pantallas de visualización de datos (PVD)	140
Otros (inventarios de equipos de trabajo, equipos de protección individual (EPI), productos químicos, dotación de seguridad de vehículos, control de ruido en estaciones de regulación y medida, etc.)	78
Actuaciones relacionadas con emergencias	126
Otras actuaciones	150
<b>Total</b>	<b>853</b>



### Monitorización continua y registros de datos

El Grupo Gas Natural considera la monitorización continua y el registro de datos y actividades en materia de seguridad y salud como una poderosa herramienta de mejora continua de la actividad preventiva, al posibilitar el estudio y valoración de los resultados obtenidos, así como la detección de posibles puntos débiles o de mejora. Con el fin de facilitar, agilizar y elevar el rendimiento de esta labor, el Grupo dispone de programas específicos para la gestión de la información de prevención de riesgos y vigilancia de la salud.

Asimismo, se desarrolló y aprobó un procedimiento interno para la homogeneización de los criterios en cuanto al registro de datos de

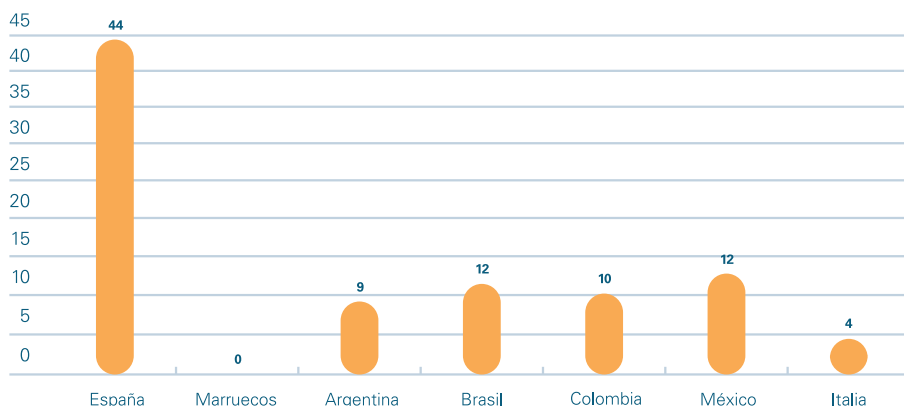
accidentes en los diferentes países donde está presente el Grupo. Este procedimiento permite, basándose en criterios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la metodología Estadística Europea de Accidentes de Trabajo (EEAT), realizar un registro y análisis comparativo en el Grupo, independientemente de la legislación de aplicación en cada país.

Mensualmente, y como consecuencia de esta monitorización y registro continuo, los resultados recogidos se plasman en informes de control que permiten trimestralmente elaborar un Informe de Seguridad y Salud del Grupo. En este informe se refleja información y datos de seguridad y salud, tanto a nivel de España como

### Indicadores de siniestralidad. 2006

	España	Marruecos	Argentina	Brasil	Colombia	México	Italia
Días perdidos	1.191	-	114	498	238	99	290
Víctimas mortales	2	-	-	-	-	-	-
Índice de frecuencia	6,47	-	7,30	9,13	8,52	11,61	5,44
Índice de gravedad (sin días-baremo por accidentes mortales)	0,18	-	0,09	0,38	0,20	0,08	0,39
Índice de gravedad (con días-baremo por accidentes mortales)	1,94	-	0,09	0,38	0,20	0,08	0,39
Índice de incidencia	11,58	-	14,22	21,92	17,44	21,24	10,31

### Accidentes con baja por países. 2006



a nivel internacional, y se distribuye entre el primer nivel directivo del Grupo, encabezado por el consejero delegado, evidenciándose de esta manera la posición relevante y el carácter primordial que los asuntos relacionados con la seguridad y la salud tienen en el Grupo.

### Participación

El Grupo Gas Natural considera a los representantes de los trabajadores, no sólo como nexo de unión entre la empresa y los trabajadores en materia de seguridad y salud y como canal de transmisión de información, sino también como una figura de vital importancia en la mejora continua de la actividad preventiva.

En España, el Grupo Gas Natural ha articulado mecanismos para que los trabajadores puedan disponer de representantes específicos en materia de prevención de riesgos, a través de la designación de delegados de Prevención y Comités de Seguridad y Salud, siendo éstos los más importantes órganos de consulta y participación en materia de prevención de riesgos.

Estos comités tienen carácter paritario, con igual número de representantes por parte de la empresa y de los trabajadores, contando con 60 participantes, y se celebraron reuniones con periodicidad trimestral.

Actualmente, existen nueve Comités de Seguridad y Salud, y cuatro más en vías de constitución.

Para facilitar la información que en materia preventiva debe proporcionarse a los delegados de Prevención, se creó un espacio restringido en NaturalNet denominado "Comunidad de prevención", donde tienen a su disposición toda la información relativa a su respectiva empresa del Grupo.



En el marco de sus respectivos convenios colectivos, el Grupo Gas Natural mantiene diferentes acuerdos firmados con los sindicatos en materia de seguridad y salud (14 acuerdos), además del acuerdo específico que existe con el colectivo "Servicios técnicos", perteneciente a Gas Natural Distribución SDG y que afecta a 165 trabajadores.

### La cultura preventiva y la cadena de valor

Conocida la importancia creciente del papel que tienen las empresas contratistas y subcontratistas en la cadena de valor de la compañía, otra de las líneas estratégicas que guía la actuación del Grupo Gas Natural en materia de seguridad y salud es la de impulsar acciones encaminadas a divulgar e inculcar la cultura preventiva en la cadena de valor de sus servicios. De entre las acciones llevadas a cabo en 2006, dentro de la fase de desarrollo, destacan las siguientes:

- El Grupo Gas Natural requiere en todo momento una formación adecuada para el personal de terceros que participe en la cadena de servicios de la compañía. En el intento por avanzar en este sentido, y para aquel personal que intervenga en las operaciones de mayor incidencia en la seguridad y prevención de riesgos, el Grupo



define los requisitos concretos de formación que debe poseer dicho personal e incluso diseña y aplica de manera periódica sistemas de acreditación de ésta.

- Inicio de un ambicioso proyecto consistente en el desarrollo de una aplicación informática para la gestión de la información en materia de seguridad y salud con los contratistas.

### Salud laboral

En el ámbito de la salud, el Grupo Gas Natural tiene como objetivo primordial la labor de vigilancia de la salud de todos los empleados. Esta labor se

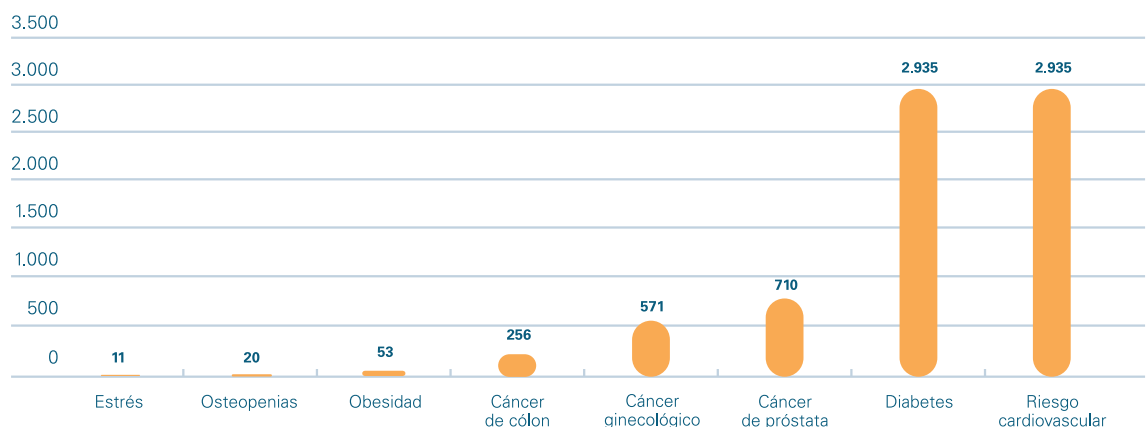
ve materializada a través de exámenes médicos periódicos, detectando posibles variaciones en la salud de los trabajadores y asegurando en todo momento la aptitud médica de todos y cada uno de ellos, y del tratamiento preventivo de las enfermedades más comunes, efectuado a través de las campañas sanitarias y de vacunación que permiten prevenir patologías específicas, así como la detección y tratamiento de enfermedades infecciosas.

El Grupo Gas Natural incluyó en su política preventiva iniciativas que exceden del planteamiento estrictamente laboral y que se sitúan en la línea de considerar la salud del trabajador en su aspecto más integral, a través del impulso de las actuaciones detalladas a continuación:

- Identificación y atención de aquellas enfermedades de mayor incidencia en las zonas donde está presente la compañía, a fin de realizar una actividad preventiva eficaz que garantice una vida saludable de los trabajadores. En el caso particular de España, se muestra la relación de las principales campañas llevadas a cabo a lo largo del año 2006:

### Campañas de prevención en España. 2006

(nº de personas)



Mención especial merece la campaña de detección del VIH/SIDA realizada en México, debido a su elevada relevancia en el país, y que se desarrolló a dos niveles:

- Educativa, siguiendo las “Recomendaciones prácticas de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo”, para lo que se elaboró diferente material didáctico que fue publicado en la intranet y repartido en los centros de trabajo. Asimismo, se realizaron sesiones para la difusión de estos temas en las Semanas de Salud organizadas. Por último, se distribuyeron 1.130 preservativos entre el personal del Grupo Gas Natural en México.

- Realización de análisis para la detección de VIH, previo consentimiento firmado por parte del trabajador, en los exámenes periódicos, en los que participaron 81 personas.

- Realización de una asistencia médica diaria cualificada y personalizada a la plantilla de la empresa, con el fin de solucionar los problemas de salud que los trabajadores puedan presentar en el transcurso de su jornada laboral.

- Disposición de un Servicio de Fisioterapia en la sede de Madrid, para el tratamiento de aquellas patologías de origen muscular

desarrolladas en la plantilla. Los resultados obtenidos, así como la aceptación del servicio, fueron muy positivos, realizándose a lo largo de 2006 un total de 493 consultas con su terapia correspondiente. Cabe destacar la implantación en 2007 de un Servicio de Fisioterapia en la nueva sede central en Barcelona.

Con objeto de fijar y dar a conocer los principios básicos de la actividad preventiva en materia de vigilancia de la salud, éstas se han plasmado en el “Decálogo de vigilancia de la salud laboral”, que el Grupo Gas Natural en España ha elaborado y puesto en conocimiento de todos sus trabajadores a través de NaturalNet.



### Participantes en campañas de salud laboral. 2006

	España	Marruecos	Argentina	Brasil	Colombia (*)	México	Italia	Total
Campañas de prevención y/o detección precoz	7.491	67	897	510	-	1.305	156	10.426
Campañas de vacunación	376	273	-	450	400	1.167	-	2.666
Reconocimientos	2.935	106	623	355	99	549	366	5.033
Labor asistencial	2.945	213	4.370	4.449	1.742	1.927	-	15.646

(\*) En Colombia los reconocimientos periódicos se realizan cada dos años y la próxima convocatoria es para 2007. Los 99 reconocimientos son por ingreso (34) y por retorno de incapacidad temporal (65).

### Planes de emergencia 3D en edificios singulares

Con el fin de informar a los trabajadores sobre las actuaciones a seguir en caso de emergencia de una manera más eficaz, ágil, cómoda y utilizando las nuevas tecnologías, el Grupo Gas Natural ha desarrollado, a nivel nacional, un proyecto consistente en publicar los planes de emergencia de los edificios más singulares en un entorno web, con la particularidad de que los mismos pasan a tener un modo de actuación interactivo con el usuario.

De esta forma, los trabajadores tienen a su disposición una herramienta en la que se incluye la información básica de actuación en caso de una emergencia en un edificio, incluyendo las consignas de actuación, los componentes de los equipos de emergencia o las normas de utilización de los equipos de protección contra incendios.

Si bien el contenido anterior es aplicable a cualquier edificio del Grupo Gas Natural, se han incluido además, unas simulaciones gráficas en 3D de los edificios singulares, la nueva sede social del Grupo Gas Natural en Barcelona (cerca de 1.000 trabajadores) y la sede de Avenida de América, en Madrid (con 600 trabajadores), de modo que el usuario puede visualizar los recorridos de evacuación desde cualquier planta del edificio, ver la localización de los equipos de protección contra incendios, etc.

En definitiva, más de 1.600 trabajadores directos e indirectos del Grupo se benefician de esta herramienta, destinada a hacer de estos centros de trabajo lugares más cómodos y, en definitiva, más seguros.

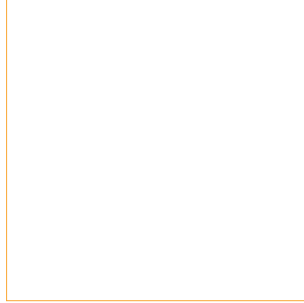
### Comunidad de prevención

En el marco de establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación de todos los empleados, el Grupo Gas Natural ha generado e implantado, en todos los centros del Grupo en España, la aplicación informática denominada "Comunidad de prevención".

Esta aplicación pretende facilitar y mejorar el proceso de información en materia de salud y seguridad por parte de la empresa a los delegados de Prevención, de modo que mediante una conexión de red en cualquier ordenador, tienen acceso en tiempo real a los

informes generados en las distintas actuaciones preventivas. Este entorno también se ha habilitado para mandos de la línea jerárquica y para el resto de componentes de los distintos Comités de Seguridad y Salud de las distintas empresas del Grupo.

Esta aplicación se ha situado en un espacio restringido situado en NaturalNet y es accesible para todos los delegados de Prevención designados en cada una de las empresas. En el año 2006, 124 personas ya tuvieron acceso a la "Comunidad de prevención".



### **Garantizar un entorno de trabajo que favorezca la aportación de valor al negocio e impulse el desarrollo profesional de los empleados, facilitando las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional**

#### **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 cual tendrán preferencia en los contratos aquellas empresas que, ofreciendo la misma calidad de servicio, ocupen preferentemente a personas con discapacidad.

Durante el año 2006, se desarrollaron las siguientes actuaciones a nivel nacional e internacional:

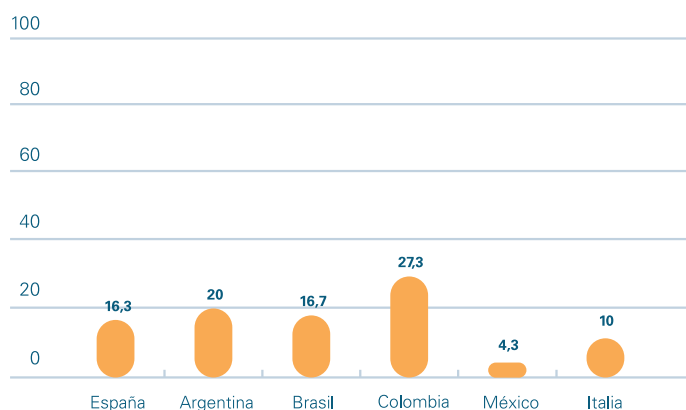
- En España, convenios de colaboración con la Fundación Adecco, para la integración de personas con discapacidad, y con la empresa Galenas, del Grupo Fundosa (ONCE), para la contratación de material de papelería e imprenta.
- En Italia, un sistema de empleo basado en la contratación de un número mínimo de empleados minusválidos en todas las plantillas con determinadas dimensiones, más allá de las obligaciones legales.



- En México, convenio con el Gobierno del Estado de Nuevo León para incorporar personas discapacitadas a las empresas contratistas del Grupo.
- En Brasil, el proyecto de inclusión social a través del 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), y la contratación de personas discapacitadas para realizar funciones administrativas.

100 •

#### Mujeres en puestos directivos (%). 2006



#### Desglose de la plantilla por sexos. 2006

	Hombres	%	Mujeres	%
España	2.557	67	1.265	33
Marruecos	91	85	16	15
Argentina	474	75	162	25
Brasil	371	70	159	30
Colombia	361	63	213	37
México	397	70	171	30
Puerto Rico	61	78	17	22
Italia	303	83	63	17
Francia	3	60	2	40
<b>Total</b>	<b>4.618</b>	<b>69</b>	<b>2.068</b>	<b>31</b>

#### Desglose de los puestos directivos. 2006

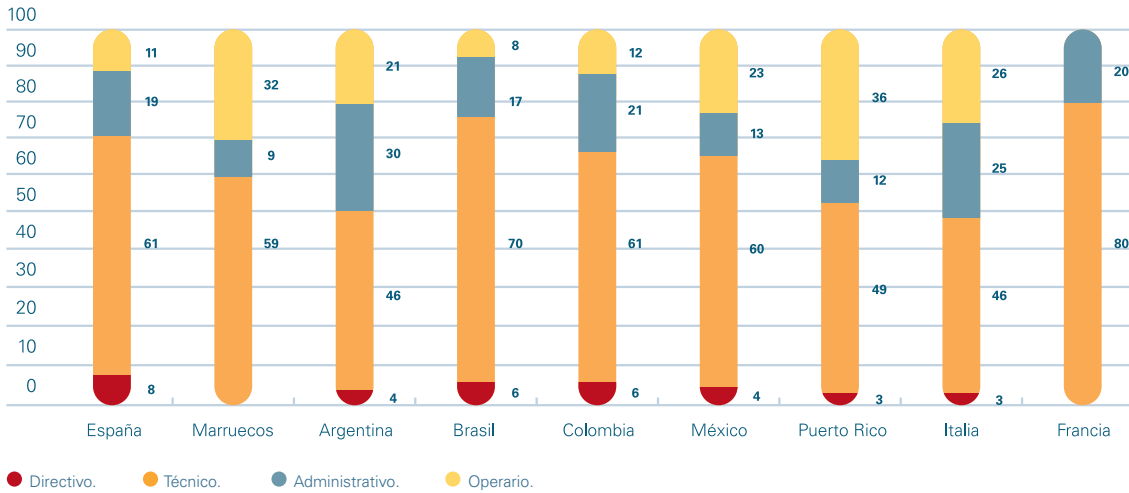
	Puestos directivos	Mujeres en puestos directivos
España	319	52
Marruecos	-	-
Argentina	25	5
Brasil	30	5
Colombia	33	9
México	23	1
Puerto Rico	2	-
Italia	10	1
<b>Total</b>	<b>442</b>	<b>73</b>

#### 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.

### Desglose de la plantilla por categorías profesionales. 2006 (%)



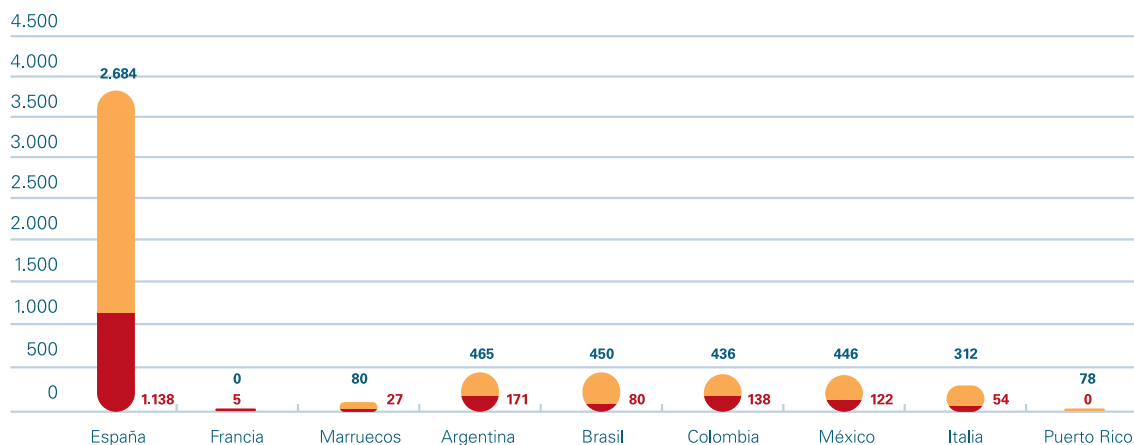
Estos son algunos rasgos de la situación sindical en el Grupo Gas Natural:

- En Italia existen tres organizaciones sindicales, con un porcentaje de afiliación de la plantilla del 65%.
- En México existen cuatro sindicatos, con un porcentaje de afiliación del 25,7%.
- En Brasil, casi el 85% de los empleados está acogido a convenios colectivos y hay tres sindicatos, con un porcentaje de afiliación del 29,2%.
- En Argentina existen tres centrales sindicales, dos de ellas con representación.
- En Marruecos, el 74% de los trabajadores está afiliados a algún sindicato.
- En Puerto Rico, el 46,1% de los trabajadores del Grupo está afiliados.
- Colombia presenta un porcentaje de afiliación del 4,7% de los trabajadores.

### Presencia sindical en España. 2006

	Nº de representantes	%
Comisiones Obreras (CCOO)	79	39,89
Unión General de Trabajadores (UGT)	74	37,37
Confederación General de Trabajadores (CGT)	13	6,57
Sindicato Democrático Independiente (SDI)	21	10,61
Confederación de Trabajadores de Cataluña (CTC)	5	2,53
Confederación de Sindicatos Independientes (CSI)	-	-
Independientes	6	3,03
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100</b>

## Indicadores de empleados y convenios. 2006



- Excluidos de convenio.
- Incluidos en convenio.

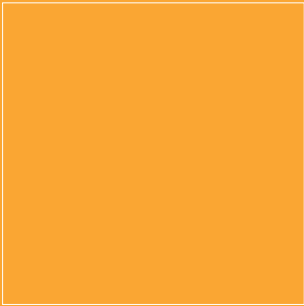
### Política retributiva

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 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, tales como encuestas y estudios retributivos.





En relación con la equidad interna, durante el año 2006 se inició un proyecto de “Descripción y valoración de puestos de trabajo”, con el objetivo de clarificar las responsabilidades y roles dentro de la organización, contar con descripciones de puestos actualizadas y definir un sistema de clasificación de puestos que sea coherente con el nuevo modelo corporativo. Hasta el momento se han llevado a cabo dos fases: en la primera, que alcanzaba al personal directivo, se valoraron 200 puestos tipo; en la segunda fase, que alcanzaba al resto de colectivos, se valoraron 260 puestos tipo. Asimismo, y como consecuencia de las nuevas estructuras organizativas, se están volviendo a

describir y a valorar las nuevas posiciones resultantes de las nuevas estructuras. A lo largo de 2007, se llevará a cabo la tercera fase del proyecto, correspondiente a la valoración del ámbito internacional.

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 47,2% 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 su actuación profesional.

## Relaciones salariales. 2006

### Relación salario medio estándar y salario mínimo local (\*)

España	4,56
Marruecos	( <sup>2</sup> )
Argentina	3,67
Brasil	11,29
Colombia	5,68
México	12,57
Puerto Rico	5,07
Italia	1,65
Francia	-

(<sup>1</sup>) Equivale al número de veces que el salario mínimo local del país está contenido en el salario medio estándar del Grupo.

(<sup>2</sup>) No existe salario mínimo local.

### 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 para 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.

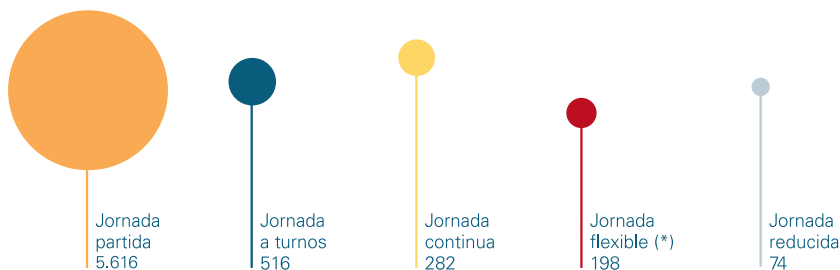
Estas prácticas de flexibilidad se hacen extensivas a otros países en los que tiene presencia el Grupo. Por ejemplo, en Colombia se ha plasmado en la implantación del programa de "Horario flexible".

### Servicios adaptados a las necesidades de los empleados

El Grupo Gas Natural pone a disposición de los empleados diferentes productos y servicios 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 del gas suministrado por la empresa.
- Ayuda para hijos incapacitados.
- Ayuda económica para comida del personal en régimen de jornada partida.

### Desglose de plantilla por tipo de jornada. 2006



(\*) Jornada flexible: aplicable a vendedores.

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.

Durante 2006, en Colombia se trabajó en programas de bienestar social con extensión familiar, facilitando la integración de la familia del empleado a los diferentes eventos culturales y sociales programados.

En Argentina, se llevó a cabo el programa de formación "Construyendo mi perfil", dirigido a hijos de empleados que fueran universitarios de entre 18 y 24 años, de los que han participado 27 jóvenes en este primer año. El objetivo es contribuir al desarrollo de capacidades que les facilite la búsqueda de su primer empleo.

También en Argentina se inició el programa de estudios "Saber natural", en colaboración con una institución externa, en el que participan 34 personas entre empleados y sus familiares directos. Al finalizar un ciclo de tres años se obtiene el título de Bachiller con Orientación en Gestión y Administración.

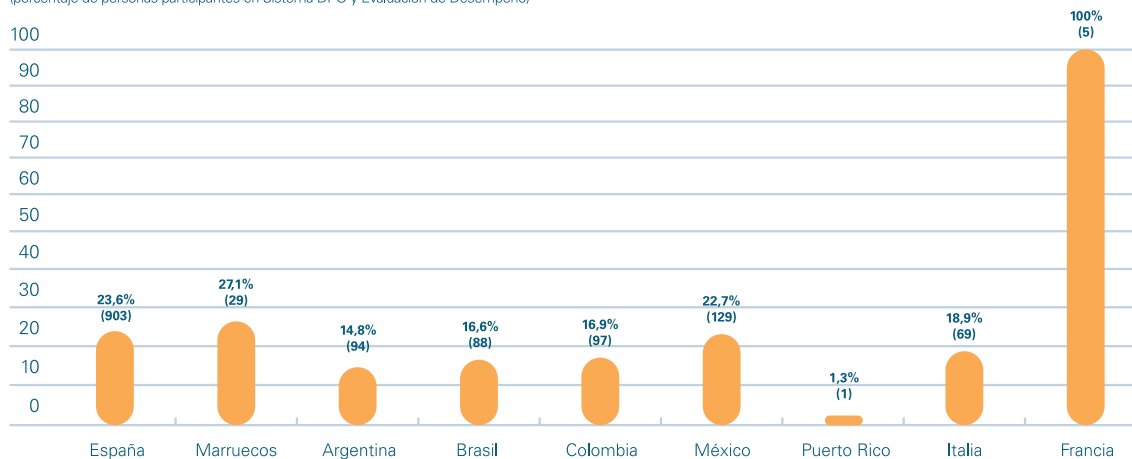
### Generación de compromiso e implicación de los empleados

Para el Grupo Gas Natural la Dirección por Objetivos (DPO) es un concepto estratégico, más amplio que "un sistema más" de gestión de recursos humanos, y que se traduce en la ejecución de la estrategia y los objetivos de negocio.

En 2006 se implantó una nueva DPO, evolucionando el modelo anterior hacia un sistema efectivo de gestión que trata de conseguir una mayor discriminación en los resultados, diferenciando a los empleados por su contribución individual a los objetivos del Grupo y reconociéndoles en consecuencia. Además, añade

### Indicadores de Dirección por Objetivos (DPO). 2006 (1)

(porcentaje de personas participantes en Sistema DPO y Evaluación de Desempeño)



(1) Entre paréntesis, el nº de empleados que representa el porcentaje.







como elemento nuevo, los objetivos de actuación profesional, que engloban los comportamientos esperados para distintos colectivos participantes en el sistema de acuerdo a su puesto en la organización y a la contribución deseable a los objetivos de Grupo a través de su forma de actuar.

#### **Formación para el desarrollo y la mejora continua de la actuación profesional**

El Grupo Gas Natural desarrolla programas de formación continua que permiten responder, de manera efectiva y permanente, a la necesidad de los empleados de adquirir los conocimientos y habilidades requeridas para el desarrollo de su trabajo y para su propio desarrollo profesional.

En el diseño del Plan de Formación 2006 se incluyeron:

- 16 acciones en el Área Comercial.
- 26 acciones en el Área Técnica.
- 18 en el Área Administrativa.
- ocho en Calidad.
- dos en Medio Ambiente.
- 22 en Gestión.
- nueve en formación Ofimática.
- 16 cursos sobre diferentes temas del Área de Seguridad.

Además de su papel como referente de acciones formativas, el Plan constituye un catálogo actualizado de los conocimientos de todos los profesionales.

El Grupo Gas Natural realiza sus acciones formativas utilizando diferentes modalidades (presencial, a distancia, *online* o mixta), con el fin de garantizar una formación ágil y adecuada a las finalidades del curso.

Continuando con la progresión que en los últimos años han tenido los cursos *online* realizados a través de la plataforma ACERCA, se continuó apostando por esta vía de aprendizaje, ya que permite un fácil acceso a la formación y la adquisición de conocimientos de manera flexible. La acogida que ACERCA ha recibido entre los empleados del Grupo Gas Natural que disponen de este portal único, utilizado tanto para acceder a los proyectos formativos *online* como a formación más genérica, ha permitido mejorarlo y consolidarlo como una herramienta útil y versátil para el desarrollo profesional.

Los empleados pueden comunicar sus necesidades y valorar la eficacia de los diferentes cursos, de una forma práctica y sencilla, a través de una aplicación específica desarrollada en NaturalNet.

Asimismo, los empleados disponen de información fácilmente accesible de la formación solicitada que tienen pendiente, así como de los cursos ya realizados.

Conforme a los resultados de la aplicación del Plan de Formación 2006, se concluye que los trabajadores del Grupo realizaron un elevado esfuerzo en la formación de idiomas, apoyando la proyección internacional del Grupo Gas Natural. A continuación, destaca la formación y reciclaje en materias relacionadas con aspectos técnicos sobre gas y electricidad, y también ha sido relevante el esfuerzo en cursos sobre las áreas de Seguridad y Salud.

Durante 2006, se llevó a cabo la primera edición del “Programa de Desarrollo Gerencial” (PDG) en Colombia, homólogo al programa corporativo que se viene celebrando en España. El PDG contó con la participación de 26 ejecutivos, con una dedicación de 202 horas por participante.

En Argentina, se comenzó a realizar el programa de postgrado “Programa Ejecutivo en Dirección General” (PEDG), en colaboración con la Escuela de Negocios de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE). La duración es de un año y medio y participaron en él 33 empleados del Grupo Gas Natural.

### Oportunidades de desarrollo profesional para todos los empleados

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

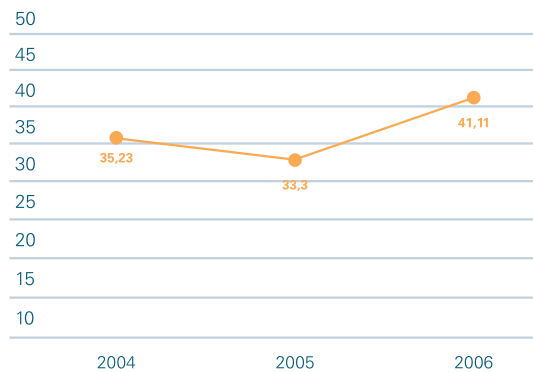
El “Programa de Desarrollo Profesional” (PDP) es la herramienta dirigida a los empleados que pertenecen al colectivo incluido en convenio, y la Dirección por Objetivos (DPO) está diseñada para poder desarrollar la carrera del personal fuera de convenio en función de su rendimiento y potencialidad.

## Indicadores de formación en el Grupo Gas Natural

	2006	2005	2004
Total de horas lectivas	274.858	223.655	235.967
Inversión en formación anual (euros)	3.193.605	2.703.700	2.481.446
Inversión en formación por persona (euros)	478	403	370,53
Participantes	5.741	5.695	5.870
Asistentes	19.649	21.729	24.097
Nº de cursos <i>online</i> realizados (España)	440	407	620
Usuarios de formación <i>online</i> sobre el total de la plantilla (España) (%)	43,70	46,07	58

### Evolución de las horas de formación por empleado

(horas de formación por empleado)





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

#### Indicadores de carrera profesional. 2006

	<b>Personas promocionadas</b>	<b>Plantilla promocionada (%)</b>
España	237	6,20
Marruecos	9	8,41
Argentina	12	1,89
Brasil	73	13,77
Colombia	24	4,18
México	16	2,82
Puerto Rico	-	-
Italia	69	18,85
Francia	-	-
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>56,12</b>

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.

#### 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.



### Plan de cierre responsable de CEG en Brasil

En el ámbito internacional, el Grupo Gas Natural cuenta con filiales ubicadas en diferentes puntos geográficos, entre ellos, Brasil. En este país, el Grupo Gas Natural cuenta, desde 1997, con la concesión de la distribución de gas natural en Río de Janeiro y su área metropolitana, formando parte de un consorcio internacional liderado por la compañía española.

Una de las empresas donde el Grupo Gas Natural tiene una participación del 54,2% desde 1997 es CEG, empresa brasileña con más de 100 años de historia y la mayor compañía distribuidora de gas del país.

El plan de cierre de CEG presentaba como objetivo asegurar, desde la perspectiva de las personas, la operativa en las unidades de Conversión y Fábrica hasta el momento de la finalización de estas actividades, manteniendo las condiciones necesarias de calidad, seguridad y coste, según el cronograma previsto.

En febrero de 2005, se desarrolló un programa de evaluación del perfil de los trabajadores de las unidades involucradas, proponiendo recolocaciones (vacantes existentes en la plantilla y sustitución de contratos por terceros para las personas del proyecto),

facilitando condiciones para la solicitud de jubilación (con paquetes financieros de incentivos) y plan de bajas voluntarias, todo ello asegurando la operativa de CEG, además de preservar su imagen social.

El proyecto fue diseñado bajo los criterios de rentabilidad empresarial, incremento de la motivación en la fase final de la actividad, mantenimiento de un buen clima laboral y, para una parte considerable de trabajadores, continuidad en el puesto de trabajo y desarrollo de carreras profesionales.

Desde la perspectiva de llevar a cabo el plan de cierre de la forma más racional y sostenible posible, en marzo de 2006, se desarrolló una campaña de divulgación explicando las fases del proyecto para, posteriormente, en ese mismo mes empezar el período de ejecución.

La previsión de todo el proceso, hasta agosto de 2008, es que de las 86 personas afectadas, 37 se jubilen, dos obtengan la prejubilación, se recoleque a 40 trabajadores y haya siete bajas voluntarias.

Desde el inicio de la ejecución del plan, en marzo de 2006, hasta la fecha, se han llevado a cabo ocho jubilaciones, seis bajas voluntarias y seis recolocaciones.

### “Programa de Desarrollo Gerencial” en Colombia

“El Programa de Desarrollo Gerencial” en Colombia estaba estructurado a través de los módulos de Dirección de personas y gestión directiva y Gestión económico financiera, para reforzar el rol de líder de los equipos a cargo, su responsabilidad en la administración de personas y la comprensión del negocio a nivel global y estratégico del Grupo. Contó con la participación de 26 ejecutivos, con una dedicación de 202 horas por participante.

El método aplicado aportó y fortaleció en los participantes las capacidades de análisis e integración de temas empresariales, visión de negocio, manejo de problemas, toma de decisiones y enfoque operativo y de gestión.

La distribución de los contenidos fue la siguiente:

- Dirección de personas y gestión directiva, el 34,7%.
- Gestión económico financiera, el 18,2%.
- Gestión comercial y marketing, el 13,2%.
- Organización y operaciones, el 5,8%.
- Calidad y métricas de gestión, el 5%.

El 14,9% de horas de formación fueron impartidas directamente por directivos de primer nivel en materias como estrategia, sistemas de distribución, aprovisionamiento, tecnología del gas, recursos humanos y expansión, entre otras.

El programa fue diseñado y aplicado *in company*, logrando que su eficiencia en contenido y estructura académica garantizara la igualdad de conocimientos en todas las áreas involucradas.

La escuela INALDE se encargó de la asesoría de la estructura académica, de aportar los docentes expertos en temas de alta dirección con una trayectoria importante acreditada en formación a directivos y dirección de empresas, así como de la parte logística del programa y de aportar la documentación de soporte para estudio.

### “Programa de Gestión del Talento”

En mayo de 2006, empezó el proceso de definición y diseño de un modelo de evaluación del talento para asegurar la adecuada identificación y valoración de los empleados clave en toda la organización.

Para ello, se creó un equipo de trabajo formado por la Unidad de Gestión de Técnicas y Modelos de Desarrollo de Recursos Humanos, responsables de Recursos Humanos de Negocio y de una consultora externa, que analizó la metodología a seguir en la fase de diseño del programa, así como las fases y calendario del proyecto, para cubrir las necesidades del Grupo tanto en el

corto plazo como en el medio-largo plazo, y de acuerdo con los objetivos estratégicos y los planes de sucesión.

El proceso, que fue lanzado en junio de 2006, incluía la evaluación del talento en la Dirección General de Recursos. De forma progresiva, se planificó su aplicación a otras áreas de la organización, como fue el caso de la Dirección General de Negocios Minoristas en septiembre de 2006.

Según la metodología implantada, a partir de los resultados obtenidos al combinar el análisis del potencial y el desempeño de las funciones, se

definen, en un Comité de Desarrollo Profesional, las posibilidades de progreso de la unidad de negocio analizada.

La herramienta de Gestión de Talento está integrada en el nuevo modelo de Dirección por Objetivos y Evaluación de la Actuación Profesional del Grupo.

Finalmente, el número de personas valoradas en la matriz de talento en 2006 fue el siguiente:

- Dirección General de Recursos: 35 participantes.
- Dirección General de Negocios Minoristas: 110 participantes.



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

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

Para integrar a los empleados en la dinámica del Grupo, el Plan de Comunicación Interna del Grupo Gas Natural fija una serie de objetivos:

- Relacionados con la estrategia:
  - Dar claridad y transparencia al proyecto empresarial.
  - Dar a conocer y generar implicación en la estrategia y los objetivos de la empresa y en los de cada unidad funcional.
- Relacionados con la gestión:
  - Facilitar la transmisión de información que permita anticiparse y conocer todo lo que afecta y da contexto a la propia actividad.
- Relacionados con las personas:
  - Fomentar la participación en el día a día de la empresa.
  - Involucrar a las personas en metas y objetivos comunes.
  - Favorecer la satisfacción e integración de las personas.

El Grupo facilita mecanismos que permiten conocer de manera efectiva la opinión de los empleados. En el marco de la intranet corporativa, NaturalNet, se incluye el “Buzón del empleado”, un espacio interactivo en el que los integrantes de la plantilla pueden hacer llegar sus opiniones, sugerencias, comentarios e inquietudes sobre diversos temas relacionados con su actividad o la de la compañía. Durante 2006, se recibieron en España un total de 90 opiniones. Con el fin de garantizar la libertad de expresión, el buzón da opción a los empleados a manifestar su opinión identificándose o de forma anónima. El Grupo ha asumido el compromiso de dar respuesta a todos los formularios con identificación remitidos a Comunicación Interna.

Igualmente, a través del canal temático de NaturalNet se recibieron un total de 194 sugerencias de los empleados. A diferencia del Canal de Opinión del Empleado, se aportan sugerencias dirigidas a un tema concreto,



previamente definido en este canal (Prevención de riesgos, revista "Natural", Plan de Reducción de Gastos, entre otros).

El Plan de Reducción de Gastos generó 91 propuestas durante 2006, en el Grupo. A lo largo de dicho ejercicio se incorporaron propuestas en las principales direcciones de la compañía. Las propuestas implementadas generaron un ahorro de casi ocho millones de euros y, lo que es más importante, una fuerte implicación del personal en el desarrollo de la compañía. Desde la puesta en marcha en 2004 del programa de sugerencias de empleados para recoger iniciativas de ahorro y mejora de eficiencia, se han recibido un total de 482 sugerencias.

Uno de los hitos más relevantes del año 2006, fue la puesta en marcha del Grupo Consultivo de Comunicación Interna. Está formado por siete directivos del Grupo pertenecientes a diferentes áreas y representativos en sus diferentes ámbitos de actuación. En las sesiones que celebran se recogen comentarios e inquietudes de la plantilla. Mensualmente, el Grupo Consultivo se reúne y realiza encuestas donde se valoran elementos básicos de percepción interna y las acciones específicas que se han puesto en marcha.



A través del correo genérico de Comunicación Interna se informa a empleados de hechos y acciones que afectan a la compañía, anticipando campañas y acciones relevantes. Algunas de las acciones emprendidas durante 2006 fueron: anticipo de resultados trimestrales a directivos, anticipo de campaña publicitaria a empleados, envío de la presentación de la Junta General de Accionistas, etc.

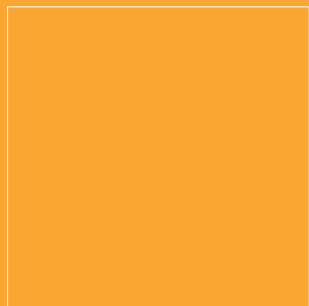
Con motivo del traslado de los casi 1.000 empleados de Barcelona ciudad a la nueva sede social del Grupo, se puso en marcha el plan de comunicación correspondiente. Integrado en el mismo, se habilitó un espacio propio dentro de NaturalNet donde se fueron incorporando informaciones básicas y de interés específico.

## Indicadores de NaturalNet

	2006	2005	2004
Nº de visitas a la intranet	2.143.633	1.855.923	916.000
Misión, Visión y Valores	16.463	23.076	25.290
Acceso Plan de Comunicación	1.591	1.664	- (¹)
Comunicados (²)	18.606	23.392	34.853
Notas informativas	7.035	9.066	11.058
Buzón del empleado	8.025	15.626	12.908
Manual de Bienvenida	5.177	7.571	1.667
Tablón de anuncios (²)	125.726	93.844	50.891

(¹) Por debajo de 800 visitas no computa el nº de accesos.

(²) No se contabiliza el nº de visitas a estos espacios cuando se ha realizado el acceso a través de "Novedades".



### Indicadores de “Canal Opina”

	2006	2005	2004
Nº de sugerencias al buzón del empleado	90	183	74
Nº de sugerencias aportado al canal temático	194	659	-

Además, se realizaron comunicaciones personalizadas a cada una de las personas afectadas por el traslado. Se proporcionó toda la información de interés necesaria para que el traslado tuviera el mínimo impacto en la actividad profesional del trabajador y, a la vez, información generalizada para cualquier trabajador del Grupo Gas Natural sobre el cambio de sede social. Durante 2006, se produjeron un total de 10.776 accesos al espacio de la nueva sede.

#### Código de Conducta del Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural difundió, durante el año 2006, el Código de Conducta a todos los empleados del Grupo, mediante un envío personalizado al puesto de trabajo. El Código de Conducta tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento de los empleados en cuanto a su desempeño diario; en lo que respecta a las relaciones e interacciones entre los propios empleados; a las actuaciones relacionadas con los clientes, los proveedores y colaboradores externos; con las instituciones públicas y privadas; y con la

sociedad en general. Para la difusión generalizada del Código se tradujo a todos los idiomas de las diferentes empresas del Grupo.

También en marzo de 2006, y bajo la supervisión de la Comisión del Código de Conducta, comenzó a funcionar el procedimiento de notificación y consulta. Éste permite a los empleados del Grupo Gas Natural resolver cuantas dudas puedan tener en relación con el Código, o comunicar, confidencialmente y sin temor a represalias, conductas inapropiadas que hayan podido observar.

Los empleados del Grupo Gas Natural hicieron uso del procedimiento de consulta y notificación en 23 ocasiones, un ratio equiparable al de compañías semejantes. Fiel a su mandato, tanto la Comisión del Código de Conducta como las unidades implicadas, trabajaron para resolver apropiadamente las consultas y notificaciones de los empleados, y confían en ser capaces de ofrecer un servicio cada vez mejor, ayudando a aclarar dudas y a resolver los incumplimientos del Código de Conducta que puedan detectarse en la organización.

## Los proveedores y el Grupo Gas Natural



114 •

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 del 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 equipos 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 o la inspección de instalaciones y 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 empresas de reconocido prestigio a nivel mundial.

Los suministros se realizan a través de gasoductos (en estado gaseoso) o a través de buques de transporte de gas natural licuado (GNL), en una proporción aproximada del 45% y 55%, respectivamente, en 2006.

### Indicadores generales. España

	2006	2005	2004
Volumen total de compra adjudicado (en millones de euros)	936	1.072	1.050
Proveedores con los que existen contratos en vigor	2.106 <sup>(1)</sup>	1.087	1.100 <sup>(2)</sup>
Proveedores que disponen de la certificación ISO 9001:2000	141	124	131
Proveedores que disponen de la certificación ISO 14001:2000	17	17	29

<sup>(1)</sup> Incluye proveedores con contratos mercantiles y pedidos.  
<sup>(2)</sup> Dato estimado.

# Relaciones estables y selección objetiva

## Compromisos y acciones relevantes del Grupo Gas Natural con los proveedores

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:**
  - Fidelización de la red de proveedores, mediante el sistema de clasificación REPRO.
  - Aumento de usuarios de la extranet de proveedores del Grupo Gas Natural, mejorando la eficiencia del proceso de pedidos, facturación y cobros.
  - Firma del Grupo Gas Natural y Repsol YPF de un acuerdo marco con el Gobierno de Nigeria para el futuro desarrollo de un importante proyecto de gas natural licuado (GNL) en ese país.
2. **Establecer mecanismos objetivos de selección, con el fin de optimizar la relación con los proveedores y suministradores mediante un diálogo abierto y transparente:**
  - Selección de proveedores mediante ponderación de Costes de No Calidad (CNC), con indicadores objetivos (Modelo Q) en las nuevas familias de compra de Lecturas y Servigas.
3. **Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medioambiente, para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno:**
  - Selección de proveedores para concursos, mediante el sistema de clasificación REPRO.
  - Concursos coordinados internacionales con selección objetiva de proveedores (contadores domésticos de gas y accesorios de polietileno).
  - Se extendió a nuevos contratistas la adhesión voluntaria al documento "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para la construcción de redes de distribución", y el seguimiento de las acciones realizadas por los contratistas.
  - Diseño de un proyecto para favorecer la monitorización continua de la información de salud y seguridad generada por los contratistas.
  - Implantación en Italia del Sistema de Información de Calidad (SIC) en la supervisión de obras de construcción de redes de distribución de gas.

## Indicadores generales. Internacional (2006)

	Argentina	México	Colombia	Italia	Brasil	Marruecos	Francia
Proveedores con los que existen contratos en vigor	310	427	413	655	486	164	-
Proveedores que disponen de la certificación ISO 9001:2000	27	6	16	-	-	42	-

# Las respuestas del Grupo Gas Natural a sus proveedores

116 •

## **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**

### **Promover la contratación a largo plazo y flexible**

Para garantizar el nivel de calidad en todas sus actividades, el Grupo considera esencial promover una política de contratación basada en un criterio principal: la 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 que se considera esencial fomentar la competencia entre proveedores, ya 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 continuó con la realización y adjudicación del contrato marco de canalización, IRC, CDI y mantenimiento, que asegura la prestación 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 siguió con 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.





### 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 2006, en España se desarrollaron 16 programas formativos diferentes con más de 200 cursos, a través de la Fundación Gas Natural, en los que recibieron formación más de 2.900 participantes.

### 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, firmó una serie de acuerdos con diversas empresas instaladoras mediante los que 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

	2006	2005	2004
Contratos mercantiles (a 31/12/2006)	1.321	1.087	1.100 (*)
Nº total de acuerdos con instaladores	884	767	800
Instaladores con centro de atención al cliente	216	131	96
Instaladores colaboradores sin centro de atención al cliente	668	636	704

(\*) Dato estimado.





### Los suministradores, pieza clave para garantizar la seguridad en el abastecimiento

La contratación a largo plazo adquiere una dimensión estratégica en el caso de los suministradores de gas, por la importancia que supone para el Grupo Gas Natural 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.

Por otro lado, la diversificación de las fuentes de suministro es fundamental para garantizar la seguridad del mismo.

El reparto de suministros del Grupo Gas Natural (a través de gasoductos y GNL, 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.

Por esta importancia estratégica de los suministradores, la relación con ellos está basada en el conocimiento entre ambas partes (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 firmado, 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.

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).



### Preparación del concurso marco de proveedores de canalización en Gas Natural Italia

El Grupo Gas Natural se ha comprometido con sus proveedores a establecer y mantener relaciones de confianza a largo plazo, con la finalidad de mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece.

En el segundo semestre de 2006, el Grupo Gas Natural inició un proceso para elegir proveedores en Italia a través de la preparación de un concurso para adjudicar a una serie de proveedores la licencia para construir las canalizaciones necesarias para el transporte de gas natural. Las zonas sujetas a concurso eran las regiones de Puglia, Sicilia y Sur de Italia. Se estimaba adjudicar licencias a entre 20 y 30 proveedores.

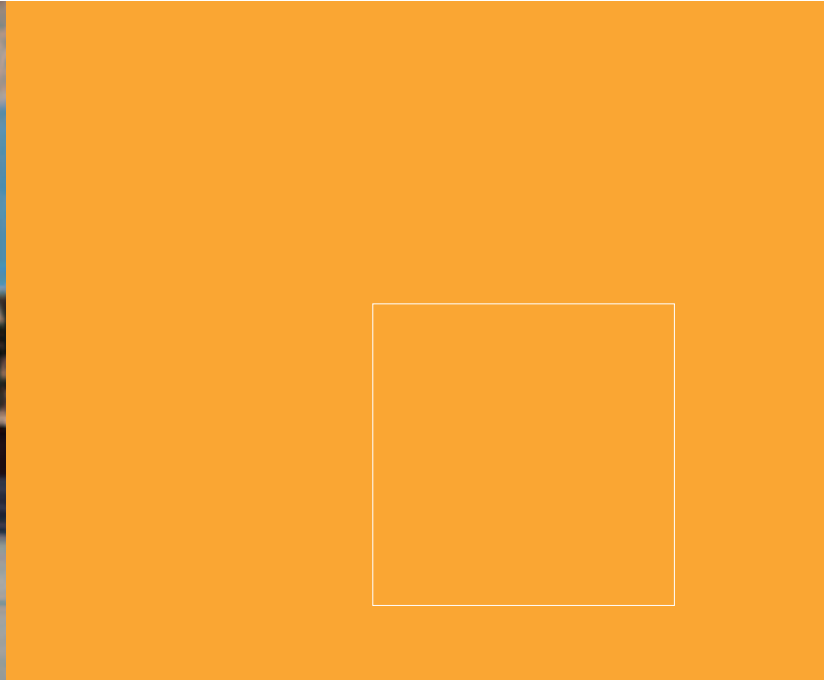
Las bases del concurso fueron enviadas a los proveedores con la información necesaria para acceder al concurso: requerimientos de la clasificación, calendario con las reuniones de presentación, además de una serie de aclaraciones. El concurso tenía como objetivo establecer proveedores locales por un período de entre tres y cinco años, y con un presupuesto de 50 millones de euros anuales para la ejecución de la obra. Por otra parte, los proveedores remitieron la documentación solicitada y el Grupo Gas Natural les clasificó según la información aportada. La única incidencia que cabe destacar fue la dificultad derivada de la particularidad de algunos proveedores y su especialización en la región del sur de Italia.

### Establecer mecanismos objetivos de selección con el fin de optimizar la relación con los proveedores y suministradores mediante un diálogo abierto y transparente

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 basa en cinco principios rectores:

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



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 Laboral 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 prosiguió la implantación del Modelo Q, que permite gestionar y reducir los costes de no-calidad derivados de las actuaciones

de los proveedores. Los resultados obtenidos se tienen en cuenta en las adjudicaciones futuras.

En Argentina se modificó el modelo de compra continúa, facilitando el desarrollo de una red de proveedores locales para reemplazar productos de origen extranjero. El cambio redujo los costes y mejoró 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.

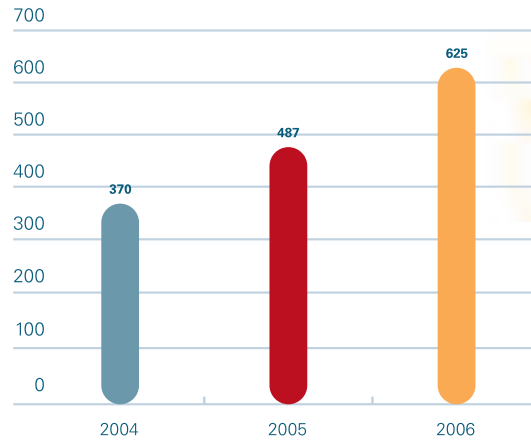
### **Transparencia y comunicación en la búsqueda de las mejores soluciones**

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 y las herramientas de negociación por Internet.

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.

### Empresas inscritas en el portal del Proveedor



### Roll out y consolidación del Modelo Q

En 2004, se inició el proyecto de expansión y consolidación del Modelo Q, con una previsión de finalización en el ejercicio 2007-2008. El ámbito de implantación de este modelo de evaluación continua y objetiva de la calidad de los productos y servicios de los proveedores, se aplica únicamente en España.

Durante 2006, se siguió avanzando en la implantación del Modelo Q (*roll out* del Modelo Q) en nuevas áreas con un elevado impacto en el cliente final. Estas mejoras se han podido constatar en procesos como el de la "Lectura de consumo" y el servicio de "Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones" (Servigas).

El ámbito de aplicación del servicio de "Lectura de consumo" se ha desarrollado en nueve proveedores que actúan en todo el territorio de Gas Natural Distribución SDG en España en el servicio de "Mantenimiento preventivo" (Servigas) que afecta a un colectivo de 721 empresas instaladoras que colaboran con Grupo Gas Natural en la prestación de dicho servicio. El volumen de Costes de No-Calidad (CNC), que se va a gestionar desde el Modelo Q, es de 1.053.852 euros.

Para la implantación de esta metodología se ha contado con la colaboración de un equipo de cinco personas, pertenecientes a una empresa de consultoría externa.

Finalmente, el resultado obtenido ha sido la determinación objetiva de los CNC derivados de la ejecución no óptima de los servicios contratados. Asimismo, se ha proseguido la consolidación de la utilización del modelo en los servicios en los que se implantó en ejercicios anteriores.

#### Mejora de la calidad del servicio

Por la inclusión de criterios de calidad en la selección de proveedores.

#### Mayor rentabilidad

A través de la reducción de los Costes de No-Calidad.

#### Mejor imagen del Grupo Gas Natural

Los proveedores con mejor calidad son la imagen del Grupo Gas Natural ante el cliente.

#### Gestión más eficiente y transparente con los proveedores

Sistema eficiente de evaluación de proveedores, que facilita la identificación y comunicación de desviaciones detectadas y de objetivos de mejora.

## 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 elevados 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 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 con el 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 de gas 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.

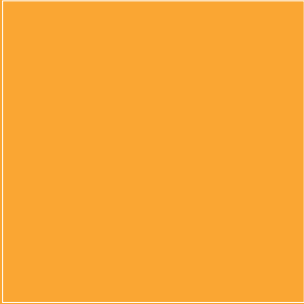
En consecuencia, todos los contratos elaborados por el Grupo Gas Natural incluyen cláusulas que obligan a las partes a actuar dentro de los más exigentes niveles de seguridad en sus respectivas instalaciones.

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 la seguridad.

- **Calidad.** El Área de Gestión de Proveedores 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).





### Buenas prácticas ambientales en obras de canalización de la red

El Grupo Gas Natural tiene el compromiso de exigir el cumplimiento de elevados criterios medioambientales, de seguridad y calidad para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y en el entorno. Con este propósito, la compañía ha creado una iniciativa que pretende implicar a sus proveedores con las buenas prácticas ambientales.

Con este objetivo, durante 2006, el Grupo Gas Natural elaboró un documento con la descripción de buenas prácticas derivadas del Sistema de Gestión Ambiental del Grupo Gas Natural, con la intención de que sus proveedores se adhieren de manera voluntaria. El ámbito de aplicación de esta iniciativa es la red de distribución del Grupo Gas Natural en España.

Para llevar a cabo esta iniciativa, el Grupo Gas Natural ha elaborado presentaciones y solicitudes de suscripción voluntaria a contratistas, que en su mayoría han sido aceptadas. Para controlar y monitorizar el proceso, se realizan informes sobre el estado de las actividades llevadas a cabo.

Como resultado de este ejercicio de buenas prácticas, 24 de los proveedores principales, los cuales representan el 87% de la actividad de canalización, han asumido este compromiso con el medio ambiente y remiten informes de su actividad al respecto, reportando las acciones que están desarrollando.

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).



## La sociedad y el Grupo Gas Natural



124 •

El Grupo Gas Natural es consciente de la importancia que tiene la colaboración en el desarrollo de las comunidades donde opera. Tanto es así, que dicha política forma parte de la Misión, Visión y Valores que rige todas las actividades de la compañía. A través de su responsabilidad social, el Grupo se compromete a:

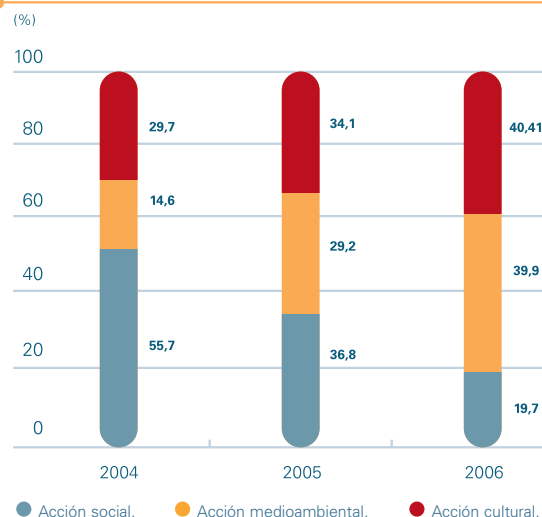
- Aportar a la sociedad sus conocimientos, capacidad de gestión y creatividad.
- Dedicar parte de sus beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

Con esta voluntad, el Grupo Gas Natural destinó 13 millones de euros a financiar iniciativas de interés general, de los que diez

se aportaron desde España. Una aportación que permitió incrementar, por tercer año consecutivo, el número de acciones puestas en marcha, alcanzando las 337 actividades. Por otro lado, el incremento en inversión destinada a la preservación del medio ambiente supuso la equiparación en la asignación de recursos entre las tres líneas de actuación del Grupo Gas Natural: social, cultural y medioambiental.

Para cumplir con este compromiso de colaboración con la sociedad, el Grupo Gas Natural desarrolla una intensa labor de cooperación con instituciones y asociaciones

### Distribución porcentual por tipo de acción del Grupo Gas Natural



# Integridad y responsabilidad

## Compromisos y acciones relevantes del Grupo Gas Natural con la sociedad

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

- Apoyo a la celebración del Año Jubilar Lebaniego en la comunidad autónoma de Cantabria. Un intenso proyecto cultural y de ocio.
- Inauguración de una ruta paleontológica en los yacimientos de Enciso (La Rioja). Se invirtieron 700.000 euros en el acondicionamiento lúdico-educativo del circuito "La senda de los dinosaurios".
- Participación en la "Semana de la energía" de Argel y Orán, organizada por el Gobierno argelino, con el objetivo de divulgar los proyectos que se desarrollarán en Argelia.

### 2. Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad:

- Firma de un convenio con la Unión de Consumidores de España (UCE), para desarrollar actividades de información, formación y arbitraje.

- Participación activa en instituciones que impulsan la responsabilidad social, la ética y la reputación corporativa en los negocios.
- Colaboración con el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) en la presentación de Global Compact Argentina.

### 3. Establecer canales de comunicación transparentes para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos:

- Desarrollo de un plan de comunicación para informar sobre la nueva sede del Grupo Gas Natural en Barcelona y sobre el traslado de los empleados: visitas con periodistas, elaboración de notas y dossiers informativos y difusión de una campaña multimedia destinada a todos los públicos de la compañía.
- Creación de una sala de prensa en la nueva sede del Grupo, con los últimos avances tecnológicos, para facilitar el trabajo de los periodistas que informan sobre la compañía.
- Proceso de asesoramiento interno en responsabilidad corporativa, con el objetivo de difundir las mejoras prácticas en esta materia.

dedicadas a la protección de los derechos humanos, la preservación del entorno y el desarrollo cultural en los nueve países donde opera. Una cooperación que se refuerza con un diálogo abierto con los gobiernos y

administraciones de estos países para garantizar que las actuaciones a nivel local contribuyan al desarrollo global.

# Las respuestas del Grupo Gas Natural a la sociedad

126 •

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

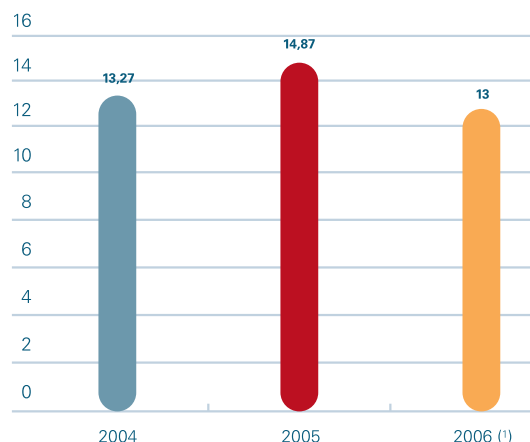
El Grupo Gas Natural es consciente de la necesidad de contribuir al desarrollo de las comunidades donde opera, y para ello desarrolla iniciativas capaces de influir positivamente. Así, de la mano de los Objetivos del Milenio de Naciones Unidas, el Grupo Gas Natural desarrolla una intensa labor de acción social orientada a colectivos desfavorecidos y pone toda su tecnología y capital humano al servicio de este gran pacto mundial.

Promoviendo la cultura y la educación, el Grupo colabora también con el avance social, no en vano la educación primaria universal es un derecho humano de la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas, que reconoce también el valor de la enseñanza en la promoción de la igualdad entre géneros. Por este motivo, la compañía destina gran parte de sus esfuerzos a la formación de los más jóvenes a través de sus actividades educativas y el apoyo a diferentes iniciativas de índole cultural.

También por la trascendencia mundial de sus consecuencias, el cambio climático y la sostenibilidad del medio ambiente fueron temas candentes en 2006. Por su parte, el Grupo Gas

## Evolución de la aportación del Grupo Gas Natural

(en millones de euros)

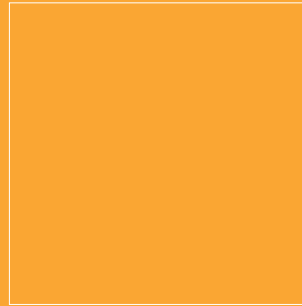


(\*) En 2006 la aportación del Grupo ha bajado debido a que las actividades de la Fundación durante el ejercicio de 2006 se financiaron con los excedentes, acumulados en ejercicios anteriores, por la sólida política practicada de gestión de los recursos.

Natural, desde el inicio de sus actividades, ha tenido presente el respeto al entorno y es por ello que las actividades de la Fundación Gas Natural se han especializado en la sensibilización medioambiental.

### Apoyo a la educación

Durante el curso escolar 2005-2006, el Grupo Gas Natural siguió apoyando la educación de las generaciones más jóvenes con su programa "El gas natural y el medioambiente" y la actividad *online* "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 63.035 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 7.803 alumnos. “El gas natural, la energía del siglo XXI” permite trabajar conceptos 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 Argentina, Brasil, Colombia y México se mantuvieron los diferentes programas educativos bajo el nombre “El gas en la escuela”, a través de

los cuales se dieron 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.

Estos programas educativos han dado formación a un total de 109.687 niños, en cinco países de actividad del Grupo.

Estas actividades se ven reforzadas por otras iniciativas de sensibilización ambiental. Así, en 2006, el Grupo Gas Natural patrocinó el programa de televisión para jóvenes “Un agujero en el bolsillo”, orientado a promover una actitud de consumo responsable. Cada uno de los capítulos combina consejos para el ahorro energético y económico, ejemplos de buenas costumbres, testimonios de jóvenes, elementos gráficos y videoclips. El programa incluye un espacio de animación, en el que se da un consejo diario sobre el ahorro energético, el reciclaje o el medio ambiente.

También en 2006, se mantuvo la recogida de móviles en desuso, con el objetivo de colaborar con la iniciativa “Reescribamos el futuro”, liderada por Save the Children, para lograr la escolarización de ocho millones de niños víctimas de los conflictos armados.

En Argentina, Gas Natural BAN, junto a la Fundación Capacitare, lanzó "Saber natural", una iniciativa que ofrece a los empleados y familiares directos la posibilidad de realizar o concluir los estudios primarios y secundarios, con la obtención de títulos oficiales, mediante una accesible modalidad educativa.

Asimismo, en Brasil el Grupo Gas Natural firmó un acuerdo con el Instituto "Bola para Frente", para colaborar en la formación de 340 jóvenes que viven

en un barrio desfavorecido de la zona de Río de Janeiro. La compañía da apoyo al proyecto "Artillero I", que busca estimular el potencial creativo de los jóvenes, a partir del atractivo del deporte, pues se condiciona la participación en el programa a la asistencia continuada a la escuela.

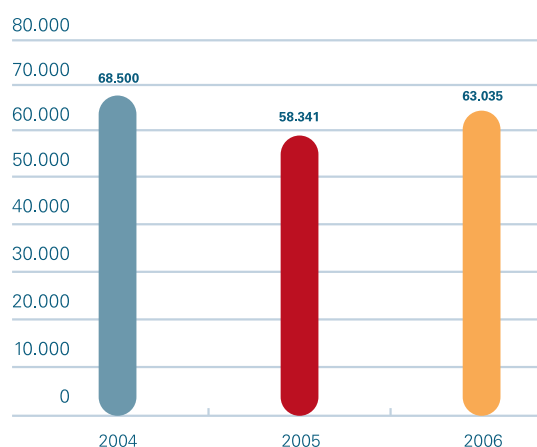
Para más información se puede acceder a las "Actividades educativas" de la página web del Grupo Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

### Acción social orientada a colectivos desfavorecidos

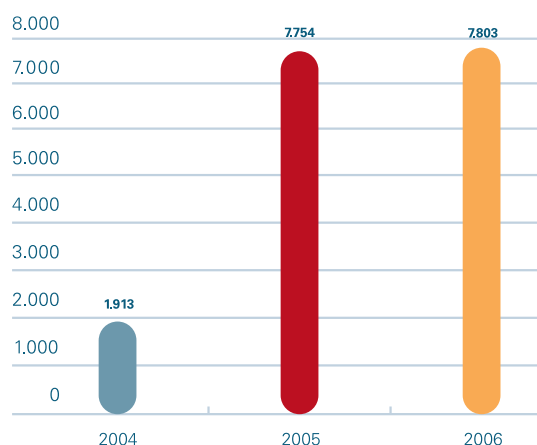
La política de asignación de recursos a programas sociales se centra en aquellos proyectos que generan un mayor valor para la sociedad a través de la atención a los colectivos más desfavorecidos. Esta implicación refuerza el compromiso adoptado por el Grupo Gas Natural de integrarse, de manera positiva, en cada comunidad y país donde está presente.

En España, la compañía puso en marcha numerosas actividades en colaboración con fundaciones y organizaciones sociales, para la integración de colectivos necesitados o en riesgo de exclusión social.

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



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



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. Así, en 2006, como compañía fundadora, siguió con su apoyo al Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC) 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 cómo las alianzas público-privadas son capaces de establecer proyectos de gran trascendencia para el conjunto de los ciudadanos. El Grupo Gas Natural fue distinguido, junto al resto de

empresas, por la Fundación para la Investigación en Salud con el I Premio de Investigación Clínica por su contribución a este campo.

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 113.234 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 por un importe de facturación de 67.632 euros.

Con la Fundación Adecco se mantuvo 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.

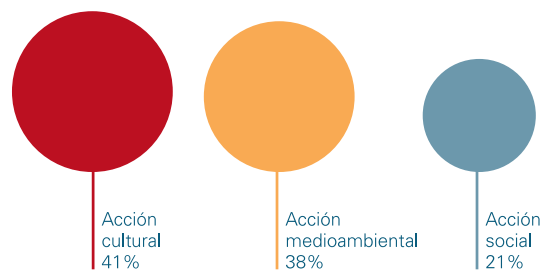
En Galicia, el Grupo Gas Natural firmó un convenio de colaboración para la puesta en marcha del proyecto "Escuela de vida", con el objetivo de facilitar la incorporación a la vida independiente de personas con síndrome y/o discapacidad intelectual.

En España, el Grupo Gas Natural prosiguió su 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, asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro.

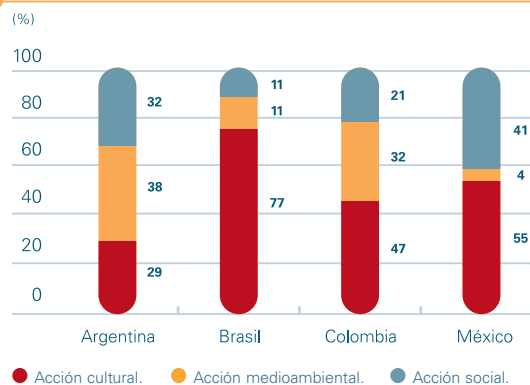
Siguiendo esta línea de apoyo a los colectivos locales más necesitados, y por tercer año



### Aportación por tipo de acción (España). 2006



### Aportación por tipo de acción (Latinoamérica). 2006



consecutivo, se decidió donar a una ONG el importe que tradicionalmente se destinaba a felicitaciones navideñas. Así, Cooperación Internacional fue la beneficiaria de los 18.000 euros, que fueron asignados al programa de rehabilitación de viviendas de familias con escasos recursos.

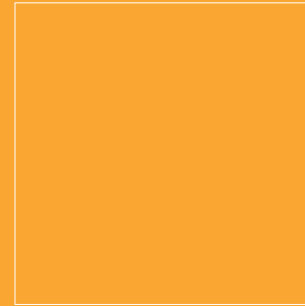


### Voluntariado corporativo

En México y Argentina estas acciones sociales se reforzaron con programas de voluntariado corporativo. El de Gas Natural BAN, en Argentina, se lanzó en 2002 mediante la Fundación Gas Natural. Los voluntarios se agrupan según sus áreas de interés y deseos de intervención comunitaria, creando distintos programas. La población beneficiaria son niños, jóvenes y adultos de familias en situación de riesgo social, con escasos recursos económicos, excluidas del sistema de trabajo y con necesidades básicas por cubrir. Estos son algunos de los proyectos implantados:

- Equipo de desarrollo de recursos y acciones solidarias.
- Taller de iniciación en electricidad.
- Taller de recreación y juego.
- Campaña "A tomar leche"

Por su parte, Gas Natural México impulsó, en 2006, la creación de un grupo de voluntariado, a través del cual los empleados y sus familias participan en actividades para ofrecer ayuda a quienes lo necesitan, fortaleciendo la relación de los compañeros con la empresa y la sociedad.



De este modo, los empleados forman parte activa de la responsabilidad corporativa de la compañía, apoyando con su esfuerzo a las comunidades en las que la compañía vive y trabaja, en línea con los valores corporativos del Grupo.

### 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 14 conciertos, con una asistencia de más de 21.000 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 Año Lebaniego, el Grupo Gas Natural patrocinó tres conciertos en el Palacio de Festivales de Santander.

Asimismo, el Grupo participó en diferentes iniciativas con la Orquesta Sinfónica de Barcelona y Nacional de Catalunya en Tarragona, Girona y Lleida. 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 de Jazz de Pontevedra, el Festival de la Música de Peralada (Girona) y el Festival de Música de Torroella de Montgrí (Girona).

Por su parte, Gas Natural BAN colaboró con la Fundación para las Artes en la celebración de 20 conciertos en Argentina durante la temporada 2006.

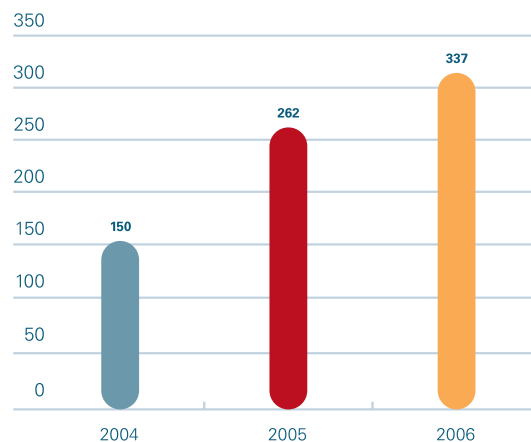
Para ampliar la información se puede acceder al apartado de "Patrocinio y acción social" de la página web corporativa del Grupo Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

### 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.



### Número de actividades de patrocinio y acción social (2004-2006) del Grupo Gas Natural



En 2006, se editó el libro "Nigeria. Patrimonio cultural y natural", del que se distribuyeron 26.000 ejemplares en seis idiomas.

Una de las actuaciones destacadas durante 2006 en el ámbito cultural, fue la participación en los actos programados para la realización, promoción y difusión de "Cantabria 2006. Liébana, tierra de júbilo". El proyecto fue una iniciativa puesta en marcha por el Gobierno de Cantabria con motivo de la celebración del Año Jubilar Lebaniego, que se inició en 2006 y tendrá continuidad en 2007. Durante estos años, la comunidad autónoma de Cantabria



acogerá un amplio programa de actividades culturales y de ocio encaminadas a la promoción y difusión de este trascendental evento.

También en 2006, se colaboró en el acondicionamiento lúdico-educativo del circuito "La senda de los dinosaurios", en los yacimientos de Enciso (La Rioja), un circuito acondicionado para visitar algunos de los yacimientos de huellas de dinosaurio más importantes de La Rioja. Se trata de una iniciativa promovida por la Fundación Patrimonio Paleontológico de La Rioja y La Rioja Turismo. Gracias al patrocinio del Grupo Gas Natural, además de los accesos, el mobiliario y los paneles informativos de los miradores, se ha dotado a la zona de juegos infantiles y áreas de recreo, dentro de la adecuación temática de la

senda. Esta actuación pretende conservar el medio ambiente de la zona en óptimas condiciones, además de facilitar a los visitantes el acercamiento y la comprensión, tanto de los diferentes conjuntos de icnitas, como de su entorno.

#### **Objetivos de Desarrollo del Milenio**

En el año 2000, en la sede de la Organización de las Naciones Unidas, la Cumbre del Milenio reunía a 189 jefes de Estado y de Gobierno, con el propósito de transmitir el mensaje claro de que la erradicación de la pobreza mundial debía ser una prioridad para todas las naciones. Este espíritu se reflejó en la Declaración del Milenio que firmaron todos los asistentes a la cumbre, y que constituye, fundamentalmente, un firme compromiso con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

El Grupo Gas Natural, consciente de la magnitud de los compromisos y de la necesidad de la colaboración de todos los actores en la consecución de dichos principios, ha alineado parte de sus acciones sociales con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.



**Objetivo 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre**

Acción	País promotor
Aportación económica a la Asociación Valenciana de Caridad, con motivo de su centenario, al proyecto "365 empresas solidarias", con el que, mediante la aportación de distintas empresas participantes, financian las 250 raciones de alimentos que la asociación reparte diariamente entre las personas sin hogar de la ciudad de Valencia.	España
Donación de abrigos para el Fondo de Solidaridad de São Paulo.	Brasil
Apoyo financiero mensual a la Guardería Comunitaria Shangrilá, con el objetivo de garantizar la continuidad de los servicios ofrecidos por la misma a la comunidad local, proporcionando alimentación a niños de 0 a 6 años.	Brasil
Colaboración con la Casa de Asistencia y Rehabilitación para Indigentes AC (CARPI) en Guanajuato, León.	México
Programa de alimentación y nutrición "Huerta Comunitaria San Juan Diego". La huerta comunitaria contribuye con la nutrición y alimentación de un comedor comunitario, brinda conocimientos de trabajo con técnicas agropecuarias orgánicas y preservando el medio ambiente.	Argentina
Apoyo a la iniciativa para la rehabilitación de viviendas de familias con escasos recursos, liderada por la organización Cooperación Internacional.	España
Donación de uniformes para la ONG Comunidad de la Graça, en beneficio de los alumnos del "Proyecto Simiente".	Brasil
Donación de alimentos a los niños con escasez de recursos de Sorocaba.	Brasil
Apoyo de financiación en el acceso al gas natural en el barrio de escasos recursos Cuartel V.	Argentina

**Objetivo 2. Lograr la enseñanza primaria universal**

Acción	País promotor
Lanzamiento del programa "Saber natural" para empleados de la compañía. El objetivo es ofrecer a empleados y familiares directos la posibilidad de realizar o concluir los estudios primarios y secundarios, con la obtención de títulos oficiales.	Argentina
Donación de 180 cuadernos destinados a colegios de Buenos Aires, a través de la entidad UNIRSE.	Argentina
Becas para los talleres de niños con Síndrome de Down del colegio Musicum.	Argentina
Donación a la Fundación Fundamind para la ayuda asistencial a niños con carencias y discapacitados.	Argentina
Donación de 600 cuadernos escolares para niños de las escuelas públicas de la municipalidad de Merlo.	Argentina
Subvención mensual a la asociación de vecinos "Village Pavuna", con el objetivo de mantener la guardería de la comunidad en funcionamiento, contribuyendo a la asistencia de los niños del local.	Brasil
Aportación mensual a la Asociación de Vecinos y Amigos del Conjunto Esperança para mantener la escuela local de alfabetización de niños y jóvenes.	Brasil
Creación de más de 1.500 plazas escolares, a través de un fondo de becas dirigido a niños de escasos recursos económicos. En 2006, obtuvieron becas escolares 330 niños y niñas de las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, San Cristóbal y Rafael Uribe Uribe.	Colombia
Contribución al plan estratégico educativo de la Fundación Empresarios por la Educación. Los recursos de la donación fueron destinados a acciones relacionadas con la política educativa y gestión del sistema escolar, movilización social y mejora escolar, en Bogotá y el municipio de Soacha.	Colombia

**Objetivo 3. Promover la igualdad de géneros y la autonomía de la mujer**

Acción	País promotor
Puesta en marcha, en 2005, del Código de Conducta, una guía orientativa para la actuación de los empleados en el que se determinan pautas de acción, tales como el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades.	España

---

**Objetivo 4. Reducir la mortalidad infantil**

---

<b>Acción</b>	<b>País promotor</b>
Apoyo financiero mensual a la Comunidad Institucional Adulão para garantizar la alimentación, atención médica y apoyo pedagógico de niños de la guardería creada en 2002 por la compañía.	Brasil
Adhesión al programa "Red pediátrica" de la Fundación de Cardiología del Dr. Kreutzer.	Argentina
Aportación económica a la Asociación Civil Cooperadora del Hospital Francisco Muñiz.	Argentina
Donaciones a la unidad de hematología del Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez.	Argentina

---

**Objetivo 5. Mejorar la salud materna**

---

<b>Acción</b>	<b>País promotor</b>
Colaboración con la Fundación Lactancia y Maternidad (FUNDALAM) para promover la salud entre las madres e hijos.	Argentina

---

**Objetivo 6. Combatir el SIDA, paludismo y otras enfermedades**

---

<b>Acción</b>	<b>País promotor</b>
Promover el cuidado de la salud en la comunidad, en colaboración con la Fundación Cooperadora Hospital Pedro de Elizalde.	Argentina
Soporte económico a la Cooperadora Hospital de Quemados.	Argentina
Aportación económica a la Fundación Marató TV3 para fomentar y promocionar la investigación científica de excelencia en el campo de la investigación biomédica, y la sensibilización de la sociedad sobre las enfermedades que son tratadas en el programa "La Marató" de TV3.	España
Empresa cofundadora de la Fundación ProCNIC (Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares) para colaborar en proyectos de investigación médica.	España
Aportación económica a la Fundación Lucha Contra el Sida.	España
Campaña interna de prevención del VIH/SIDA a través de la formación y la detección precoz voluntaria por parte de los empleados.	México

---

**Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad y el medio ambiente**

---

<b>Acción</b>	<b>País promotor</b>
Implantación de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) 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.	Global
Incorporación de nueve parques eólicos.	España
Aportación económica a la Fundación Entorno, Empresa y Desarrollo Sostenible para la publicación del estudio "Entorno 2006. Informe sobre la gestión de la sostenibilidad en la empresa española".	España
Aportación económica a la Fundación Bosch i Gimpera de la Universidad de Barcelona para la realización de una investigación sobre el impacto de las infraestructuras de gas en el crecimiento y en la localización de la actividad económica.	España
Aportación económica a la Sociedad de Desarrollo Turístico de La Rioja (SODETUR) para la ejecución de actuaciones medioambientales en los espacios naturales protegidos de La Rioja, así como en los centros de interpretación de la naturaleza gestionados por SODETUR, susceptibles de aprovechamiento turístico.	España
Aportación económica para la recuperación paisajística de los jardines de la Quinta del Duque (Madrid).	España
Programas educativos para escuelas en cinco países con presencia del Grupo. Éstos se basan en la realización de conferencias, por monitores especializados, en centros escolares sobre las características, uso y ventajas del gas natural, así como programas de sensibilización medioambiental.	Global
Aportación económica al Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA) para la colaboración en actuaciones de protección del medioambiente (promoción del ahorro y la eficiencia energética, entre otros).	España
Instalación solar fotovoltaica en un edificio multiusos perteneciente al Ayuntamiento de Galilea (La Rioja).	España
Realización de jornadas sobre temas relacionados con la actualidad medioambiental, la gestión de recursos, la eficiencia energética y el ahorro, etc. Entre estos seminarios se contempla "La biomasa y los biocarburantes en la eficiencia energética", "La calidad del aire" y "Los efectos del cambio climático en España", entre otros.	España
Organización de seminarios y edición de publicaciones relacionadas con el medio ambiente y el desarrollo sostenible, en colaboración con instituciones de reconocido prestigio.	España

---





**Objetivo 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo**

**Acción**

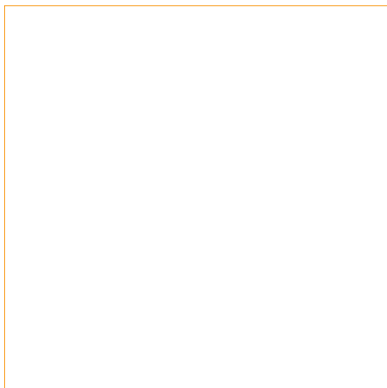
**País promotor**

“Programa Primera Exportación”, que incluye asesoramiento gratuito y especializado en comercio exterior a empresas Pymes de cualquier ramo radicadas en todo el país, con el objetivo de que las mismas inicien la exportación de sus productos, preservando el cuidado medioambiental. Desde su lanzamiento, en mayo de 2001, el “Programa Primera Exportación”, promovido por Gas Natural BAN y la Fundación Gas Natural, ha asesorado a más de 4.000 empresas Pymes de todo el país.

Argentina y México

Participación, desde 2002, en el Foro de Reputación Corporativa (fRC), asociación española para la promoción del análisis y divulgación de herramientas y modelos de reputación corporativa en la gestión empresarial.

España





**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, mediante el desarrollo de seminarios, actos, investigaciones y publicaciones.

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 y formó a 2.954 alumnos en cursos desarrollados en ocho comunidades autónomas de España.

El Centro de Historia del Gas, depositario de la memoria histórica de la compañía, desarrolló una intensa campaña de catalogación de los fondos históricos del Grupo, siguiendo con el proceso de digitalización que permitirá la preservación y accesibilidad de la información, así como el progresivo conocimiento de la aportación del sector del gas a las diferentes etapas de desarrollo del país. También inició la actividad de publicación de libros y desarrollo de investigaciones.

En el ámbito internacional, se ha consolidado la presencia de la Fundación Gas Natural en Argentina, Brasil, Colombia, Marruecos y México. En Brasil continuó, además, con el proyecto de formación de

instaladores de gas y otros oficios en el Centro de Capacitación Profesional en Río de Janeiro.

**Seminarios de gestión medioambiental sobre energía y medio ambiente**

La Fundación Gas Natural organizó, durante el ejercicio de 2006, 15 actos públicos de sensibilización ambiental en 11 comunidades autónomas: Andalucía, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Madrid, Galicia, La Rioja, Murcia, Navarra y Valencia.

Todos ellos fueron desarrollados con la activa colaboración de las autoridades correspondientes de la Administración Central, Autonómica y Local, y mediante la participación de expertos nacionales e internacionales 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 (2006 estuvo centrado en los efectos del cambio climático en España: evidencia empírica y respuesta empresarial), el ahorro y la eficiencia energética, y las alternativas tecnológicas que se abren para lograr un menor impacto ambiental del uso de la energía mediante el gas natural, tanto en la generación eléctrica como en la agricultura, en los edificios o en los vehículos de transporte, y el aprovechamiento de la energía solar para usos térmicos.

### Convenios de colaboración

Se continuaron los convenios de colaboración suscritos entre la Fundación y las autoridades de medio ambiente de Castilla y León, Andalucía, Cataluña, La Rioja, Navarra, Galicia, Murcia y Valencia, extendiéndose su ámbito con nuevos convenios en Cantabria, Castilla-La Mancha y la Comunidad de Madrid.

También se firmaron convenios de colaboración para la elaboración de estudios de investigación con la Universidad de Valladolid, para un estudio sobre "Bosques españoles y cambio climático"; con la Escuela de Organización Industrial de Madrid (EOI) para "Las nuevas tecnologías de la información y el medio ambiente"; y con la Societat Orgànica S.C.P. para la elaboración de una "Guía de eficiencia energética en edificios". Se firmó una adenda al convenio sobre la calidad del aire para extenderlo a la Comunidad Valenciana. Y también se firmó un contrato con la sociedad HERA para la elaboración de un informe titulado "Residuos y energía. El aprovechamiento energético de los residuos", que será desarrollado por Álvaro Feliu y Luis Otero. Con el Institut Jaume Almera del CSIC se firmó un convenio para la elaboración de un estudio de investigación sobre "La calidad del aire urbano, salud y tráfico rodado", coordinado por Xavier Querol, uno de los autores de la investigación. Por último, también se firmó una adenda al convenio existente con el Centro de Recursos Ambientales de Navarra para la promoción del ahorro y la eficiencia energética.

### Publicaciones de información medioambiental

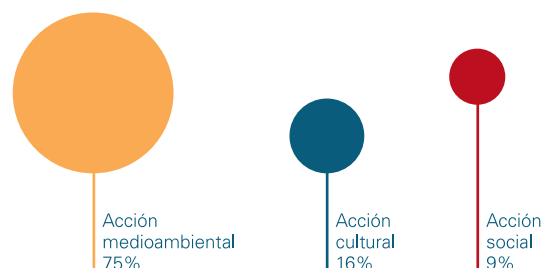
En el año 2006, la Fundación editó un libro, dos cuadernos y una ficha pedagógica sobre temas relacionados con el medio ambiente. Con estas publicaciones, la Fundación pretende difundir y aportar conocimiento y actualidad a la concienciación medioambiental de la sociedad.

### 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 ha formado a más de 10.000 profesionales. ([www.primeralexportacion.com.ar](http://www.primeralexportacion.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.
- **Convenio con la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona (España) para:**
  1. Celebración de un curso a medida del "Programa Primera Exportación", a celebrar en Buenos Aires.
  2. Viaje de formación y negocios para Pymes argentinas, en España.
  3. Trabajo con alumnos del Master Internacional del IDEC sobre consorcios argentinos.

### Aportación de la Fundación por tipo de acción. 2006



- **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.
- **Programa “Formación de docentes”**, con el objetivo de que los docentes de ciencias naturales del área de Bogotá puedan capacitarse de forma permanente.



- **Programa de conversión de vehículos a gas natural.** Se enseñará a 350 mecánicos, cuya formación se realizará en el Centro Juan Bosco Obrero en Ciudad Bolívar.
- **Programa “Formación de directores de colegios”.** Mediante la firma de un acuerdo con Gas Natural esp, la Universidad Javeriana y la Secretaría de Educación Distrital para la realización de unas becas para formación de directores de colegios.

#### México

- Finaliza con gran éxito el programa de **“Apoyo a Pymes mexicanas”**, conjuntamente con la Secretaría de Economía de México y la Fundación para el Desarrollo (FUNDES). Se ha puesto en marcha un nuevo programa, denominado “UNETE”, que consiste en equipar con nuevas tecnologías las escuelas públicas en zonas de distribución de Gas Natural México. Dotación de dos escuelas: La Ciudad de los Niños (Monterrey) y la Escuela Librado Acevedo (Celaya, Guanajuato).
- **“Innovación y empresa: evolución y experiencias de innovación, propiedad e internacionalización en México, América Latina y España”.** Se ha colaborado con la Universidad Nacional de México para la celebración de este seminario.

#### Brasil

- La Fundación inició sus actividades en Brasil con la puesta en marcha de un **Centro de Capacitación Profesional**, conjuntamente con la ONG Viva Río, en la comuna de Cantagalo, en Río de Janeiro. Se desarrollaron cursos de formación profesional de albañil, pintor de obras, fontanero (agua y gas) y de operador de adecuación de ambientes. Se impartieron 14 cursos, con un total de 177 alumnos.

## Marruecos

- La Fundación pertenece al Consejo del “**Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes en Tanger**”, centro que fue construido con el apoyo económico de la Fundación Gas Natural.

## Centro de Formación de la Energía

Durante 2006, se realizaron 14 programas en diferentes ediciones y modalidades, que dieron lugar a la celebración de 201 cursos, en ocho comunidades autónomas españolas.

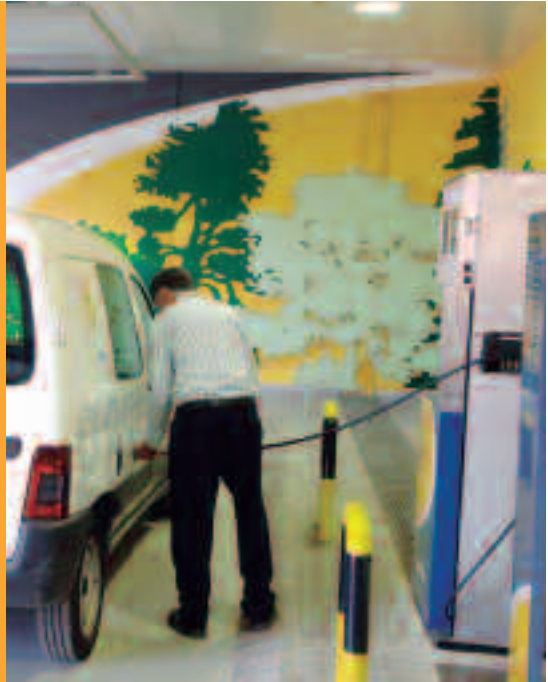
Las líneas de actuación desarrolladas fueron las siguientes:

- Supervisores de equipos comerciales.
- Plataformas telefónicas *back office* de servicio y garantía del cliente.
- Plataformas telefónicas de atención a clientes del mercado liberalizado.
- Plataformas telefónicas de atención a clientes del mercado regulado.
- Operaciones domiciliarias.
- Gas natural.
- Informática.

A lo largo de 2006, se formaron 2.987 alumnos y se realizaron 151.999 horas de formación.

## Museo y Centro de Historia del Gas

El Museo y Centro de Historia del Gas tiene como objetivo preservar el patrimonio cultural del sector, difundiendo la historia del gas y su incidencia técnica y social, desarrollando el proyecto de disponer de un equipamiento cultural específico. A lo largo del ejercicio de 2006, el Centro de Historia del Gas ha realizado un importante esfuerzo que ha culminado con la catalogación y traslado de fondos previo al traslado de la sede social del Grupo Gas Natural en Barcelona, realizando, asimismo, los proyectos y acuerdos iniciales para la futura instalación de un Museo del Gas en Sabadell (Barcelona).



Se publicó el primer libro de la colección Biblioteca de Historia del Gas, titulado “Una historia del gas en Alicante”, de Dionisio García de la Fuente, presentado en Alicante en abril de 2006.

• 139

Se encargaron diversas investigaciones:

- “Investigación documental sobre los orígenes de la industria gasista en Cataluña”, encargado al Dr. Sudrià, de la Universitat de Barcelona.
- “La industria del gas en Galicia: del alumbrado por gas al siglo XXI, 1850-2005”, encargada a Alberto Martínez, de la Universidad de A Coruña.

## Fundación Gas Natural. Actividades en España

	2006	2005	2004
Nº de convenios activos con comunidades autónomas	11	8	5
Nº de seminarios/cursos realizados	19	15	13
Presupuesto destinado en actos (sobre el total) (%)	15	8	5
Nº de publicaciones	4	4	2
Fichas pedagógicas	1	1	2

## Fundación Gas Natural. Actividades internacionales

	2006	2005	2004
Nº de actividades	11	8	6
% sobre el presupuesto total	11	7,2	7,5
Desglose de actividades por países	5	5	3

## 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 relacionados con iniciativas nacionales e internacionales, con el objetivo 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.

El Grupo Gas Natural siguió colaborando con la Cámara de Comercio Internacional (ICC) para impulsar la responsabilidad corporativa en las empresas. 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 de Environment & Energy Commission 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 aúnan 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

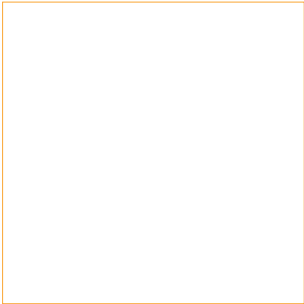
siguiente, el Grupo Gas Natural entró a formar parte del Foro junto con Abertis, Ferrovial, Iberdrola, Iberia y Renfe. Para obtener más información de la labor que desempeña el fRC, se puede consultar la página web ([www.reputacioncorporativa.org](http://www.reputacioncorporativa.org)).

También en 2006, 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 2006, a la Fundación Codespa. El objetivo de esta organización es 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, la Unión Internacional del Gas y la Asociación Técnica Europea de la Industria del Gas, entre otras.

Para ampliar esta información se puede acceder al apartado de "Compromiso institucional", en la página web corporativa del Grupo Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).



### Plan de comunicación con asociaciones de consumidores

Los compromisos del Grupo Gas Natural con las asociaciones se materializan a través del desarrollo de herramientas promotoras del diálogo, como son las reuniones anuales con representantes de consumidores.

Así pues, con la voluntad de mantener una relación de cooperación y *feedback* permanente, el Grupo Gas Natural celebró, en 2006, su ronda de reuniones anuales con representantes de consumidores en ocho comunidades autónomas. Estas sesiones contaron con la asistencia de delegados de 161 asociaciones de consumidores y Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

El objetivo de las reuniones es colaborar con los representantes de los consumidores, facilitándoles la información que puedan necesitar sobre los procesos relacionados con los clientes de la compañía y con las cuestiones generales del sector energético. Asimismo, esta iniciativa contribuye a superar las dificultades que pudieran surgir en la

resolución de incidencias de los clientes y, por extensión, introducir mejoras en una de las principales áreas estratégicas del Grupo.

En este sentido, los temas tratados de mayor relevancia durante las sesiones en 2006, fueron los cambios de normativa en el sector, la actividad de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente y su balance en el primer año de funcionamiento, así como los distintos planes de expansión en las comunidades autónomas.

En el mismo orden de diálogo constante, se incluyen los convenios de colaboración en iniciativas de carácter formativo. En éstas se definen programas para técnicos de consumo en cuestiones referidas a la normativa relacionada con el suministro de gas canalizado, sesiones informativas para los socios, colaboración en publicaciones, así como otros proyectos impulsados por las propias asociaciones y organizaciones de consumidores.





### 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.

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.

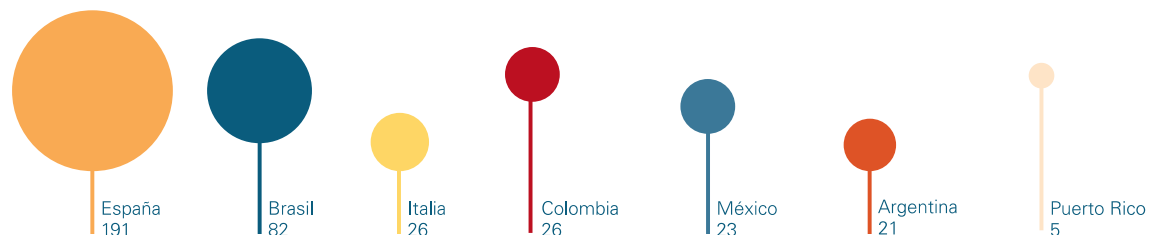
Para ello, el Grupo Gas Natural coordina su comunicación corporativa con la de todas las filiales, con el objetivo de asegurar la coherencia de los mensajes y proporcionar las garantías necesarias en las informaciones sobre el servicio, la estrategia, la operativa y las finanzas de la compañía.

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 2006, el Grupo Gas Natural hizo públicas un total de 374 notas informativas, el 51% de las cuales fueron corporativas o referentes a la actividad de la compañía en España, mientras

### Notas de prensa distribuidas por el Grupo Gas Natural. 2006



Total: 374



que el 49% restante corresponde a la actividad de comunicación de las filiales internacionales de la compañía.

#### Ruedas de prensa y contactos informativos

El Grupo convocó a los medios de comunicación a 94 ruedas de prensa durante 2006. En el 66% 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 34% de las ruedas de prensa convocadas por el Grupo a lo largo de 2006.

Asimismo, durante el año 2006, se realizaron un total de 478 encuentros informativos entre directivos del Grupo Gas Natural con periodistas, para comentar diferentes aspectos de la actividad del Grupo.

#### Presencia en medios de comunicación españoles

La presencia del Grupo Gas Natural en los medios de comunicación españoles es constante. A lo largo de 2006, aparecieron 1.262 informaciones sobre la compañía en televisión y 8.059 en prensa escrita (según el informe elaborado por Acceso Group, S.L. a partir del análisis de siete cadenas de televisión, 19 diarios nacionales y regionales y una revista). Estas cifras implican un promedio de 3,45 informaciones sobre la compañía emitidas por televisión cada día, y de 22,07 publicadas diariamente en la prensa.

#### Página web corporativa del Grupo Gas Natural

##### Espacio de comunicación online

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.

##### Áreas específicas

En 2006, se puso en funcionamiento el apartado específico de "Identidad corporativa". Además de informar acerca de las novedades surgidas en este tema, 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 ocho 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:

- Identidad corporativa.
- Accionistas e inversores.
- Presidencia.
- Sala de prensa.
- Recursos humanos.
- Responsabilidad corporativa.
- Fundación Gas Natural.
- Atención a clientes.

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).

## Proyecto de implantación de las centrales de ciclo combinado

La liberalización del sector energético español ha permitido al Grupo Gas Natural entrar en el negocio eléctrico. Esta actividad incluye, entre otras, la generación de electricidad en España mediante ciclos combinados. El Grupo cuenta con 2.800 MW de potencia instalada para generar electricidad con este tipo de tecnología, lo que supone una cuota de más del 5% de la producción eléctrica de la Península Ibérica.

Las centrales de ciclo combinado de gas natural utilizan como combustible esta energía primaria y generan electricidad a partir de una turbina de gas y otra de vapor. Constituye una de las tecnologías más eficientes y respetuosas con el medio ambiente gracias al uso racional de la energía primaria, siendo su rendimiento muy superior al de una central térmica convencional, por lo que cada vez son más utilizadas en los nuevos proyectos de generación eléctrica.

Las principales ventajas son:

- Su rendimiento es superior al 57%, frente al 36% de una central convencional. Por cada kWh producido se necesita un tercio menos de energía primaria.
- Menor contribución al efecto invernadero gracias al uso del gas natural, el combustible fósil menos contaminante, y al mejor aprovechamiento de la energía contenida en el combustible (reducción de hasta un 60% en las emisiones de CO<sub>2</sub> respecto a las producidas en una central térmica convencional).
- Disminución de hasta un 70% en las emisiones de NOx respecto a las generadas en una central térmica convencional y emisiones prácticamente nulas de SO<sub>2</sub> y de partículas.
- Necesita menos espacio físico que una central convencional.
- El consumo de agua de refrigeración se rebaja un tercio en comparación con el de una central convencional de la misma potencia.

- El bajo nivel de emisiones permite situar las centrales cerca de los núcleos de consumo, atenuando el impacto medioambiental y las mermas del transporte de la energía.

Paralelamente a la implantación de dichas centrales, el Grupo Gas Natural pone en funcionamiento iniciativas destinadas a favorecer el diálogo con las comunidades cercanas a sus instalaciones en Arrúbal (La Rioja), Plana del Vent (Tarragona), San Roque (Cádiz), Sant Adrià del Besòs (Barcelona) y Cartagena (Murcia).

De esta forma, se llevaron a cabo visitas de los interesados a instalaciones similares en funcionamiento y a las obras en curso. Se mantuvieron también reuniones informativas periódicas entre los responsables de cada proyecto y las comunidades vecinales, así como comunicados de prensa en los medios locales. Finalmente, se desarrollaron programas de visitas a las infraestructuras, dirigidos a los ciudadanos y estudiantes de escuelas y universidades cercanas.

Asimismo, en su afán por aportar valor, el Grupo Gas Natural financió proyectos en estas comunidades destinados a:

- Expandir la red de distribución de gas a los municipios más cercanos a las centrales. Esta contribución facilitó el acceso al uso del gas para las industrias, comercios y hogares de las poblaciones más próximas a las mismas.
- Generar empleo a través de la contratación directa e indirecta.
- Establecer un marco de colaboración con las autoridades municipales e instituciones de los municipios, mediante programas de patrocinio para proyectos de carácter cultural, medioambiental y social.

## Premios y reconocimientos

### Premios y reconocimientos en los índices de inversión responsable:

- La serie de índices de sostenibilidad FTSE4Good reconoció la labor de Grupo Gas Natural en materia de responsabilidad corporativa.
- El Grupo Gas Natural fue incluido, por segundo año consecutivo, en el Índice Dow Jones de Sostenibilidad Mundial. La compañía obtuvo la puntuación máxima de su grupo en gestión de plantas de gas y en almacenamiento e infraestructuras de distribución y transporte. Sólo tres compañías del sector de distribución de gas forman parte del índice Dow Jones de Sostenibilidad Mundial (DJSI World).
- El *ranking* de empresas energéticas "Platts Top 250" situó al Grupo Gas Natural como la segunda compañía de gas del mundo. Esta prestigiosa clasificación posicionó también al Grupo en el puesto 83 de las empresas energéticas a nivel mundial y en el 33 entre las europeas.
- EcoEléctrica fue premiada por el mejor "Programa de Desarrollo Comunitario" en los Platts Global Energy Awards del año 2006.

### Premios y reconocimientos a proyectos del Grupo Gas Natural:

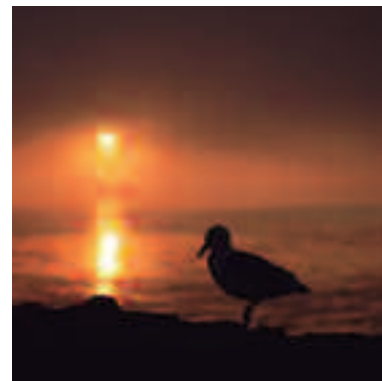
- El Grupo Gas Natural fue galardonado por su participación en la puesta en marcha del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC), dirigido por el reconocido cardiólogo español Valentín Fuster. La compañía recibió este galardón en la categoría de empresa o institución no sanitaria, por su contribución a la investigación clínica.
- Gas Natural BAN ocupó el puesto 14 del *ranking* de las Empresas Socialmente Responsables en Argentina.
- Gas Natural ESP recibió una mención especial como empresa con Mejor Desempeño Social en la primera entrega del Premio a la Responsabilidad Empresarial en Servicios Públicos Domiciliarios, otorgado por ANDESCO. El reconocimiento destaca todas las acciones que realiza la compañía en el ámbito social.

### Premios y reconocimientos de organizaciones e instituciones:

- El presidente del Grupo Gas Natural, Salvador Gabarró, fue galardonado con la "Llave de Barcelona", premio que otorga el Club d'Amics de la Clau de Barcelona a aquellas personas que, con su trayectoria profesional y personal, contribuyen al desarrollo de la capital catalana.

- Según la revista "Dirigentes", Salvador Gabarró, presidente del Grupo Gas Natural, fue nombrado uno de los 100 dirigentes de éxito del año 2006.
- La Fundación Gas Natural promovió, en 2006, mediante el "Programa Primera Exportación", becas dirigidas a empresarios de Pymes para capacitarse en temas de comercio exterior. El curso, consistente en 20 horas de formación, fue impartido en la Universidad Pompeu Fabra.
- La Federación de Asociaciones de Consumidores de Andalucía-FACUA premió al Grupo Gas Natural por su esfuerzo por garantizar la comunicación con sus clientes. La compañía ha sido reconocida por "su disposición al diálogo y la concertación con los representantes de los consumidores".
- El Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural obtuvo el máximo reconocimiento de Global Reporting Initiative (GRI). El Informe correspondiente al ejercicio de 2005 logró por cuarto año consecutivo, el reconocimiento "In Accordance" de la prestigiosa asociación europea que, a través de su guía anual, establece reconocidos criterios a nivel internacional para elaborar este tipo de informes.
- Rotártica Línea Solar, producto de la empresa Rotártica S.A., fue reconocido en la categoría de Producto para el Desarrollo Sostenible de los Premios Europeos de Medio Ambiente a la Empresa, otorgados por la Comisión Europea y la Fundación Entorno.
- La Fundación Gas Natural fue distinguida con la mención "Usa tu mate: Exportá" por la Cámara de Exportadores de la República Argentina (CERA). Este reconocimiento se otorga a aquellas instituciones que directa o indirectamente promueven de forma innovadora las exportaciones de empresas Pymes argentinas.
- La Asociación de Industriales de Puerto Rico concedió a EcoEléctrica el primer lugar en la categoría de Liderazgo Ambiental, por conservar los recursos naturales y contribuir a restaurar el medio ambiente.
- Gas Natural México fue galardonada como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE). El distintivo ESR-2006 es el más importante reconocimiento que una empresa en México puede obtener en responsabilidad social.

## Sostenibilidad ambiental



146 •

La preservación del entorno constituye uno de los principios básicos de actuación del Grupo Gas Natural. Por ello, la compañía tiene definida una política y ha implantado un sistema de gestión ambiental con los que afirma y consolida en el tiempo su proyecto global de sostenibilidad.

Para afianzar su objetivo y garantizar la protección del medio ambiente, el Grupo Gas Natural incorpora en su política empresarial acciones concretas que pasan por un control riguroso de todas sus actividades y operaciones de transporte, distribución de gas y generación de electricidad, además de otras asociadas a sus instalaciones y centros de trabajo.

### **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 redes. Este compromiso permanente de supervisión le permite controlar las emisiones de gas 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 ambiental, en su conjunto, superior a la de los sistemas tradicionales.

Actualmente, la mejor opción para la generación de electricidad a partir de gas natural es la tecnología de las centrales de ciclo combinado, 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 las emisiones de CO<sub>2</sub> por energía eléctrica producida.

### **Actividades de gestión y soporte del Grupo**

El Código de Conducta del Grupo Gas Natural establece las pautas básicas de comportamiento ambiental de sus empleados, de acuerdo con los criterios de respeto y sostenibilidad que inspira. Los hábitos y conductas relacionados con las buenas prácticas ambientales permiten controlar y moderar los consumos de recursos energéticos y naturales (gas, electricidad, agua y papel), así como incrementar y hacer más sólida y efectiva la segregación y gestión de los residuos derivados de su operativa diaria en los centros de trabajo.

### **Alcance de la información ambiental**

La información ambiental correspondiente a 2006 se presenta con distintos grados de detalle para España y el área internacional.

# Cuidar el entorno

## Compromisos y acciones relevantes del Grupo Gas Natural con la sostenibilidad

### 1. Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero derivados de las actividades del Grupo Gas Natural:

- Mantener el factor de emisión de CO<sub>2</sub> del parque de generación eléctrica del Grupo Gas Natural por debajo del *mix* de generación español (en 2006, entra en operación la central de ciclo combinado de Cartagena y nuevos parques eólicos).
- Desarrollo de 13 proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).
- Continuar el proceso de sustitución del suministro de gas manufacturado por gas natural (Brasil).

### 2. Racionalizar el consumo energético en todas las actividades del Grupo:

- Instalación de un sistema de refrigeración por energía solar en el edificio del Grupo Gas Natural en Pineda (Sevilla), asociado a dos equipos de absorción Rotártica 045v.
- Instalación de placas solares para el precalentamiento de agua caliente sanitaria de las duchas de varios centros de trabajo.
- Utilización de la electricidad generada en la estación de compresión para abastecer el puesto de Ain Benimathar (Marruecos) y eliminar el consumo de gasóleo.

### 3. Identificar y minimizar otros impactos ambientales derivados de las actividades del Grupo:

- Sustitución de impresoras y fotocopiadoras por máquinas multifunción de última generación, con el consiguiente ahorro de papel, energía y tóner.
- Incrementar el envío de información a los clientes por correo electrónico (*e-factura*) y reducir el uso del papel como soporte documental en los proyectos de obras lineales de canalización, sustituyéndolo por soporte digital.
- Reducción del consumo de productos químicos y de agua en Marruecos.

### 4. Fomentar los Sistemas de Gestión Ambiental en toda la cadena de valor:

- Inicio del proceso de Certificación ISO 14001 de la central de ciclo combinado de Arrúbal (La Rioja).
- Inicio del proceso de Certificación ISO 14001 de Gas Natural Soluciones.
- Realización del proceso de formación en medio ambiente con alcance a todo el personal de Gas Natural ESP (Colombia).



En el caso de España, se detallan los aspectos ambientales 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 2006, los parques eólicos y las plantas de cogeneración en 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.

### Indicadores medioambientales claves. España

	Previsión 2007	2006	2005	2004
<b>Emisiones de gases de efecto invernadero (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>8.815.701,86</b>	<b>6.172.292,07</b>	<b>3.007.170,89</b>	<b>2.717.508,83</b>
<b>Consumo de energía (GJ)</b>	<b>134.229.431,00</b>	<b>115.538.840,00</b>	<b>50.836.617,00</b>	<b>40.159.564,00</b>
<b>Generación de residuos:</b>				
Centros de trabajo (toneladas)	600,42	820,42	369,19	355,48
Proceso (toneladas)	1.962,01	1.770,39	995,31	-
Proceso (m <sup>3</sup> )	-	36,76	908,00	-
<b>Desembolsos medioambientales (millones de euros)</b>	<b>-</b>	<b>31,84</b>	<b>32,16</b>	<b>34,25</b>

### Indicadores medioambientales claves. Internacional

	Previsión 2007	2006	2005	2004
Emisiones de gases de efecto invernadero (t CO <sub>2</sub> eq)	2.690.467,32	2.686.708,04	2.479.722,17	1.506.988,56
Consumo de energía (GJ)	28.094.631,32	29.283.749,63	30.164.427,47	17.368.489,76
Generación de residuos (toneladas)	761,27	2.219,00	1.273,35	3.446,28
Desembolsos medioambientales (millones de euros)	-	10,19	11,70	8,01



### Política de Gestión Ambiental del Grupo Gas Natural

Preservar el medio ambiente es uno de los principios básicos de actuación del Grupo Gas Natural. Consecuentemente, sus actividades se desarrollan para contribuir positivamente al comportamiento ambiental 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 ambientales planteados por el ejercicio de su actividad.
- Incorporar los criterios ambientales a la gestión del negocio.
- Transmitir a sus proveedores los procedimientos y requisitos ambientales aplicables y asegurar su cumplimiento.
- Facilitar la comunicación ambiental interna y externa con criterios de transparencia.
- Promover la formación ambiental 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 Ambiental de cada una de las empresas del Grupo Gas Natural.

# Las respuestas del Grupo Gas Natural a su compromiso con la sostenibilidad

150 •

## Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de las actividades del Grupo

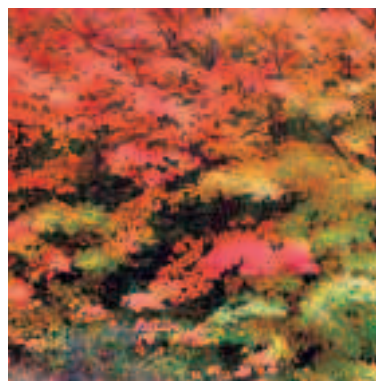
El Grupo Gas Natural asume el compromiso constante de elaborar y aplicar medidas tendentes a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de sus propias actividades, de acuerdo con las directrices establecidas por el Protocolo de Kioto y su legislación derivada.

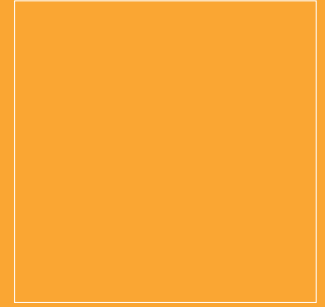
## Renovación de las redes de distribución con materiales de última generación

Las emisiones de metano ( $\text{CH}_4$ ) del Grupo Gas Natural se deben exclusivamente a las operaciones propias del transporte y distribución de gas. En 2006, estas emisiones alcanzaron, en España, los 28,10 millones de  $\text{m}^3(\text{n})$  de  $\text{CH}_4$ , es decir, 0,42 millones de toneladas de  $\text{CO}_2$  eq, lo que representa un ratio de 0,45 kg de  $\text{CO}_2$  eq/GJ de gas vehiculado. La actual gestión de las redes supuso una reducción en valor absoluto de las emisiones de  $\text{CH}_4$  de 1,39 millones de  $\text{m}^3(\text{n})$  respecto del valor de 2005. El gas vehiculado en 2006, al igual que en 2005, corresponde al mercado liberalizado y al mercado a tarifa. En 2003 y 2004, sólo se consideró el correspondiente al mercado liberalizado.

En España, las emisiones de  $\text{CH}_4$  por unidad de longitud de red disminuyeron un 45,23% desde 2004, gracias a la utilización de mejores materiales y a la existencia de un plan integral de renovación de canalizaciones.

En este sentido, en colaboración con la Universidad de Zaragoza, se elaboró y presentó en el XXIII Congreso Mundial del Gas, celebrado en 2006 en la ciudad de Amsterdam, el informe "Evaluación de las emisiones de metano en el sistema de distribución español", donde se recogen los resultados del análisis efectuado sobre los factores de emisión en el sistema de distribución, y que han permitido mejorar y actualizar el método de cálculo empleado para determinar las emisiones de metano a la atmósfera.



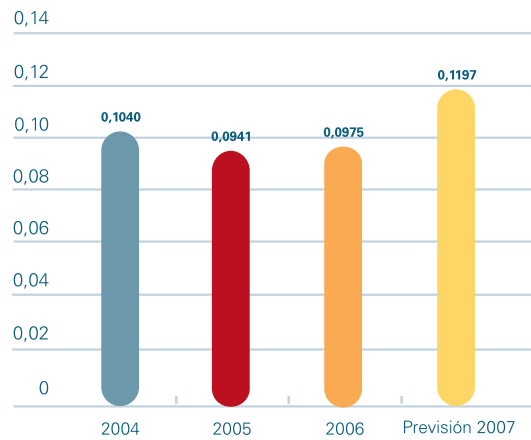


En el ámbito internacional, permanece estable la tendencia de emisiones de metano por GJ de gas vehiculado, con un valor de 0,09 m<sup>3</sup> CH<sub>4</sub>/GJ gas vehiculado o, lo que es lo mismo, 1,32 kg de CO<sub>2</sub> eq/GJ gas vehiculado.

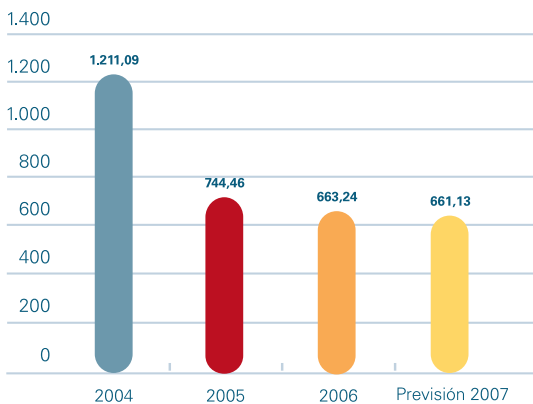
**Uso de las mejores tecnologías disponibles y potenciación de energías menos contaminantes**

El Grupo Gas Natural apuesta por la generación eléctrica con la aplicación de 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>.

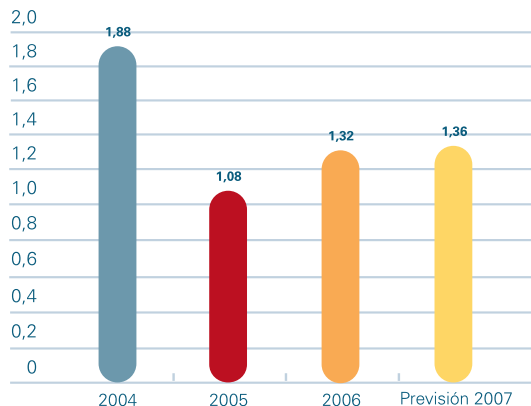
**Emisiones de CO<sub>2</sub> t/GJe generado. España**



**Emisiones de metano m<sup>3</sup> (n)/km. España**



**Emisiones de metano CO<sub>2</sub> eq/GJ gas vehiculado. Internacional**



Durante el año 2006 se potenció todavía más el uso de energías renovables. El Grupo Gas Natural cuenta con 21 parques eólicos en la actividad de generación eléctrica y ha incrementado la potencia instalada en centrales de ciclo combinado en 1.200 MW, con la entrada en funcionamiento de la central de Cartagena (Murcia). Con este *mix* de generación, el factor de emisión de CO<sub>2</sub> por GJe generado es de 0,097 toneladas, manteniéndose prácticamente estable en relación con el ejercicio de 2005 (0,094 toneladas).

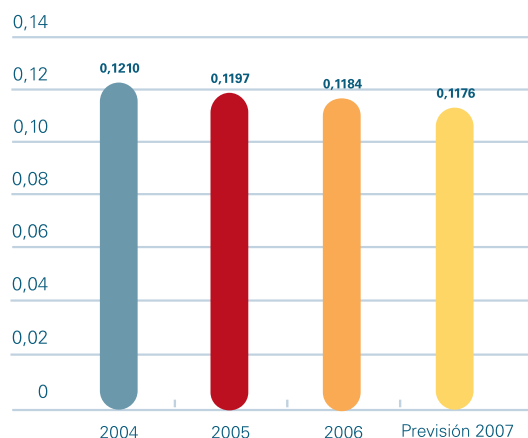
A nivel internacional, el Grupo Gas Natural cuenta con participación en la central de ciclo combinado de Puerto Rico, que mantuvo estables sus niveles de emisión por GJ eléctrico generado, con valores de 0,12 toneladas.

#### Fomento del uso de gas natural

Uno de los objetivos intrínsecos del Grupo Gas Natural es 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.



#### Emisiones de CO<sub>2</sub> t/GJe generado. Internacional



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, Gas Natural Soluciones tiene una línea de negocio denominada "Gestión energética", mediante la que la compañía se responsabiliza del mantenimiento y explotación de 631 instalaciones que consumen gas y/o electricidad para la producción de energía útil, a través de servicios energéticos tales como calefacción, refrigeración, agua caliente sanitaria, etc.

En estas instalaciones se determinan y analizan las emisiones con la finalidad de detectar aquellas con valores por encima de los esperados, lo cual es indicativo de una baja eficiencia energética, ambiental y económica de la instalación. El análisis realizado sobre 277 de ellas demuestra que durante el primer año se obtuvieron reducciones de emisiones de CO<sub>2</sub> del 26%. Extrapolando estas reducciones a 2006, las instalaciones de gestión energética han evitado a la atmósfera emisiones de CO<sub>2</sub> por valor de 61.372 toneladas.



En el sector residencial, durante el año 2006, la reducción de emisiones derivadas de la sustitución de combustible fue de 180.000 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Asimismo, durante 2006, se realizó un estudio de detalle, con la ayuda del Centro Nacional de Supercomputación de la Universidad Politécnica de Catalunya, que demuestra que la sustitución por gas natural de un porcentaje significativo de las flotas cautivas de vehículos diésel y gasolina, que circulan por los núcleos urbanos de Madrid y Barcelona, permitiría garantizar que las concentraciones de óxidos de nitrógeno, monóxido de carbono y partículas sólidas volátiles se situarán por debajo de los umbrales recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) con la intensidad de tráfico actual.

En el ámbito internacional, se negoció con la Autoridad Eléctrica de Puerto Rico un contrato para el uso de la terminal de EcoEléctrica para la importación de gas, reduciendo la dependencia del petróleo y, consecuentemente, las emisiones medias de la isla.

### Sector. 2006

	Nº de instalaciones	%
Centros hospitalarios	18	2,8
Centros educativos	45	7,1
Centros recreativos y sociales	9	1,4
Centros comerciales	10	1,6
Edificios de oficinas	10	1,6
Edificios de viviendas	368	58,2
Gas natural vehicular	6	0,9
Hoteles	33	5,2
Residencias	32	5,1
Recintos deportivos	30	4,7
Industrias	53	8,5
Organismos oficiales	9	1,4
Otros	8	1,3
<b>Total</b>	<b>631</b>	<b>100,0</b>

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

Las emisiones de CO<sub>2</sub> debidas al consumo de combustible de los vehículos (fuentes móviles) en España, aumentaron ligeramente en valor absoluto con relación a las del ejercicio de 2005, alcanzando la cifra de 3.900,02 toneladas, como consecuencia principalmente del aumento del



parque de vehículos en servicios técnicos y actividades comerciales. Este valor supone un ratio de 0,71 toneladas de CO<sub>2</sub>/mil clientes. Es previsible que se estabilicen estos valores en 2007 gracias a la introducción de nuevos vehículos que utilizan el gas natural como carburante (en la actualidad, España cuenta con 48 vehículos híbridos gas natural/gasolina), y a la sustitución de vehículos diésel por otros menos contaminantes. Para contribuir a su desarrollo, en este ejercicio se inició la construcción en Badalona (Barcelona) de una planta de suministro de gas natural comprimido para uso vehicular a partir de gas natural licuado. Esta planta, que complementa la ya existente en L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), permitirá comparar la eficiencia y los costes de operación de cara a la implantación masiva.

Las emisiones derivadas de fuentes fijas en centros de trabajo registraron en 2006 una reducción del 13,58% respecto a 2005. Por lo que respecta a las emisiones indirectas experimentaron también en 2006 una disminución respecto a 2005 del 15,25%. A estas reducciones ha contribuido, junto con una mayor racionalización de los consumos energéticos en los centros de trabajo, las diferencias climatológicas registradas en relación



con el ejercicio anterior y, por otra parte, la disminución del factor medio nacional de emisión de CO<sub>2</sub> del kWh eléctrico (establecido en el documento "The GHG Indicator: UNEP Guidelines for Calculating GHG Emissions. April 2006. Versión 1.1"), utilizado para el cálculo de dichas emisiones.

Adicionalmente, se valoraron las emisiones indirectas generadas en la nueva sede de Barcelona, debidas a labores industriales de acondicionamiento, durante el último trimestre de 2006. Estas emisiones ascendieron a 527,43 toneladas de CO<sub>2</sub>.

### Indicadores de generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). España

	Previsión 2007	2006	2005	2004
<b>Transporte y distribución de gas (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>427.755,01</b>	<b>427.755,01</b>	<b>447.980,84</b>	<b>665.485,93</b>
<b>Generación de energía eléctrica (t CO<sub>2</sub>):</b>				
Centrales de ciclo combinado	8.329.257,00	5.664.159,00	2.481.684,00	1.991.903,41
Plantas de cogeneración	47.337,82	69.024,71	65.214,62	51.733,03
<b>Consumos propios (t CO<sub>2</sub>):</b>				
Centros de trabajo	7.452,01	7.453,33	8.779,04	4.853,80
Flota de vehículos	3.900,02	3.900,02	3.512,39	3.532,66
<b>Total (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>8.815.701,86</b>	<b>6.172.292,07</b>	<b>3.007.170,89</b>	<b>2.717.508,83</b>



## Emisiones de GEI. España

• 155

	Previsión 2007	2006	2005	2004
Fuentes móviles (t CO <sub>2</sub> )	3.900,02	3.900,02	3.512,39	3.532,66
Fuentes fijas (t CO <sub>2</sub> )	8.381.581,37	5.738.158,70	2.551.209,29	2.046.739,05
Fuentes indirectas (*) (t CO <sub>2</sub> )	6.856,42	6.869,31	8.125,39	4.191,40
Emisiones CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> eq)	423.364,04	423.364,04	444.323,82	663.045,71
<b>Total (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>8.815.701,85</b>	<b>6.172.292,07</b>	<b>3.007.170,89</b>	<b>2.717.508,82</b>

(\*) Adicionalmente, se generaron 52743 toneladas de CO<sub>2</sub> durante el último trimestre de 2006, como consecuencia de los trabajos de acondicionamiento de la nueva sede del Grupo Gas Natural en Barcelona.

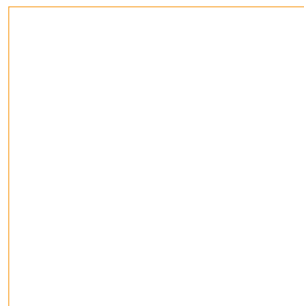
## Emisiones de GEI. Internacional

	Previsión 2007	2006	2005	2004
Fuentes móviles (t CO <sub>2</sub> )	3.850,57	4.948,65	5.239,78	1.213,80
Fuentes fijas (t CO <sub>2</sub> )	1.453.489,24	1.428.518,57	1.411.932,14	878.753,56
Fuentes indirectas (t CO <sub>2</sub> )	8.707,48	8.645,26	7.737,00	6.557,47
Emisiones CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> eq)	1.224.420,03	1.244.595,56	1.054.830,54	620.463,73
<b>Total (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>2.690.467,32</b>	<b>2.686.708,04</b>	<b>2.479.739,46</b>	<b>1.506.988,56</b>

### 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 (MLD) para su implantación en Latinoamérica. A finales de 2006, el Grupo Gas Natural tenía en desarrollo 13 proyectos de MDL, en diferentes fases de ejecución.

En esta misma línea, se siguieron realizando 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, y en el Spanish Carbon Fund, promovido por el Ministerio Español de Medio Ambiente. Además, el Grupo Gas Natural formalizó su participación en el Multilateral Carbon Credit Fund.



### “Proyecto sombrilla”

#### Sustitución del fuelóleo por gas natural en ocho plantas industriales ubicadas en Colombia

El Grupo Gas Natural fomenta de manera continua prácticas respetuosas con el medio ambiente y desarrolla mecanismos que lo protejan, o al menos, que no atenten contra él. Con esta finalidad, el Grupo emprendió la implantación de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) en países en vías de desarrollo.

En Colombia, concretamente en la región de Cundinamarca, se está llevando a cabo, desde 2004 un proyecto con el objetivo de reducir en ocho plantas industriales las emisiones de CO<sub>2</sub> a través de la sustitución de fuelóleo por gas natural. El proceso se ha seguido mediante la aplicación de la metodología AM008 de la Organización de las Naciones Unidas y tiene

previsto su finalización en el año 2013. En términos económicos, además de la inversión inicial en equipos, se han destinado 70.000 euros en concepto de gastos de proyecto.

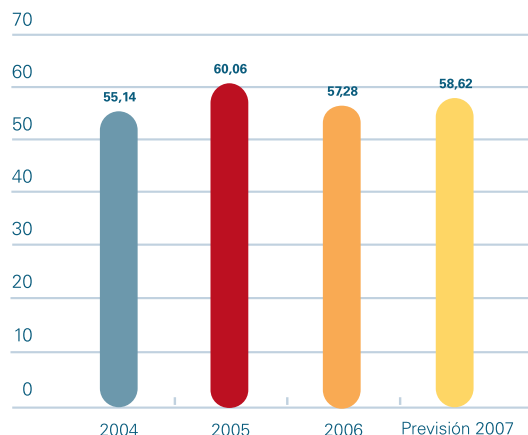
En este sentido, el objetivo final del proyecto es:

- Reducir 30.000 toneladas de CO<sub>2</sub> al año, es decir, 300.000 toneladas de CO<sub>2</sub> durante el ciclo de vida del proyecto.
- Reducir la contaminación atmosférica local y el tránsito vehicular de la región.
- Fomentar el uso de tecnologías más eficientes energéticamente.

#### Principales plantas de cogeneración con participación del Grupo a través de La Energía, s.A. 2006

	Provincia	% de 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, con el objetivo permanente de aplicar medidas adecuadas para la reducción del consumo de energía, somete todos sus procesos a un exhaustivo control.

Las principales fuentes de consumo energético son:

- El sistema de transporte y distribución de 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 2006, se consumieron 83.023 GJ para transportar 948.948.603 GJ de gas natural. En el ámbito internacional, el consumo de 2006 fue de 15.493.593 GJ para gas natural vehicular y de 940.884.001 GJ de gas natural.

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 2006, entró en funcionamiento una nueva central de ciclo combinado en Cartagena (Murcia), con tres grupos generadores de 1.200 MW de potencia, que se une a las ya existentes en San Roque (Cádiz), Sant Adrià de Besòs (Barcelona) y Arrúbal (La Rioja).

Otra forma de mejorar la eficiencia energética en los propios procesos se ha conseguido mediante el empleo de plantas de cogeneración, y en lo que respecta a los clientes, a través de las instalaciones de gestión energética.

Finalmente, la incorporación de 21 parques eólicos en la cartera de actividades energéticas del Grupo contribuyó a mejorar notablemente su eficiencia durante 2006.

De esta manera, la apuesta permanente por las mejores tecnologías disponibles y las fuentes de energía renovables permitieron que el rendimiento energético del Grupo Gas Natural alcanzara, en España, el 57,28%, con un consumo de 114.111.658 GJ de gas natural para producir 58.827.372 GJe.





Considerando los MWh eléctricos generados por el Grupo Gas Natural en España en 2006, y teniendo en cuenta la diferencia entre el factor de emisión reconocido para España en el documento “The GHG Indicator: UNEP Guidelines for Calculating GHG Emissions. April 2006. Versión 1.1” y el factor de emisión del *mix* de generación eléctrica del Grupo Gas Natural en España, en 2006, se evitaron 490.267 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera; mientras que en 2005, las toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas fueron 684.473.

En el área internacional, la energía eléctrica generada en la central de ciclo combinado de Puerto Rico fue de 5.771.079 GJe, lo que representa un aumento del 8,10% respecto a 2005. El consumo de gas necesario para producirla fue de 11.925.132 GJ. El mismo cálculo para Puerto Rico, considerando el factor de emisión de EEUU y de la central de ciclo combinado de Puerto Rico, evitó a la atmósfera, en 2006, 238.878 toneladas de CO<sub>2</sub>.

### Consumo energético. España

	Previsión 2007	2006	2005	2004
<b>Transporte y distribución de gas (GJ) (Proceso):</b>	<b>84.050</b>	<b>84.050</b>	<b>139.173</b>	<b>88.936</b>
Gas natural	83.015	83.015	137.798	88.936
Electricidad <sup>(1)</sup>	1.035	1.035	1.375	ND
<b>Generación de energía eléctrica (GJ) <sup>(1)</sup> (Proceso):</b>	<b>134.067.447</b>	<b>115.377.051</b>	<b>50.612.674</b>	<b>40.010.924</b>
Gas natural	132.594.614	114.111.658	50.087.908	39.625.387
Electricidad	1.472.833	1.265.393	524.766	385.537
<b>Centros de trabajo (GJ) <sup>(2)</sup>:</b>	<b>77.713</b>	<b>77.739</b>	<b>84.770</b>	<b>59.704</b>
Gas natural	11.367	13.989	16.187	12.844
Electricidad <sup>(3)</sup>	66.346	63.750	68.583	46.860
<b>Total gas natural</b>	<b>132.706.137</b>	<b>114.208.662</b>	<b>50.241.893</b>	<b>39.727.167</b>
<b>Total electricidad</b>	<b>1.540.215</b>	<b>1.330.178</b>	<b>594.724</b>	<b>432.397</b>
<b>Total</b>	<b>134.246.352</b>	<b>115.538.840</b>	<b>50.836.617</b>	<b>40.159.564</b>

<sup>(1)</sup> En 2006 sólo incluye Zona Norte y Levante.

<sup>(2)</sup> En 2006, el dato corresponde al 93% de la superficie de los centros de trabajo.

<sup>(3)</sup> Adicionalmente, se consumieron 4.983,61 GJ durante el último trimestre de 2006, como consecuencia de los trabajos de acondicionamiento de la nueva sede del Grupo Gas Natural en Barcelona.

<sup>(\*)</sup> Para el cálculo del consumo energético de la central de ciclo combinado de Cartagena se consideró el periodo desde su puesta en funcionamiento, no así el periodo de prueba previo.

## Construcción de una planta de refrigeración solar de baja potencia (9,5 kW) en Sevilla

El interés del Grupo Gas Natural por proponer una aplicación que aumente la eficiencia de las instalaciones solares térmicas, llevó a la compañía a construir, en 2006, una planta de refrigeración mediante energía solar, de baja potencia (9,5 kW), en el centro de trabajo de Pineda (Sevilla).

Se trata de una instalación dimensionada para cubrir la demanda de calefacción durante el invierno y las necesidades de aire acondicionado en verano, accionando un equipo de absorción. El empleo de un sistema de refrigeración de estas características presenta ventajas respecto a los sistemas eléctricos de compresión, ya que utiliza fluidos totalmente inocuos, como el agua o soluciones de determinadas sales. Es, por tanto, además de energéticamente eficiente, medioambientalmente seguro.

El proyecto constaba de las fases de diseño, construcción, monitorización, operación y evaluación de una instalación de refrigeración solar compuesta por dos equipos de absorción rotativa (BrLi-H<sub>2</sub>O) de simple efecto, accionados por el agua caliente proporcionado por captadores solares de tubos de vacío. La energía convencional de apoyo que utiliza el sistema está proporcionada por una caldera de gas natural.

La particularidad del equipo de absorción utilizado, además de su baja potencia (4,5 kW), es que no precisa de torre de refrigeración. La disipación de calor se realiza por aire mediante un ventilador incorporado en el equipo. Para ello, se dispone de un campo de captadores solares de 30 m<sup>2</sup> que transforma la energía incidente, en forma de radiación, a energía interna del fluido

caloportador que transita por el circuito primario. Éste, mediante un intercambiador de calor de placas, calienta el agua del circuito secundario, que puede ser almacenada en un depósito de inercia de 1.500 litros, o bien, cuando las condiciones sean las adecuadas, accionar los equipos de absorción directamente.

En el momento en que la producción solar no permite accionar directamente los equipos, es decir, cuando no alcance los 80°C que exige el equipo de absorción para trabajar a rendimientos aceptables, se recurre al agua almacenada en el tanque de inercia. Si ésta tampoco tiene la energía suficiente, se recurre a las calderas de gas natural.

Uno de los equipos de absorción de la planta de demostración mantiene a una temperatura de 22°C una sala de servidores informáticos que precisa refrigeración durante todo el año. El otro es utilizado para climatizar tres despachos que ocupan una superficie total de 40 m<sup>2</sup>. La transición frío-calor en la climatización es regulada mediante termostatos y un *Programable Logic Controller* (PLC) que, en función de la demanda, envía al circuito agua fría desde el equipo de absorción o agua caliente desde el acumulador solar.

Mediante la optimización del funcionamiento de la instalación, se obtiene una configuración que permite un uso racional de la energía solar y satisface en todo momento la demanda, haciendo uso de la energía auxiliar sólo cuando sea estrictamente necesario, cubriendo con energía solar el 50% de las necesidades de refrigeración del centro.





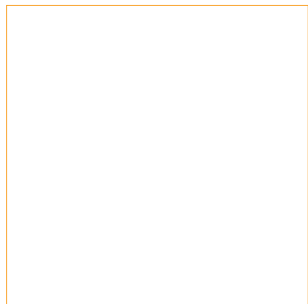
### Apuesta por el uso de energías renovables

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

- Incorporación de ocho nuevos parques eólicos, alcanzando la cifra total de 21 parques en toda España:
  - Cabimonteros
  - Caluengo
  - Canredondo
  - Castríos
  - El Juncal
  - El Pilar
  - Escurrillo
  - Gatún
  - Gatún 2
  - Igea
  - Larriba
  - La Sia
  - Los Llanos
  - Montejo
  - Montija
  - Montouto 2000
  - Munilla
  - Prejano
  - San Esteban
  - San Esteban Olcoz
  - Uzquita
- Incorporación de una nueva central de ciclo combinado de 1.200 MW en Cartagena (Murcia).
- Conscientes de la importancia que el desarrollo del hidrógeno como vector energético puede tener en el futuro, el Grupo Gas Natural lidera una iniciativa, en colaboración con otros importantes

grupos energéticos nacionales, centros de investigación y centros universitarios. Por ello, ha presentado al Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI), con el fin de que sea tenida en cuenta dentro del segundo programa de los Consorcios Estratégicos Nacionales de Investigación Técnica (CENIT), un proyecto para desarrollar sistemas de producción de hidrógeno a partir de energías renovables o de energías convencionales, pero reduciendo notablemente los impactos sobre el medio ambiente.

- Adaptación de soluciones específicas de utilización del gas natural como combustible en el sector aeroportuario, y adaptaciones para implantar esta solución como alternativa en el sector pesquero.
- Desarrollo de soluciones de poligeneración de alta eficiencia para el sector terciario, a través de instalaciones de generación distribuida mediante microturbina, integración de una pila de combustible de última generación en la nueva sede del Grupo Gas Natural en Barcelona, y desarrollo de soluciones energéticas específicas para complejos hoteleros y de ocio.
- Estudio del aprovechamiento de biogás procedente de depósitos de residuos sólidos urbanos. En concreto, se realizaron estudios para el



aprovechamiento de 180 GWh/año de biogás en el centro de tratamiento de residuos de Valdemingómez (Madrid), y 280 GWh/año en el vertedero de Doña Juana (Bogotá), la instalación de este tipo de mayor tamaño en Latinoamérica.

- Desarrollo de proyectos para obtener frío mediante sistemas de absorción de doble efecto a partir de energía solar. Esta solución permitiría resolver las necesidades de climatización partiendo de una fuente de energía totalmente renovable, y además, reduciría los problemas de saturación de las redes de distribución eléctricas en las horas punta de los meses estivales. En concreto, se dispone ya de una instalación en funcionamiento en las oficinas del Grupo en

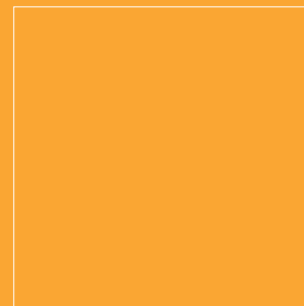
Sevilla y se está construyendo una planta de 200 kWf con carácter precomercial para dar servicio a las instalaciones de la Escuela de Ingenieros de esa misma ciudad.

#### Control exhaustivo del consumo de energía en los centros de trabajo

En 2006, el consumo medio de energía de los centros de trabajo del Grupo Gas Natural en España fue de 536,90 kWh/m<sup>2</sup>. Esta cifra es inferior a la del ejercicio anterior, debido principalmente a una mayor racionalización de los consumos energéticos en los centros de trabajo y a las diferencias climatológicas registradas. Del mismo modo, en el ámbito internacional, los consumos continuaron su tendencia decreciente

### Consumo energético. Internacional

	Previsión 2007	2006	2005	2004
<b>Proceso (GJ):</b>	<b>28.025.600</b>	<b>29.222.023</b>	<b>30.072.161</b>	<b>17.253.748</b>
Gas natural	27.694.430	28.894.832	29.739.675	17.009.895
Electricidad	331.170	327.191	332.486	243.853
<b>Centros de trabajo (GJ):</b>	<b>69.032</b>	<b>61.727</b>	<b>92.267</b>	<b>114.741</b>
Gas natural	19.337	16.134	29.050	37.360
Electricidad	49.695	45.593	63.217	77.381
<b>Total gas natural</b>	<b>27.713.767</b>	<b>28.910.966</b>	<b>29.768.725</b>	<b>17.047.255</b>
<b>Total electricidad</b>	<b>380.865</b>	<b>372.784</b>	<b>395.703</b>	<b>321.234</b>
<b>Total</b>	<b>28.094.632</b>	<b>29.283.750</b>	<b>30.164.428</b>	<b>17.368.489</b>



disminuyendo respecto al año anterior, con descensos de un 28,30% en electricidad y de un 44,46% en gas natural.

Para potenciar el fomento del ahorro de energía y consolidar el control en tiempo real de los consumos de gas, electricidad y agua, durante 2006, estuvieron totalmente operativos los sistemas de teledatada de dichos consumos en 35 centros de trabajo. Este sistema de monitorización de consumos permite una gestión personalizada de los mismos para mantener el valor en los parámetros predefinidos. 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.

### **Identificación y minimización de otros impactos ambientales 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 los aspectos ambientales relacionados con la emisión de otros gases contaminantes (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 2006 alcanzaron las 64,75 toneladas. Las emisiones de CO debidas a las centrales de ciclo combinado son inapreciables. Globalmente, supone un ratio de 1,10 g/GJe generado, considerablemente inferior al registrado en 2005. En resumen, las emisiones de CO, en 2006 en España, ascendieron a 66,59 toneladas, la mayoría de las cuales fueron generadas en las plantas de cogeneración. En el

ámbito internacional, se registraron 2.000,45 toneladas de CO<sub>2</sub>, debidas básicamente a las actividades de transporte de gas por Metragaz.

El gas natural, por sus características físicas y químicas, está prácticamente exento de azufre, y por consiguiente, su combustión no produce emisiones de SO<sub>2</sub>.

Las emisiones de NO<sub>x</sub> ascendieron en 2006 a 2.053,79 toneladas, cifra en valor absoluto superior a la de 2005 por la entrada en funcionamiento de la central de ciclo combinado de Cartagena (Murcia); sin embargo, se consiguió reducir el ratio por GJe generado a 34,88 g/GJe, es decir, un 18% menos que en 2005.

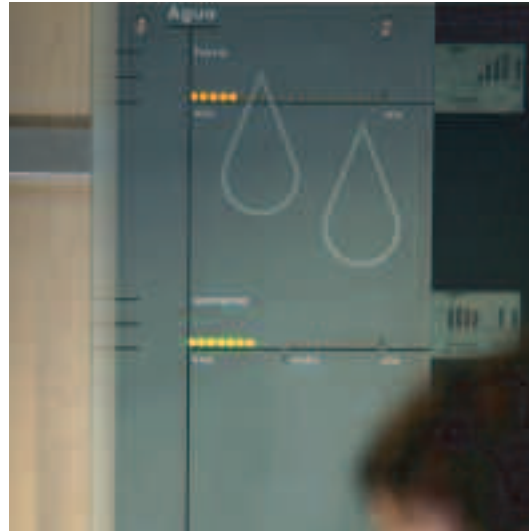
En el ámbito internacional, la cifra total de emisiones en 2006 ascendió a 1.483,74 toneladas de NO<sub>x</sub>.

### 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 2006 fue de 9.260.678,26 m<sup>3</sup>, mientras que en proceso se emplearon 1.077.738,11 m<sup>3</sup> de agua, de los cuales 1.015.547,12 m<sup>3</sup> se devolvieron al medio. La diferencia entre el valor utilizado y el vertido al medio se debe, por una parte, a las pérdidas por venteos que se realizan en las centrales de ciclo combinado, y por otra, a su utilización para riego de parcelas circundantes a las plantas de cogeneración o su vertido directo a la red de desagües.



Aunque en valor absoluto el consumo de agua de proceso aumentó, en 2006, por la entrada en funcionamiento de la central de ciclo combinado de Cartagena (Murcia), en los últimos tres años, disminuyó en un 17,64% por unidad de generación eléctrica.

En las centrales de ciclo combinado del ámbito internacional, durante 2006, se consumieron 4.241.697,77 m<sup>3</sup> de agua de proceso y de refrigeración.

A nivel internacional, en 2006, se utilizaron 3.338.955,27 m<sup>3</sup> de agua de proceso, que fue devuelta al medio en su totalidad previo tratamiento de un volumen de 3.273.227,73 m<sup>3</sup>.

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

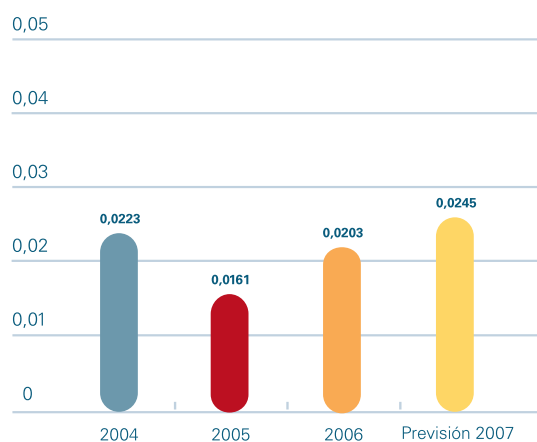
La introducción de sucesivas e importantes mejoras en el control de la información sobre los residuos permitió conocer de forma más exhaustiva los datos de generación de los mismos en las centrales de ciclo combinado, plantas de cogeneración y en los parques eólicos. Así, la cantidad de residuos generada en estas instalaciones en 2006 fue de 1.770,39 toneladas, de las cuales sólo el 12,01% son residuos peligrosos, y todo ello a pesar de haberse

incrementado el parque de generación eléctrica. Adicionalmente, se gestionaron 14,76 m<sup>3</sup> de residuos peligrosos y 22 m<sup>3</sup> de residuos no-peligrosos, en forma de lodos de fosa séptica.

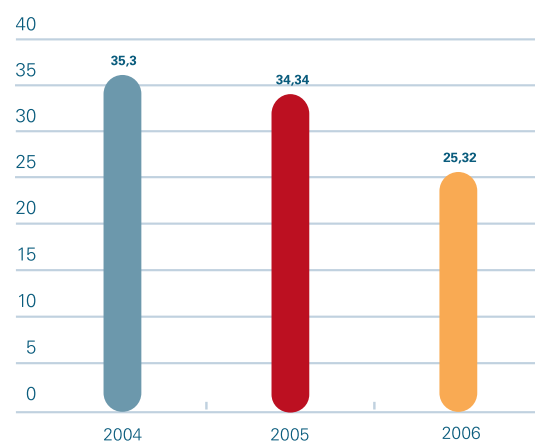
En las plantas de cogeneración de Hornillos (Valladolid) y La Andaya (Burgos) se tratan purines que generan residuos sólidos valorizados como abono para la agricultura. Globalmente, se recogieron 483 toneladas de sólido higienizado y 3.233 toneladas de concentrado.



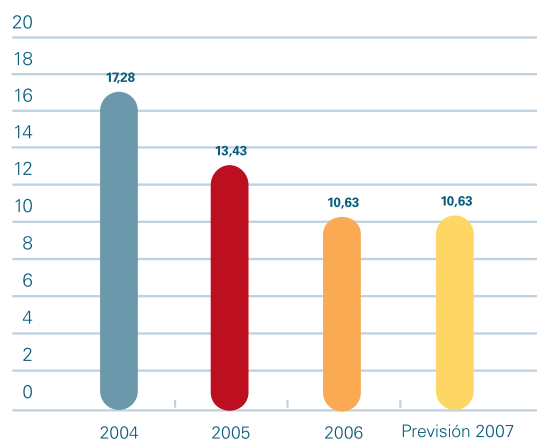
### Consumo de agua de proceso m<sup>3</sup>/GJe generado. España



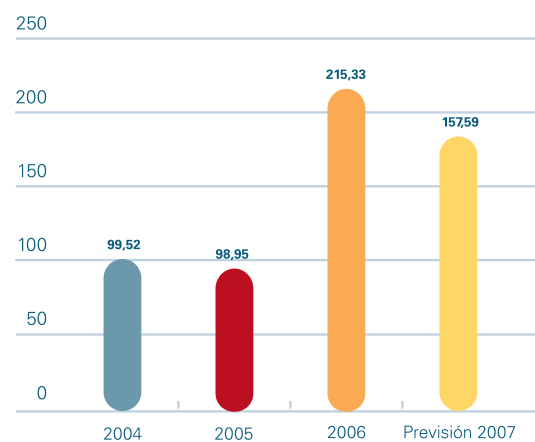
### Consumo de papel kg/1.000 clientes. España



### Consumo de agua m<sup>3</sup>/empleado. Centros de trabajo (1). España



### Generación de residuos kg/empleado (1). España



(1) En el cálculo de los datos incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa del ejercicio de 2004 se consideraron los empleados externos.

(1) En el cálculo de los datos incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa del ejercicio de 2004 se consideraron los empleados externos.



A nivel internacional, se generaron 2.219 toneladas de residuos de proceso, cifra ligeramente superior a la del año 2005. Este incremento se debe esencialmente al aumento de las actividades de operación y mantenimiento en México debido a la recepción de gas con mayor cantidad de partículas sólidas, a la limpieza de los *chillers* de entrada de aire de las turbinas de la central de ciclo combinado de Puerto Rico, y a la mayor gestión de residuos no peligrosos realizada en Italia.

#### **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 y papel) y la generación de residuos.

El consumo de agua en los centros de trabajo de España en 2006 ascendió a 40.516,81 m<sup>3</sup>, de los cuales 38.964,81m<sup>3</sup> procedían de la red de abastecimiento y 1.552 m<sup>3</sup>, de pozos.

Globalmente, el consumo de agua se redujo un 19% respecto al consumo de 2005. En España, el vertido de aguas residuales en los centros de trabajo se realiza directamente a la red de alcantarillado público.

En el ámbito internacional, se consumieron 141.417,74 m<sup>3</sup> de agua sanitaria en centros de trabajo. Adicionalmente, en Puerto Rico, la planta de ciclo combinado genera agua potable, que exporta al exterior de la misma como agua sanitaria. En 2006, ascendió a 1.211.898 m<sup>3</sup>.

En relación al consumo de papel, en 2006, su uso en la variedad de papel ecológico representó un 96% del total en España y un 98,21% en el área internacional. Se emplearon 139,95 toneladas de papel blanco en España y 116,91 toneladas a nivel internacional. En ambos casos, se produjeron disminuciones respecto a 2005. A estos descensos en el consumo de papel contribuyeron diferentes iniciativas, como la emprendida por Ingeniería como experiencia piloto de reducción del uso del papel como soporte documental, sustituyéndolo por soporte



digital en los proyectos de obras lineales de canalización; o la iniciada por Gas Natural Comercializadora para promover el envío de información a los clientes por correo electrónico, además de la progresiva sustitución del empleo de máquinas multifunción con impresiones por defecto a doble cara.

En 2006, se generaron 820,42 toneladas de residuos en los centros de trabajo de España, de los cuales únicamente el 0,52% de ellos fueron de carácter peligroso. Por lo que respecta a los residuos peligrosos, se redujeron un 72% respecto a los generados en 2005.

El aumento en valor absoluto respecto a 2005, es totalmente coyuntural y consecuencia de diversos factores, tales como la extensión de la segregación y gestión de plásticos a los centros de trabajo de mayor tamaño (en 2006



se gestionaron 20,07 toneladas de plástico), y por otra parte, a la eliminación extraordinaria de 183,22 toneladas de papel y una mayor cantidad de residuos banales, previa al traslado a la nueva sede de la compañía.

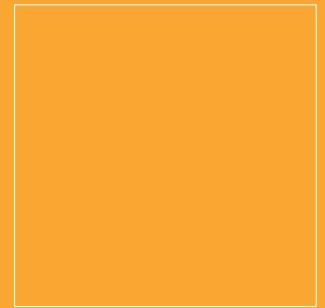
### **Reducir el uso del papel como soporte documental en los proyectos de obras lineales de canalización**

El Grupo Gas Natural, en su compromiso de identificar y minimizar los impactos ambientales derivados de las actividades de la compañía, promueve la reducción del uso de papel como soporte documental, sustituyéndolo por soporte digital en proyectos de obras lineales de canalización.

Durante 2006, y con posibilidad de ampliación a 2007, se identificaron, en todas las sedes españolas del Grupo Gas Natural, los tipos de documentos que pueden ser susceptibles de utilizarse de forma continuada en formato digital para cuantificar el volumen de papel utilizado (hojas DIN A4) de cada proyecto constructivo. En

función de lo detectado, se estableció un estándar de conjunto documental formado por soporte digital y papel, normalizándose los requerimientos de soporte, digital o papel, de cada documento para incluirlos en los contratos a suscribir con los proveedores de los servicios de ingeniería.

Se inició una prueba piloto con proyectos constructivos de canalización y posiciones. Con independencia de la necesidad de mantener tres copias, se valoró que se pudiera pasar de las 10.000 hojas de media, necesarias por proyecto, a 2.500 hojas. Con esta iniciativa, se ahorra el 73% del papel utilizado para la elaboración de cada proyecto.



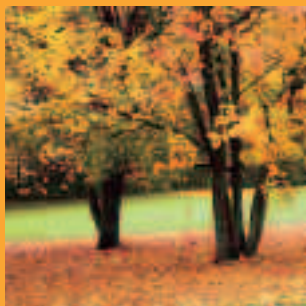
### Otros indicadores ambientales del proceso. España

	Previsión 2007	2006	2005	2004
<b>Emisiones de CO - Total (toneladas)</b>	<b>60,39</b>	<b>66,66</b>	<b>121,92</b>	<b>85,50</b>
Emisiones de CO - plantas de cogeneración (toneladas)	58,48	64,75	118,74	84,24
<b>Emisiones de NOx - Total (toneladas)</b>	<b>2.575,54</b>	<b>2.053,33</b>	<b>1.161,25</b>	<b>773,15</b>
Emisiones de NOx - generación eléctrica (toneladas)	2.573,91	2.051,70	1.158,72	771,59
<b>Consumo de agua (miles de m³):</b>				
Generación de electricidad - refrigeración	11.692,29	9.260,68	3.197,46	1.964,04
Generación de electricidad - proceso	1.712,36	1.077,74	435,15	437,71
<b>Total</b>	<b>13.404,65</b>	<b>10.338,42</b>	<b>3.632,61</b>	<b>2.401,75</b>
<b>Generación de residuos (toneladas):</b>				
No peligrosos	1.682,79	1.557,72	852,10	-
Peligrosos	279,22	212,66	143,21	-
<b>Total</b>	<b>1.962,01</b>	<b>1.770,39</b>	<b>995,31</b>	<b>-</b>
<b>Generación de residuos (m³):</b>				
No peligrosos	-	22,00	785,00	-
Peligrosos	-	14,76	123,00	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>36,76</b>	<b>908,00</b>	<b>-</b>

167

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

	Previsión 2007	2006	2005	2004
<b>Consumo de agua - Total (miles de m³):</b>	<b>40,52</b>	<b>40,52</b>	<b>50,11</b>	<b>61,73</b>
Consumo de agua/superficie oficinas (m³/m²)	0,40	0,40	0,53	0,63
Consumo de agua (m³/empleador)	10,63	10,63	13,43	17,28
<b>Consumo de papel - Total (toneladas)</b>	<b>139,95</b>	<b>139,95</b>	<b>176,27</b>	<b>169,72</b>
Consumo de papel (kg/1.000 clientes)	-	25,32	34,34	35,30
<b>Generación de residuos - Total (toneladas):</b>	<b>600,42</b>	<b>820,42</b>	<b>369,19</b>	<b>355,48</b>
Generación de residuos (kg/empleador)	157,59	215,33	98,95	99,52
Generación de residuos (% peligrosos)	0,53	0,52	4,23	4,16



### Otros indicadores ambientales. Internacional

	Previsión 2007	2006	2005	2004
<b>Emisiones de CO - Total (toneladas):</b>	<b>1.979,48</b>	<b>2.000,45</b>	<b>2.148,63</b>	<b>1.041,70</b>
Emisiones de CO - transporte y distribución de gas (toneladas)	1.864,26	1.888,83	2.021,41	985,61
Emisiones de CO - centrales de ciclo combinado (toneladas)	78,00	73,34	75,86	11,84
<b>Emisiones de NOx - Total (toneladas):</b>	<b>1.562,72</b>	<b>1.483,74</b>	<b>1.620,59</b>	<b>946,20</b>
Emisiones de NOx - transporte y distribución de gas (toneladas)	1.397,45	1.330,79	1.451,93	803,22
Emisiones de NOx - centrales de ciclo combinado (toneladas)	137,89	125,50	125,49	112,54
<b>Consumo de agua - Total (miles de m³):</b>	<b>4.101,67</b>	<b>4.331,85</b>	<b>4.056,10</b>	<b>3.902,77</b>
Consumo de agua - centrales de ciclo combinado Refrigeración (miles de m³)	1.007,93	968,47	1.115,79	1.041,26
Consumo de agua - centrales de ciclo combinado Proceso (miles de m³)	3.035,85	3.273,23	2.778,76	2.693,44
<b>Generación total de residuos (de proceso y de centros de trabajo) - Total (toneladas)</b>	<b>761,27</b>	<b>2.219,00</b>	<b>1.273,35</b>	<b>3.446,28</b>
Generación total de residuos (de proceso y de centros de trabajo) (% peligrosos)	3,28	67,82	69,97	93,61
<b>Consumo de agua de centros de trabajo - Total (miles de m³)</b>	<b>146,60</b>	<b>141,42</b>	<b>119,73</b>	<b>289,32</b>
Consumo de agua de centros de trabajo (m³/empleador)	50,97	49,17	40,09	-
<b>Consumo de papel en centros de trabajo - Total (toneladas)</b>	<b>98,18</b>	<b>116,91</b>	<b>131,55</b>	<b>833,98</b>

#### Preservación de la biodiversidad

El Grupo Gas Natural realizó un Estudio de Impacto Ambiental (EIA) previo a la construcción del parque eólico de Montouto 2000 (Orense). En este EIA se destacó la existencia de yacimientos arqueológicos (marcando una zona de exclusión, y consecuentemente, un seguimiento más intenso)

y el impacto visual de tres aéreos sobre el Monasterio de Franqueira. Posteriormente, y con frecuencia anual, se realiza un plan de vigilancia ambiental para asegurar el perfecto cumplimiento normativo.

Hay que destacar que por las actividades y zonas donde opera el Grupo, tanto en España como a nivel internacional, no se tiene constancia de impactos significativos en la biodiversidad de espacios naturales protegidos.

En el ejercicio de 2006 en España, se llevaron a cabo recuperaciones paisajísticas en 1.154 m<sup>2</sup>. Adicionalmente, en Alcalá de Henares (Madrid) se elaboraron informes de supervisión arqueológica, así como un proyecto/memoria de intervención para dicha supervisión, como consecuencia del hallazgo de fragmentos cerámicos.

Por lo que respecta al ámbito internacional, EcoEléctrica aportó la mitad de los fondos necesarios para adquirir y conservar una amplia zona entre Guayanilla y Peñuelas, en la cual se encuentra el sistema de cuevas “El Convento”, único ecosistema en el sur de Puerto Rico que constituye un microclima húmedo dentro de una zona árida, contando incluso con un río subterráneo.

También EcoEléctrica participa activamente en la protección de corales, flora marina y manatíes (especie categorizada como vulnerable en la lista roja de la IUCN). Destaca especialmente el logro conseguido al introducir técnicas innovadoras para transplante de hierbas y corales, consiguiendo altos niveles de supervivencia nunca antes alcanzados en esta región del Caribe.

#### **Incumplimientos y multas de carácter ambiental**

Durante el ejercicio de 2006, se registró en España una única multa, debida a una denuncia por ocupación de monte público sin autorización, que ascendió a 601,02 euros.

En el ámbito internacional, dos sanciones se registraron en México por procedimientos administrativos en León-Guanajuato, uno de ellos

iniciado en 2002 y que quedó resuelto en 2006, y el otro cerrado por el Tribunal, que absuelve a Gas Natural México, otorgando la nulidad del procedimiento. El importe global asciende a 83.725 pesos mexicanos (6.068,35 euros).

Por lo que respecta a derrames accidentales durante 2006 en España se produjeron 23 derrames de aceite en el suelo procedentes de máquinas excavadoras. En todos los casos el volumen de aceite vertido fue escaso, procediéndose a la limpieza del suelo y a la corrección del defecto en origen.

En el ámbito internacional, en 2006, se registraron seis no-conformidades, relacionadas con pequeños derrames en obras de canalización efectuadas en México. En todas ellas se corrigió la incidencia con material absorbente y se gestionó el residuo adecuadamente.



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

### Avance en la implantación de sistemas de gestión ambiental según estándares internacionales

A través de un sistema de gestión ambiental, que permite a las sociedades del Grupo orientar sus actuaciones de mejora y cuidado del entorno, se desarrolla el compromiso del Grupo Gas Natural con el medio ambiente.

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 ambiental están reglamentadas en los manuales de gestión ambiental y en los procedimientos generales de medio ambiente.

La certificación del Sistema de Gestión Ambiental 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. Dichas empresas son:

Gas Natural SDG, S.A.  
Gas Natural Distribución SDG, S.A.  
Gas Natural Andalucía, S.A.  
Gas Natural Cegas, S.A.  
Gas Natural Cantabria SDG, 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 Natural Murcia SDG, S.A.  
Gas Galicia SDG, S.A.  
Gas Navarra, S.A.  
Gas Natural Comercializadora, S.A.  
Metragaz, S.A.  
Gas Natural México, S.A. de C.V.

Adicionalmente, se inició el proceso de certificación de las centrales de ciclo combinado. En 2006, se eligió la central de Arrúbal (La Rioja) de 800 MW de potencia como proyecto piloto para la certificación del resto de ciclos combinados del Grupo Gas Natural en España. Durante el pasado ejercicio se llevó a cabo la diagnosis inicial y la planificación y definición del proceso, que culminará con la certificación del sistema de gestión ambiental en 2007.

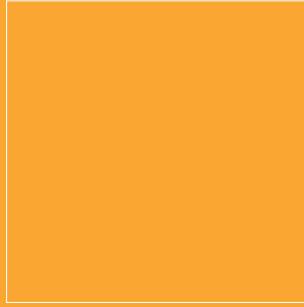
Del mismo modo, se ha iniciado el proceso de certificación de Gas Natural Soluciones.

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

Los compromisos ambientales 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, en las relaciones con contratistas o empresas colaboradoras externas, los empleados del Grupo transmiten los principios





### Obtención de la Certificación ISO 14001 en la central de ciclo combinado con turbina de gas de Arrúbal (proyecto piloto)

El Grupo Gas Natural, en su compromiso por fomentar los sistemas de gestión ambiental en toda la cadena de valor, inició la Certificación ISO 14001 en la central de ciclo combinado con turbina de gas, ubicada en Arrúbal (La Rioja).

Este proyecto plurianual se inició en 2006 con las primeras etapas del proceso de certificación, consistente en el diagnóstico inicial y la planificación y definición del proceso. En 2007 y primer semestre de 2008, se llevará a cabo el desarrollo del mismo. El resultado de este proceso servirá como proyecto piloto para una

posible certificación de otros ciclos combinados de Gas Natural SDG.

Tras la previa contratación de los servicios especializados de una empresa externa de apoyo, se efectuó el diagnóstico y definición de la certificación (explotación) y se planificaron y concretaron las etapas del proceso de certificación.

La finalidad de la implantación de este certificado ambiental es recoger datos de la unidad de generación nivel 1, y analizar y hacer propuestas de procesos de 1º y 2º nivel.

que emanan de su política de gestión ambiental, y exigen el cumplimiento de los procedimientos y requisitos ambientales que pudieran ser de aplicación. Entre las actuaciones llevadas a cabo destaca el incremento de la difusión del documento "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para construcción de redes de distribución". En 2006, se pasó del 28% al 45% de los principales contratistas de obras que trabajan para el Grupo en España adheridos de

forma voluntaria. Adicionalmente, se realizaron iniciativas de seguimiento de las medidas y acciones ambientales adoptadas en el 10% de estos contratistas, con la finalidad de verificar la efectividad de su adhesión al mencionado documento de buenas prácticas.

El Grupo Gas Natural quiere involucrar también a los clientes, en colaboración con la Fundación Gas Natural, en el uso responsable de la energía, a





### Otros indicadores medioambientales generados. España

	2006	2005	2004
Incidencias medioambientales	507,00	60,00	203,00
Multas por sanciones (euros)	601,02	1.752,00	60.702,21
Desembolsos medioambientales (millones de euros)	31,84	32,16	34,25
Recuperación paisajística (m <sup>2</sup> )	1.154,00	620,00	350,00
Estudios de impacto ambiental	59,00	58,00	44,00

### Otros indicadores medioambientales generados. Internacional

	2006	2005	2004
Multas por sanciones (euros)	6.068,35	2.770,81	57.800,66
Desembolsos medioambientales (millones de euros)	10,19	11,70	8,01
Recuperación paisajística (m <sup>2</sup> )	-	-	25.000,00
Estudios de impacto ambiental	22,00	19,00	19,00

través de la realización de campañas y jornadas medioambientales para incrementar la sensibilización en el respeto al medio ambiente.

Mediante otras acciones de comunicación más específicas en la propia página web del Grupo Gas Natural, también se facilita a los clientes consejos sobre la aplicación de medidas de ahorro energético. Por ejemplo, en el ámbito mayorista se han realizado diferentes campañas de sensibilización, como la denominada "Cuidar tu entorno sale a cuenta", donde se invita a una utilización sabia y responsable de los recursos en beneficio del medio ambiente y de la economía.

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

El Grupo Gas Natural puso en funcionamiento durante 2006, en relación con la gestión de la demanda, un sistema piloto de telemedida de clientes domésticos en la ciudad de Tarragona, que permite monitorizar el consumo de más de 5.000 clientes con la periodicidad que se defina. La primera utilidad consistirá en automatizar el proceso de facturación de consumos, reduciendo las molestias y mejorando su calidad, pero también permitirá conocer sus hábitos de consumo y efectuar recomendaciones para un uso más eficaz de la energía cuando se detecten prácticas no

optimizadas, de acuerdo con la estrategia y los objetivos de la Directiva 2002/91/CE de Eficiencia Energética en los Edificios.

### Desembolsos ambientales

En 2006, el Grupo Gas Natural consolidó y desarrolló sus actividades de gestión medioambiental, y para ello destinó en España 31,84 millones de euros, y en el ámbito internacional, 10,19 millones de euros. A través de este desembolso se financiaron las siguientes actuaciones:

- Renovación de redes y acometidas.
- Modificación de torres de refrigeración en centrales de ciclo combinado.
- Eliminación y caracterización de vertidos en centrales de ciclo combinado.
- Estudios de Impacto Ambiental (EIA).
- Planes de vigilancia ambiental.
- Proyectos de plantas de almacenamiento y regasificación en Italia.
- Estudios y trabajos de seguimiento arqueológico.
- Estudios hidrológicos, etnológicos y paleontológicos.
- Proyectos de reducción de emisiones.
- Programa de puntos de inspección ambiental en obras.
- Renovación de la flota de vehículos.
- Gestión ambiental en centros de trabajo.
- Tasas e impuestos ambientales.
- Cabinas para la medición de emisión de contaminantes.
- Campañas de vigilancia, control y mediciones de ruidos, emisiones y vertidos.
- Insonorización de Estaciones de Regulación y Medida (ERM).
- Mantenimiento de equipos de protección contra incendios en plantas y estaciones de regulación y medida.
- Estudios ambientales.
- Instalación de placas solares.
- Seguimiento arqueológico.
- Gastos de la Dirección de Medio Ambiente.
- Proyectos I+D orientados a la mejora ambiental.
- Otras mejoras ambientales.

Los desembolsos en el ámbito internacional se destinaron a los siguientes conceptos:

- Auditorías de cumplimiento ambiental.
- Estudios de impacto ambiental.
- Renovación de redes y ramales.
- Requisitos legales, estudios de impacto y riesgo ambiental.
- Tratamiento de residuos peligrosos.
- Otros gastos.







Acciones 2006 y 2007

# Acciones 2006 y 2007

176 •

## Clientes

### Compromiso 1

#### **Acciones planeadas en 2006**

- 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.
- Mantener la certificación de los sistemas de calidad, ampliando su alcance a nuevos procesos y organizaciones del Grupo.

#### **Acciones hechas en 2006**

- Implantación de programas de mejora continua de los procesos en los distintos ámbitos de la organización. Despliegue según necesidades de proyectos de mejora radical a través de la metodología Seis Sigma.
- Despliegue de la cultura cliente-proveedor interno a través de la medición de satisfacción del cliente interno con respecto al servicio ofrecido por las áreas de servicios corporativos a las distintas áreas de negocio.

- Implantación del proyecto de "Movilidad aplicada al control de calidad de lecturas" (captura aleatoria de fotografía digital del contador) y control de reparto de facturas mediante GPS en Gas Natural México.

#### **Acciones para 2007**

- Ocho proyectos de mejora en distintos ámbitos de la organización utilizando la metodología Seis Sigma.
- Mantener la medición de la satisfacción del cliente externo e interno en los distintos procesos de servicio e incorporar objetivos de percepción de clientes internos.
- Impulsar la sistematización de los procesos de autoevaluación en las filiales del Grupo en Argentina y Colombia, e inicio del proceso en CEG.

### Compromiso 2

#### **Acciones planeadas en 2006**

- Realización de acciones con el objetivo de promover la eficiencia energética y el uso seguro del gas en los países donde está presente el Grupo.

#### **Acciones hechas en 2006**

- Lanzamiento de gnSolar, que abarca una gama de productos con una amplia variedad de soluciones para la instalación y mantenimiento de placas solares en nuevas construcciones.
- Campaña de información para fomentar el uso eficiente de la energía en el hogar, a través de métodos interactivos en la web [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com).
- Negociación con la Autoridad Eléctrica de Puerto Rico para la importación de gas, con el objetivo de reducir la dependencia del petróleo y las emisiones medias de la isla.

### Acciones para 2007

- Implementación de mejoras en los productos de mantenimiento, a través del lanzamiento de T-Solventa.
- Se realizarán actuaciones que favorezcan el conocimiento de medidas de seguridad del gas.
- Renovación de aparatos obsoletos de clientes.

### Compromiso 3

#### Acciones planeadas en 2006

- Mejora de los procesos a través de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente (OGSC).
- Campaña de concienciación sobre el uso seguro del gas, a través de la factura.

#### Acciones hechas en 2006

- Actualización del portal del Grupo Gas Natural.
- Potenciación del portal de la OGSC.
- Lanzamiento del *newsletter* "Infonatural", con contenidos de interés para el cliente acompañando la factura.

#### Acciones para 2007

- Publicación de la "Guía útil para el consumidor".
- Lanzamiento del proyecto de "Revisión de servicio", a través del cual la OGSC revisará las reclamaciones que los clientes consideren que no han sido adecuadamente gestionadas.
- Campaña informativa a todos los clientes del mercado regulado, sobre su traspaso al mercado liberalizado en enero de 2008.

## Accionistas e inversores

### Compromiso 1

#### Acciones hechas en 2006

- Pago de 0,98 euros/acción como dividendo del ejercicio de 2006, con un incremento del 16,7% respecto del dividendo pagado del ejercicio de 2005.
- Aumento interanual (a 30/09/06) del 26% del Ebitda y del 22% del resultado neto, con un aumento de un punto porcentual en el ROACE, a 13,8%.

#### Acciones para 2007

- Mantener la continuidad de la política de dividendos (*pay-out* entre el 52% y el 55%).
- Continuar los esfuerzos para alcanzar en 2008 un Ebitda de al menos 2.500 millones de euros y un crecimiento anual acumulado del beneficio neto de al menos un 10%.

### Compromiso 2

#### Acciones hechas en 2006

- Puesta en marcha de la automatización de la lista de distribución de comunicados a analistas e inversores.
- Presentaciones trimestrales de resultados con participación interactiva de los inversores.
- Programa de visitas a inversores nacionales e internacionales cubriendo la mayor parte de la Zona Euro, EEUU y Canadá.

#### Acciones para 2007

- Actualización continua de la lista de distribución de comunicados a analistas e inversores.



- Completar el programa de presentaciones con otras temáticas, en función de las necesidades.
- Intensificar el esfuerzo en EEUU y Canadá del programa de visitas a inversores internacionales.

### Compromiso 3

#### **Acciones planeadas en 2006**

- Mejorar la puntuación en el índice DJSI World, así como la valoración en el FTSE4Good.

#### **Acciones hechas en 2006**

- Segundo año consecutivo en el índice DJSI World, con un incremento del 7,7% en la evaluación.
- Mejora de la puntuación del sector en áreas seleccionadas.
- Quinto año consecutivo de presencia en el índice FTSE4Good.

#### **Acciones para 2007**

- Mejorar la calificación global en los índices donde el Grupo está presente.
- Desarrollo de un plan de acción para reforzar las áreas de mejora.
- Incrementar el reconocimiento por parte del resto de agencias de evaluación, atendiendo a sus peticiones.

## Empleados

### Compromiso 1

#### **Acciones planeadas en 2006**

- Dar asesoramiento de los trabajadores a través del Servicio de Prevención Mancomunado (SPM).

- Garantizar la vigilancia de la salud de todos los empleados.

#### **Acciones hechas en 2006**

- Divulgar la cultura preventiva entre los empleados a través de formación en materia de seguridad y salud, y extender e inculcar esta cultura entre la cadena de valor de nuestros servicios.
- Potenciar e impulsar medidas dirigidas a implantar en nuestra organización la visión de salud integral que ofrece la Organización Mundial de la Salud, y que define como “estado de bienestar físico, mental y social”. Realización de estudio piloto para el análisis inicial de factores psicosociales en nuestra plantilla.
- Identificación y atención de aquellas enfermedades de mayor incidencia en las áreas donde está presente la compañía. Programa para la detección y prevención del VIH/SIDA llevado a cabo en México, como enfermedad de alta incidencia en ese país.

#### **Acciones para 2007**

- Desarrollo de la campaña de comunicación del SPM, orientada a cuatro objetivos básicos: seguridad en el trabajo, ergonomía y psicología, medicina en el trabajo e higiene industrial.
- Elaboración y puesta en marcha de un plan de actuación en función de la valoración y análisis de los resultados obtenidos en el estudio piloto realizado.
- Elaboración de una política de vigilancia de la salud, análoga a la ya existente en materia de seguridad industrial y prevención de riesgos laborales.

## Compromiso 2

### Acciones planeadas en 2006

- Avanzar en la implementación del modelo de Dirección por Objetivos (DPO).
- Implantar el primer programa piloto internacional del "Programa de Desarrollo Gerencial" (PDG).

### Acciones hechas en 2006

- Segregación de la actividad de Servicios Comerciales España. Para ello, se constituyó la nueva sociedad Gas Natural Comercial sdg. Afecta a unas 780 personas de 14 sociedades.
- Implantación de la nueva DPO 2006, incorporando al sistema vigente nuevos conceptos con el fin de conseguir una mayor adecuación y potenciar la motivación de los empleados.
- Realización en Colombia del primer "Programa de Desarrollo Gerencial" (PDG) a nivel Latinoamérica, siguiendo los parámetros del programa corporativo del Grupo.

### Acciones para 2007

- En el marco de la segregación de Servicios Comerciales España, creación de un convenio colectivo y plan de pensiones para la nueva sociedad, con homogeneización de condiciones, y definición de la retribución variable comercial.
- Definición del Mapa de Procesos de Recursos Humanos de acuerdo al nuevo modelo organizativo, con el fin de optimizar el servicio de atención a los empleados.
- Acciones de promoción profesional de los empleados del Grupo en Marruecos.

## Compromiso 3

### Acciones planeadas en 2006

- Establecer canales de comunicación para resolver cuestiones relacionadas con la aplicación del Código de Conducta.

### Acciones hechas en 2006

- Creación del Grupo Consultivo de Comunicación Interna, concebido como herramienta de detección y valoración de las necesidades de comunicación a empleados.
- Diálogo con los representantes de los trabajadores a través de los órganos legales de representación.
- Puesta en marcha del Procedimiento de Consulta y Notificación a través de NaturalNet, y constitución de comisiones locales del Código de Conducta, similares a la Comisión del Código de Conducta, en aquellos países donde opera el Grupo Gas Natural.

### Acciones para 2007

- Implementar acciones de comunicación para facilitar la consulta y seguimiento de actuaciones.
- Diseño, implementación y coordinación de un plan de acogida para nuevas incorporaciones.
- Lanzamiento de la nueva NaturalNet.

## Proveedores

### Compromiso 1

#### Acciones planeadas en 2006

- Revisión y evaluación del modelo de compras en su aplicación en los distintos países.
- Implantación del modelo "1+1+1" en México.

**Acciones hechas en 2006**

- Fidelización de la red de proveedores mediante el sistema de clasificación REPRO.
- Aumento de los usuarios en la extranet de proveedores, mejorando la eficiencia del proceso de pedidos, facturación y cobros.
- El Grupo Gas Natural y Repsol YPF firman un acuerdo marco con el Gobierno de Nigeria para el futuro desarrollo de un importante proyecto de gas natural licuado (GNL) en ese país.

**Acciones para 2007**

- Entornos de colaboración con proveedores para integrar los procesos de compra por Internet.
- Proyecto de registro histórico de proveedores y asignación de cargas de trabajo *online* para los contratos marco.
- Acciones para potenciar el gas natural licuado a través de la sociedad conjunta Repsol-Gas Natural LNG.

**Compromiso 2****Acciones planeadas en 2006**

- Implantación de mecanismos objetivos de selección de proveedores, mediante la potenciación del portal de proveedores.

**Acciones hechas en 2006**

- Selección de proveedores mediante ponderación de costes de no-calidad con indicadores objetivos (Modelo Q), en las nuevas familias de compra: Lecturas y Servigas.
- Selección de proveedores para concursos mediante el sistema de clasificación REPRO.
- Realización de concursos coordinados internacionales mediante selección objetiva.

**Acciones para 2007**

- Extensión del Modelo Q a las nuevas familias de compras relativas a las plataformas telefónicas de atención al cliente.
- Proyecto de registro histórico de proveedores, y asignación de cargas de trabajo *online* para los contratos marco.
- Extensión de la compra coordinada internacional a nuevas familias.

**Compromiso 3****Acciones planeadas en 2006**

- Estudio de viabilidad para la implantación del Sistema de Información de la Calidad (SIC) en Colombia e Italia, para la medición de calidad en contratistas.

**Acciones hechas en 2006**

- Implantación en Italia del SIC.
- Extensión a nuevos contratistas de la adhesión voluntaria a las "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para la construcción de redes de distribución", con su posterior seguimiento.
- Diseño de un proyecto para favorecer la monitorización continua de la información de salud y seguridad generada por los contratistas.

**Acciones para 2007**

- Implantación en Colombia del SIC.
- Aumentar los contratistas adheridos al documento "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para la construcción de redes de distribución" e incrementar el porcentaje de seguimientos.
- Desarrollo e implantación de la aplicación informática correspondiente.

## Sociedad

### Compromiso 1

#### Acciones planeadas en 2006

- Intensificar la colaboración con fundaciones sociales en España y Latinoamérica.

#### Acciones hechas en 2006

- Apoyo a la celebración del Año Jubilar Lebaniego en la comunidad autónoma de Cantabria.
- Inauguración de una ruta paleontológica en los yacimientos de Enciso (La Rioja).
- Participación en la "Semana de la Energía", en Argel y Orán.

#### Acciones para 2007

- Lanzamiento de la nueva carpeta didáctica y reforma del apartado educativo *online*.
- Nuevas acciones de patrocinio de actividades de interés social y cultural en los municipios con centrales de ciclo combinado del Grupo.
- Lanzamiento de un plan de actuación cultural y social en Argelia.

### Compromiso 2

#### Acciones planeadas en 2006

- Incrementar la frecuencia de las reuniones con las asociaciones de consumidores, así como desarrollar el compromiso de formación e información con federaciones y uniones de consumidores.
- Colaboración con otras asociaciones nacionales e internacionales, con el afán de compartir conocimientos y experiencias en materia de responsabilidad corporativa.

#### Acciones hechas en 2006

- Firma de un convenio con la Unión de Consumidores de España (UCE) para desarrollar actividades de información, formación y arbitraje.
- Participación activa en instituciones que impulsan la responsabilidad social, la ética y la reputación corporativa en los negocios.
- Participación en el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) y en la presentación de Global Compact en Argentina.

#### Acciones para 2007

- Extender la firma de convenios de colaboración a la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) y a la Organización de Consumidores y Usuarios de Cataluña (OCUC).
- Fomentar el compromiso y participación de las áreas de negocio en asociaciones que impulsen la responsabilidad corporativa en los diferentes grupos de interés.
- Presentación de la campaña "Objetivos del Milenio" en Latinoamérica.

### Compromiso 3

#### Acciones planeadas en 2006

- Lanzamiento del apartado de "Identidad corporativa" en la página web del Grupo Gas Natural.

#### Acciones hechas en 2006

- Creación de una sala de prensa en la nueva sede social del Grupo en Barcelona.

- Proceso de asesoramiento interno en responsabilidad corporativa, con el objetivo de difundir las mejores prácticas en esta materia.
- Desarrollo de un plan de comunicación para informar sobre la nueva sede social del Grupo Gas Natural en Barcelona, y sobre el traslado de los empleados.

#### **Acciones para 2007**

- Lanzamiento de la campaña “2015. Un mundo mejor para Joana” de apoyo a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU.
- Ampliar el número de direcciones asesoradas, en función de las necesidades detectadas a través de las valoraciones externas del Informe de Responsabilidad Corporativa.
- Actualización del “Manual de gestión de la comunicación en situaciones de crisis” para adaptarlo a la nueva organización.

## **Sostenibilidad ambiental**

### **Compromiso 1**

#### **Acciones planeadas en 2006**

- Mantener el factor de emisión de CO<sub>2</sub> del parque de generación eléctrica del Grupo por debajo del valor medio del *mix* de generación español.
- Aumentar el número de proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).
- Continuar con la sustitución del suministro de gas manufacturado, por gas natural, en Brasil.
- Aumento de vehículos propios con gas natural como combustible.

#### **Acciones hechas en 2006**

- Mantener el factor de emisión de CO<sub>2</sub> del parque de generación eléctrica del Grupo Gas Natural por debajo del *mix* de generación español.
- Desarrollo de 13 proyectos de MDL.
- Sustitución del suministro de gas manufacturado por gas natural en Brasil.

#### **Acciones para 2007**

- Incrementar el número de proyectos de MDL en cartera.
- Disminución de las emisiones de CH<sub>4</sub> (metano) por fugas en redes: eliminación de 7.500 focos emisores en el período 2006-2008 en México.
- Construcción de una nueva estación de carga de gas natural vehicular (GNV) en Badalona (Barcelona), y renovación de los vehículos de flota propia más contaminantes por otros con menor factor de emisión.

### **Compromiso 2**

#### **Acciones planeadas en 2006**

- Racionalizar el gasto energético en los centros de trabajo.

#### **Acciones hechas en 2006**

- Instalación de un sistema de refrigeración solar en el edificio del Grupo Gas Natural en Pineda (Sevilla).
- Instalación de placas solares para el precalentamiento de agua caliente sanitaria de las duchas en varios centros de trabajo.
- Utilización de la electricidad generada en la estación de compresión para abastecer el puesto de Ain Benimathar (Marruecos) y eliminar el consumo de gasóleo.

### Acciones para 2007

- Instalación, en la nueva sede del Grupo Gas Natural, de una pila de combustible alimentada por hidrógeno, que operará con un rendimiento global superior al 80%.
- Potenciar la utilización de videoconferencias y valorar las emisiones de gases de efecto invernadero debidas a los desplazamientos por reuniones, compensándolas, en una segunda etapa, con la compra de derechos de emisión certificados.
- Reducción del consumo de agua en el puesto de Ain Benimathar en Marruecos.

### Compromiso 3

#### Acciones planeadas en 2006

- Extender la recogida selectiva y la gestión de plásticos a todos los centros de trabajo del Grupo en España.
- Incrementar el envío de información a los clientes por correo electrónico (*e-factura*) para fomentar el ahorro de papel.
- Reducir el consumo de agua en centros de trabajo y disminuir otros impactos del Grupo.

#### Acciones hechas en 2006

- Sustitución de impresoras y fotocopiadoras por máquinas multifunción.
- Incrementar el envío de información a los clientes por correo electrónico (*e-factura*) y reducción del uso del papel como soporte documental.
- Reducción del consumo de productos químicos y de agua en los centros de trabajo del Grupo en Marruecos.

### Acciones para 2007

- Extender la recogida selectiva y la gestión de plásticos a centros de trabajo tipo B.
- Consolidar la implantación de la mejora en la gestión de residuos (residuos de achatarramiento de contadores y de productos químicos caducados).
- Disminución de los ruidos generados en la construcción y mantenimiento de la red de distribución e instalaciones auxiliares en México.

### Compromiso 4

#### Acciones hechas en 2006

- Inicio del proceso de Certificación ISO 14001 de la central de ciclo combinado de Arrúbal (La Rioja).
- Inicio del proceso de Certificación ISO 14001 de Gas Natural Soluciones.
- Realización del proceso de formación en medio ambiente a todo el personal de Gas Natural ESP (Colombia).

#### Acciones para 2007

- Certificación ISO 14001 de la central de ciclo combinado de Arrúbal (La Rioja).
- Desarrollo de la Certificación ISO 14001 de Gas Natural Soluciones.
- Ampliar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental, implicando a proveedores y contratistas de obras en Colombia.







Informe de  
verificación externa



PricewaterhouseCoopers  
 Asesoría de Negocios, S.L.  
 Edificio Gate de Madrid  
 Avenida Diagonal, 691  
 08017 Barcelona  
 España  
 Tel: +34 93 212 2000  
 Fax: +34 93 459 012  
 www.pwc.es/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 que se indican 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 2006 (en adelante el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2006"). 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 3.0.

La Dirección de Gas Natural SDG, S.A. es responsable de la información incluida en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2006" 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 2006".

Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:

- Si el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2006" recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0, para el nivel de aplicación A+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Gas Natural SDG, S.A.
  - 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 (Anexo 1).
  - 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 2006".
  - La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondientes al ejercicio 2006.
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:
    - Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI),





versión 3.0, en su nivel de aplicación A+, han sido incluidos en el *Informe de Responsabilidad Corporativa 2006*.

- 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 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, en relación a los indicadores 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 Anexo 2 del *Informe de Responsabilidad Corporativa 2006* y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.

3. En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descrito en el párrafo 2 anterior, podemos concluir que:

- El *Informe de Responsabilidad Corporativa 2006* incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0, para el nivel de aplicación A+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Gas Natural SDG, S.A.
- 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 2006*.
- No hemos identificado desviaciones significativas en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L.

Máximo Ibáñez  
Socio

10 de Abril de 2007

## Anexo 1.

En la siguiente tabla se muestran los indicadores que han sido objeto de verificación, correspondientes al ejercicio de 2006 y se incluye la referencia a las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2006 en las que dicho indicador aparece reflejado, así como el alcance de la verificación, reflejando el ámbito geográfico verificado. Se han verificado exclusivamente los indicadores descritos en la siguiente tabla, si bien en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2006 pueden figurar junto a otros indicadores que no han sido objeto de la verificación.

En relación con los indicadores medioambientales, se han verificado en su totalidad los indicadores especificados correspondientes a España. En el ámbito internacional, la verificación ha abarcado Colombia y México. Puesto que en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2006 figura el dato internacional agregado, se han incluido notas aclaratorias a pie de página para detallar la información correspondiente a cada uno de los países verificados.

Indicadores objeto de verificación. 2006	Página de referencia	Alcance de la verificación
<b>Perfil de la organización</b>		
<b>Principales accionistas de Gas Natural SDG, S.A. (%)</b>	13	●
<b>Financiero (millones de euros)</b>		
Importe neto de la cifra de negocios		●
Beneficio operativo bruto (Ebitda)		●
Beneficio de explotación		●
Inversiones		●
Beneficio atribuible al Grupo		●
<b>Datos por acción (euros/acción)</b>		
Cotización a 31 de diciembre	14	●
Beneficio		●
Dividendo		●
<b>Contribución al Ebitda por actividades (%)</b>		
Distribución España	15	●
Distribución Latinoamérica		●
Electricidad España		●
Mayorista & Minorista		●
<i>Up &amp; Midstream</i>		●
Electricidad Puerto Rico		●
Distribución Italia		●
Resto		●
<b>Distribución España y Latinoamérica. Principales magnitudes</b>		
Ventas actividad de gas (GWh)	16,17	●3
Ventas de gas a tarifa (GWh)		●3
ATR (GWh)		●3
Red de distribución (km)		●
Incremento de puntos de suministro (en miles)		●2
Puntos de suministro, en miles (a 31/12)		●

<b>Electricidad España. Principales magnitudes</b>	19	
Energía eléctrica producida (GWh)		●
Electricidad contratada (GWh/año)		●
Ventas de electricidad (GWh)		●

### Gobierno corporativo

<b>Número de reuniones del Consejo de Administración y de las comisiones de Gas Natural SDG, S.A.</b>	28	
Consejo de Administración		●
Comisión Ejecutiva		●
Comisión de Nombramientos y Retribuciones		●
Comisión de Auditoría y Control		●
Comisión de Estrategia, Inversiones y Competencia		●

<b>Retribuciones al Consejo de Administración (en miles de euros)</b>	29	●
---	----	---

<b>Código de Conducta</b>	38	
Comunicaciones recibidas		●
Nº de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados		●
Origen geográfico de las comunicaciones		●
Capítulo del Código de Conducta al que hacen referencia las comunicaciones		●
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)		●
Nº de reuniones de la Comisión del Código de Conducta		●

<b>Impuesto sobre sociedades (millones de euros)</b>	48	●
--	----	---

### Los clientes y el Grupo Gas Natural

<b>Índices de satisfacción (%)</b>		
Clientes satisfechos (por países)	63	●2
Satisfacción de los principales procesos	64	●2

<b>Indicadores de clientes (España e Internacional)</b>	69	
Ventas de distribución de gas (GWh)		●3
Ventas de gas a clientes finales (GWh)		●
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)		●2
Nº de clientes finales de gas (en miles)		●
Ventas de electricidad (GWh)		●
Nº de contratos de electricidad		●
Nº de contratos de servicios de mantenimiento de gas		●
Nº de contratos de servicios de mantenimiento de electricidad		●
Nº de contratos de financiación vivos		●
Reseguimiento de red (km)		●2
Renovación de red (km)		●2
Renovación de acometidas (km)		●
Red de distribución (km)		●
Incremento de la red de distribución (%)		●
Inspecciones reglamentarias		●2
Nº de visitas preventivas de mantenimiento		●5
Nº de llamadas al Servicio de Atención Telefónica		●2



**Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural**

<b>Capital Social (número de acciones)</b>	76	●
--	----	---

**Los empleados y el Grupo Gas Natural**

<b>Indicadores generales de empleados</b>	88	
Nº de empleados		●
Edad media de la plantilla (años)		●
Hombres / Mujeres (%)		●
Gastos de personal (millones de euros)		●
<b>Otros indicadores de empleados</b>		
Índice de antigüedad. Media de años total de la plantilla	89	●
Índice de incidencia	94	●4
Accidentes con baja	94	●4
Mujeres en puestos directivos (%)	100	●
Formación de empleados:	107	
Total de horas lectivas		●
Participantes (nº)		●
Asistentes (nº)		●
Número de cursos <i>online</i> realizados (España)		●
Usuarios de formación <i>online</i> sobre el total de la plantilla (España) (%)		●
Horas de formación por empleado	107	●
Nº de sugerencias al "Buzón del empleado"	113	●

**La sociedad y el Grupo Gas Natural**

<b>Patrocinios y acción social</b>		
Aportación por tipo de acción (España y Latinoamérica) (%)	129	●2
Aportación de la Fundación Gas Natural por tipo de acción (%)	137	●
<b>Sostenibilidad ambiental</b>		
<b>Indicadores medioambientales claves (1)</b>	148	●1
<b>Emissiones de gases de efecto invernadero (t CO<sub>2</sub> eq) (2)</b>	155	
Fuentes móviles (t CO <sub>2</sub> ) (3)		●1
Fuentes fijas (t CO <sub>2</sub> ) (4)		●1
Fuentes indirectas (t CO <sub>2</sub> ) (5)		●1
Emissiones de metano (t CO <sub>2</sub> eq) (6)		●1
<b>Consumo energético (GJ) (7)</b>	158, 161	
Centros de trabajo (8)		●1
Proceso (9)		●1
<b>Generación de residuos (t y m<sup>3</sup>) (10)</b>	167, 168	
Centros de trabajo		●1
Proceso		●1
<b>Desembolsos medioambientales (millones de euros) (11)</b>	172	●1

### Notas aclaratorias sobre los indicadores medioambientales

- (1) Se han verificado en su totalidad los indicadores correspondientes a España. En los indicadores medioambientales internacionales, sólo se han verificado los datos correspondientes a Colombia y México, como se especifica en cada una de las notas al pie.
- (2) Colombia: 3.058 toneladas de CO<sub>2</sub>. México: 5.749 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- (3) Colombia: 501,5 toneladas de CO<sub>2</sub>. México: 2.217 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- (4) Colombia: 1.477 toneladas de CO<sub>2</sub>. México: 2.076 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- (5) Colombia: 1.080 toneladas de CO<sub>2</sub>. México: 1.456 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- (6) Colombia: 80.055 toneladas de CO<sub>2</sub> eq. México: 214.246 toneladas de CO<sub>2</sub> eq.
- (7) Colombia: 54.052 GJ. México: 49.373 GJ.
- (9) Colombia: 47.494 GJ. México: 40.405 GJ.
- (8) Colombia: 6.559 GJ. México: 8.967 GJ.
- (10) Colombia: 24.114 toneladas. México: 226.124 toneladas
- (11) Colombia: 130.268.381 pesos colombianos. México: 1.396.600 pesos mexicanos.

### Notas aclaratorias sobre el alcance de la verificación

- Grupo.
- España.
- 1 España, Colombia y México.
- 2 España, Argentina y Colombia.
- 3 España, Argentina, Brasil, Colombia y México.
- 4 España, Argentina, Colombia y México.
- 5 España y Colombia.

## Anexo 2. Bases y criterios de preparación de los indicadores sujetos a verificación externa independiente

Indicador	Bases y criterios de preparación del Grupo Gas Natural
<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 2006.
Financiero (millones de euros)	Indicadores preparados de acuerdo con las políticas contables de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo a 31 de diciembre de 2006.
Datos por acción (euros/acción)	Indicadores que figuran en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo a 31 de diciembre de 2006.
Contribución al Ebitda por actividades (%)	Porcentaje de contribución al Ebitda del Grupo Gas Natural de cada una de sus actividades.
<b>Distribución España y Latinoamérica.</b>	
<b>Principales magnitudes</b>	
Ventas de la actividad de gas (GWh)	Ventas de gas y ventas de transporte de gas/ATR.
Ventas de gas a tarifa (GWh)	Ventas de gas natural facturadas a sociedades comercializadoras del Grupo y ajenas y a clientes finales durante el ejercicio de 2006.
ATR (GWh)	Transporte de gas natural facturado a las sociedades comercializadoras del Grupo y ajenas durante el ejercicio de 2006.
Red de distribución (km)	km de red de transporte y de distribución a 31 de diciembre de 2006.
Incremento de puntos de suministro de gas (en miles)	Nuevos puntos de suministro captados durante el ejercicio de 2006.
Puntos de suministro de gas, en miles (a 31/12)	Número de usuarios de la red de distribución, sean o no clientes finales del Grupo. Se corresponde con el total de clientes de distribución de gas a 31 de diciembre de 2006.
<b>Electricidad España.</b>	
<b>Principales magnitudes</b>	
Energía eléctrica producida (GWh)	Cantidad de energía eléctrica producida en las centrales de ciclo combinado, en los parques eólicos y en las plantas de cogeneración del Grupo Gas Natural en España durante el ejercicio de 2006.
Electricidad contratada (GWh/año)	Cantidad de energía anual contratada (en alta y captación) de los clientes de mercado liberalizado de electricidad.
Ventas de electricidad (GWh)	Ventas de electricidad en el mercado liberalizado facturadas a los clientes durante el ejercicio de 2006.
<b>Gobierno corporativo</b>	
Nº de reuniones del Consejo de Administración y de las 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 2006, registradas en las correspondientes actas de reunión del libro oficial de Actas.
Retribuciones al Consejo de Administración (en miles de euros)	Importes devengados por los miembros del Consejo de Administración de Gas Natural SDG, S.A. durante el ejercicio de 2006.
Código de Conducta	Indicadores relacionados con las comunicaciones (consultas y notificaciones) de los empleados del Grupo Gas Natural recibidas por la Comisión del Código de Conducta durante el ejercicio de 2006 desde la puesta en marcha del procedimiento con fecha de 31 marzo de 2006.
Nº de reuniones de la Comisión del Código de Conducta	Número de reuniones de la Comisión del Código de Conducta durante el ejercicio de 2006.
Impuesto sobre sociedades (millones de euros)	Indicador preparado de acuerdo con las políticas contables de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo a 31 de diciembre de 2006.

## Los clientes y el Grupo Gas Natural

Índices de satisfacción (%)	Porcentaje de clientes que, en las encuestas realizadas por una empresa externa, declaran estar satisfechos o muy satisfechos con las actividades relacionadas con los servicios de Atención al Cliente durante el ejercicio de 2006.
-----------------------------	---

### Indicadores de clientes (España e Internacional)

Ventas de distribución de gas (GWh)	Ventas de gas y ventas de transporte de gas/ATR.
Ventas de gas a clientes finales (GWh)	Cantidad de gas natural facturada a los clientes durante el año 2006. Se incluyen en este indicador las ventas a todos los clientes finales del mercado regulado y liberalizado. No se incluyen las ventas internas.
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	Contratos en alta facturables a 31 de diciembre de 2006 de clientes finales pertenecientes a las empresas distribuidoras del Grupo Gas Natural y, en el caso de España, también incluye los clientes pertenecientes a otras empresas de distribución. Se corresponde con el total de clientes de distribución de gas a 31 de diciembre de 2006.
Nº de clientes finales de gas (en miles)	Contratos en alta facturables a 31 de diciembre de 2006 de las empresas distribuidoras del Grupo Gas Natural, tanto en el mercado regulado como en el liberalizado.
Ventas de electricidad (GWh)	Ventas de electricidad en el mercado liberalizado facturadas a los clientes durante el ejercicio de 2006.
Nº de contratos de electricidad	Clientes activos del Grupo Gas Natural en el mercado liberalizado eléctrico a 31 de diciembre de 2006.
Nº de contratos de servicios de mantenimiento	Contratos de servicios de mantenimiento de gas y electricidad, facturables a 31 de diciembre de 2006.
Nº de contratos de financiación vivos	Contratos de financiación de clientes de Gas Natural Distribución y Gas Natural Servicios en España realizados a través de entidades financieras externas a 31 de diciembre de 2006.
Reseguimiento de red (km)	km de tubería inspeccionada durante el ejercicio de 2006 para analizar si está en buen funcionamiento o si es necesario realizar adecuaciones.
Renovación de red (km)	km de tubería renovada por mal estado, cambios de caudal o fugas durante el ejercicio de 2006.
Renovación de acometidas (km)	Número de acometidas renovadas por mal estado, cambios de caudal o fugas durante el ejercicio de 2006.
Red de distribución (km)	km de red de transporte y de distribución a 31 de diciembre de 2006.
Incremento de la red de distribución (%)	Porcentaje de aumento de la red de distribución.
Inspecciones reglamentarias	Número de inspecciones reglamentarias en el mercado regulado realizadas durante el ejercicio de 2006.
Nº de visitas preventivas de mantenimiento	Inspecciones anuales de mantenimiento contratadas por clientes y realizadas durante el ejercicio de 2006.
Nº de llamadas al Servicio de Atención Telefónica	Llamadas recibidas en las plataformas telefónicas durante el ejercicio de 2006.

### Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural

Capital Social (número de acciones)	Número total de acciones que forman el Capital Social de Gas Natural sdg, s.a.
-------------------------------------	--

## Los empleados y el Grupo Gas Natural

### Indicadores generales de empleados

Nº de empleados	Número de empleados en plantilla a 31 de diciembre de 2006 de las sociedades que integran el Grupo Gas Natural.
Edad media de la plantilla (años)	Edad media del personal en plantilla a 31 de diciembre de 2006.
Hombres/Mujeres (%)	Porcentaje de hombres y mujeres sobre el total de la plantilla a 31 de diciembre de 2006.
Gastos de personal (millones de euros)	Gastos de personal de las sociedades que integran el Grupo Gas Natural a 31 de diciembre de 2006, preparados de acuerdo con las políticas contables de las Cuentas Anuales Consolidadas.
Otros indicadores de empleados	
Índice de antigüedad.	
Media de años total de la plantilla	Antigüedad media del personal en plantilla a 31 de diciembre de 2006.
Índice de incidencia	Número de accidentes laborales que causaron baja profesional durante el ejercicio de 2006 en relación a la plantilla media y por cada 1.000 empleados.
Accidentes con baja	Número de accidentes laborales que causaron baja profesional durante el ejercicio de 2006.
Mujeres en puestos directivos (%)	Mujeres en puestos directivos sobre el total de la plantilla, a 31 de diciembre de 2006.
Formación de empleados	Indicadores de formación (presencial, <i>online</i> , interna o externa) recibida por empleado durante el ejercicio de 2006.
Horas de formación por empleado	Horas de formación recibidas por empleado durante el ejercicio de 2006.
Nº de sugerencias al "Buzón del empleado"	Sugerencias recibidas en el "Buzón del empleado" (canal de opinión) durante el ejercicio de 2006. A través del canal de opinión, el empleado puede expresar, con la opción de hacerlo anónimamente, su opinión o comentarios sobre cualquier tema que le interese.

## La sociedad y el Grupo Gas Natural

### Patrocinios y acción social

Aportación por tipo de acción	Porcentaje de desembolsos por tipo de acción (social, cultural, energética y medioambiental) realizados durante el ejercicio de 2006 en ámbitos donde el Grupo Gas Natural y la Fundación Gas Natural tienen alguna presencia.
-------------------------------	--

## Sostenibilidad ambiental

### Indicadores medioambientales claves

Emisiones de gases de efecto invernadero (t CO <sub>2</sub> eq)	Toneladas de dióxido de carbono emitidas a la atmósfera como consecuencia del consumo de combustible en fuentes móviles (flota de vehículos), fijas (ciclos combinados, cogeneración, transporte y distribución) o indirectas (derivadas del consumo de electricidad importada) durante el ejercicio de 2006, calculadas a partir de la aplicación de factores de emisión internos y/o estándares. Las emisiones de metano de la actividad de transporte y distribución se calculan a partir de la aplicación de factores de emisión en función de la longitud de las tuberías, del material y de la presión de suministro.
Consumo energético (GJ)	Autoconsumos de gas natural y electricidad en los centros de trabajo (iluminación, climatización y fuerza) y en proceso (ciclos combinados, cogeneración, transporte y distribución y parques eólicos) durante el ejercicio de 2006, obtenidos a través de las lecturas directas de los contadores, de telemedidas, de facturas de terceros o en base a estimaciones. El dato es consolidado; 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. En el caso de parques eólicos y distribución, se aplica en % accionarial real cuando este es igual o inferior al 50% y el 100% cuando es superior al 50%.
Generación de residuos (t y m <sup>3</sup> )	Cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos, según clasificaciones legales, retiradas por gestores autorizados de los centros de trabajo durante el ejercicio de 2006, calculados a partir del peso o volumen facturados o por estimaciones.
Centros de trabajo	Cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos, según clasificaciones legales, de las centrales de ciclos combinados, plantas de cogeneración y parques eólicos del Grupo Gas Natural retirados a través de gestores autorizados durante el ejercicio de 2006 y calculados a partir del peso y volumen facturados o estimaciones. El dato es consolidado; 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. En el caso de parques eólicos y distribución, se aplica en % accionarial real cuando este es igual o inferior al 50% y el 100% cuando es superior al 50%.
Proceso	Cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos, según clasificaciones legales, de las centrales de ciclos combinados, plantas de cogeneración y parques eólicos del Grupo Gas Natural retirados a través de gestores autorizados durante el ejercicio de 2006 y calculados a partir del peso y volumen facturados o estimaciones. El dato es consolidado; 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. En el caso de parques eólicos y distribución, se aplica en % accionarial real cuando este es igual o inferior al 50% y el 100% cuando es superior al 50%.
Desembolsos medioambientales (millones de euros)	Inversiones y gastos que suponen una contribución positiva sobre el medio ambiente, efectuados durante el ejercicio de 2006.







Índice de contenidos  
e indicadores GRI




## Índice de contenidos e indicadores GRI

<b>1. Visión y estrategia</b>		<b>Páginas</b>
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4-5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	25-26, 29-33, 176-183
<b>2. Perfil</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
2.1	Nombre de la organización.	12
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	12-20
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	12-20
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	223
2.5	Nº de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la Memoria.	6, 12-20
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	12-20
2.7	Mercados servidos.	12-20
2.8	Dimensiones de la organización informante.	12-20, 218-221
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	IA 8-23
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	145
<b>3. Parámetros de la Memoria</b>		
<b>Perfil de la Memoria</b>		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria.	7
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	7
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	7
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	9
<b>Alcance y cobertura de la Memoria</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	6-7
3.6	Cobertura de la Memoria.	6-7
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	6-9
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	6-9
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	6-9, 188-195
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	6-9
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	6-9
<b>Índice del contenido GRI</b>		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria.	198-207
<b>Verificación</b>		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria. Si no se incluye en el Informe de Verificación en la Memoria de Sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	186-187

<b>4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés</b>		<b>Páginas</b>
<b>Gobierno</b>		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	27-29, IA 24-25
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	28
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	28
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	51-52
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	IGC 10-12, 54
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	IGC 31-33, 54-55
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	IGC 13-14, 53
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	21-24, 27-40 42-43, 133-134
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	44-46
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	IGC 13-14, 37, 52
<b>Compromisos con iniciativas existentes</b>		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	32-33
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	124-145
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	140-141
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	42-43
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	44-46
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	51-52
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	7-9

### Indicadores de desempeño económico

		Páginas	PM	ODM
<b>Enfoque de gestión</b>		12-20, 25-26		
<b>Aspecto: Desempeño económico</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	14, 48-50, 114-115, 124		1-8
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	29-33, 48-50	7-8	
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	48		
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	IA 157		
<b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	103	6	
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	114-123		
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	102-103	6	
<b>Aspecto: Impactos económicos indirectos</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	126-139		1-8
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	48-50, 126-139		1

	2002						
	In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Mandatory</b>							
Self Declared			Report Externally Assured		Report Externally Assured		
<b>Optional</b>							
Third Party Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		
GRI Checked							

## Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

		Páginas	PM	ODM
<b>Enfoque de gestión</b>		86-113		
<b>Aspecto: Empleo</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	89, 101		1, 3
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	88-89, 100	6	1, 3
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	88, 104	6	1, 2, 4-6
<b>Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	100, 102	1, 3	
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	(1)	3	
<b>Aspecto: Salud y seguridad</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	95		6
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	94		
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	91, 96		4-6
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	95		5
<b>Aspecto: Formación y educación</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	106-107		3
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	106-107		1, 3
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	107		3
<b>Aspecto: Diversidad y oportunidad</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	99-100	1, 6	3
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	(2)	1, 6	3



## Indicadores de desempeño social: derechos humanos

		Páginas	PM	ODM
<b>Enfoque de gestión</b>		35-38, 132-135		
<b>Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
HR1 (P)	Porcentaje y nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	(3)	1, 2, 4-6	1, 3
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	(3)	1, 2, 4-6	1
HR3 (A)	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	35-38	1, 4, 5	
<b>Aspecto: No discriminación</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	35-38	1, 6	3
<b>Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
HR5 (P)	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	100-102	1, 3	
<b>Aspecto: Trabajo infantil</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	35-38 (4)	1, 5	2
<b>Aspecto: Trabajos forzados</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	35-38 (4)	1, 4	3
<b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	91	1, 2	
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	(5)	1	3

## Indicadores de desempeño social: Sociedad

		Páginas	PM	ODM
<b>Enfoque de gestión</b>		27-40, 124-145		
<b>Aspecto: Comunidad</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
SO1 (P)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	124-145	1	1-8
<b>Aspecto: Corrupción</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	27-40	10	
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	27-40	10	
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	27-40	10	
<b>Aspecto: Política pública</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	35-38	10	
SO6 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	(6)	10	
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
SO7 (A)	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	(7)		
<b>Aspecto: Comportamiento normativa</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	(8)		

### Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto

		Páginas	PM	ODM
<b>Enfoque de gestión</b>		56-73, 146-174		
<b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	67-73		4
PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	68 (9)		
<b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	(9)	8	
PR4 (A)	Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	68	8	
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	60-66		
<b>Aspecto: Comunicaciones de marketing</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	(10)		
PR7 (A)	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	(11)		
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	68, 71		
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	(12)		

## Indicadores de desempeño medioambiental

		Páginas	PM	ODM
<b>Enfoque de gestión</b>		146-173		
<b>Aspecto: Materiales</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	158, 161-166	8	7
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	(13)	8-9	7
<b>Aspecto: Energía</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	158, 161	8	7
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	158, 161	8	7
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	157-162	8-9	7
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	157-162	8-9	7
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	157-162	8-9	7
<b>Aspecto: Agua</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	163, 165	8	7
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	163, 165 (14)	8	7
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	163	8-9	7
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>				
<b>Código GRI</b>	<b>Definición GRI</b>			
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	168-169	8	
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	168-169	8	
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	168-169	8	7
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	168-169	8	7
EN15 (A)	Nº de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyas hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	168-169	8	

		Páginas	PM	ODM
<b>Aspecto: Emisión, vertidos y residuos</b>				
Código GRI	Definición GRI			
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	154-155	8	
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	154-155	8	7
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	150-156	8, 9	7
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	(15)	8	7
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	167-168	8	7
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	163, 165	8	7
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	163-165, 167-168	8	7
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	169	8	
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	164-165, 167-168	8	
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	168-169	8	
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>				
Código GRI	Definición GRI			
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	150-173	8, 9	7
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.	(16)	8, 9	7
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>				
Código GRI	Definición GRI			
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	172	8	
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	153-155, 157-158, 162-163, 167-168	8	
<b>Aspecto: General</b>				
Código GRI	Definición GRI			
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	173	8	

(P) Principal.  
(A) Adicional.

- (1) Las notificaciones sobre cambios organizativos se realizan cumpliendo con la legislación vigente en cada país.
  - (2) Los salarios en el Grupo Gas Natural se establecen en base a categorías profesionales. En futuras publicaciones se reportará sobre ello.
  - (3) Está previsto extender el Código de Conducta del Grupo Gas Natural a los proveedores y colaboradores en el ejercicio de 2007. Se informará sobre ello en futuras publicaciones.
  - (4) No constan incumplimientos relacionados con trabajo forzoso o infantil.
  - (5) No consta información en listados disponibles en las unidades corporativas de Servicios Jurídicos, Negocios Minoristas y Recursos sobre incidentes relacionados con comunidades indígenas.
  - (6) El Grupo Gas Natural a través de su Código de Conducta se declara contrario a las compensaciones impropias y al tráfico de influencias.
  - (7) No consta información en listados disponibles en las unidades corporativas de Servicios Jurídicos, Negocios Minoristas y Recursos sobre acciones relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.
  - (8) No consta información en listados disponibles en las unidades corporativas de Servicios Jurídicos, Negocios Minoristas y Recursos sobre sanciones o multas relacionadas con el incumplimiento de leyes y regulaciones. (se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas", las impuestas por resolución firme superiores a 60.000 euros).
  - (9) El Grupo Gas Natural se rige por la legislación española que regula la información que deben proporcionar las empresas suministradoras sobre el uso seguro del gas.
  - (10) El Grupo Gas Natural es miembro de Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial).
  - (11) No constan incidentes fruto de incumplimientos en materia de marketing, publicidad y otras actividades promocionales.
  - (12) No consta ninguna multa significativa fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios. Se entiende por multas significativas aquellas cuyo importe es superior a 60.000 euros.
  - (13) El gas natural no se considera un material reciclable (ver Indicator Protocol Set EN1 de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de GRI).
  - (14) Los centros de trabajo del Grupo Gas Natural se proveen de la red de abastecimiento urbana y se vierte a la red de alcantarillado público. El agua consumida de proceso se devuelve al medio en su práctica totalidad.
  - (15) Los sistemas de refrigeración y equipos de extinción de incendios del Grupo Gas Natural cumplen con la legislación ambiental vigente por lo que se refiere a la no utilización de sustancias clorofluorcarbonadas. 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.
  - (16) La actividad comercial del Grupo Gas Natural no incluye productos manufacturados.
- PM Equivalencia con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.  
ODM Equivalencia con los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas.  
IA Informe Anual.  
IGC Informe de Gobierno Corporativo.







## Glosario

# Glosario

210 •

**AENOR.** 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).** Hay de dos tipos: alta presión alta (APA), que comprende de 4 a 16 bar, y alta presión baja (APB), que agrupa presiones superiores a 16 bar.

**ATR.** 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.

**Autocontrol.** Asociación sin ánimo de lucro formada por los principales anunciantes, agencias y medios de comunicación, que se encarga de gestionar el sistema de autorregulación publicitario español.

**Banner.** Anuncio publicitario en una página web.

**Buque metanero.** Nave de almacenamiento flotante, caracterizada por el tipo de depósitos que alberga, que transporta gas natural licuado a -160 °C 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.

**CDI.** Contratista de Distribución Integral.

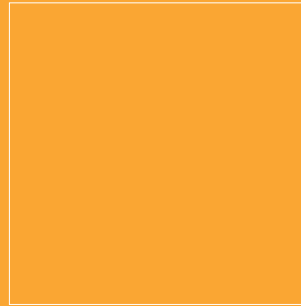
**CDTI.** Centro para el Desarrollo Técnico Industrial, entidad pública empresarial dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que promueve la innovación y el desarrollo tecnológico de las empresas españolas.

**CENIT.** Programa impulsado por el CDTI, cuyas siglas corresponden a "Consortios Estratégicos Nacionales en Investigación Técnica", el cual contempla la financiación de grandes proyectos integrados de investigación industrial.

**Central térmica convencional de gas natural.** 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.

**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.** Comisión Nacional de la Energía. Es el ente regulador de los sistemas energéticos en España.

**CNMV.** 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 ejemplo, la respiración de los seres vivos) como artificiales (por ejemplo, la utilización de combustible en procesos industriales, motores de automóviles, etc).

**CO<sub>2</sub> eq.** Dióxido de carbono equivalente.

**Código Conthe.** Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo para las sociedades cotizadas españolas, que deberán aplicar a partir de 2008. Concretamente, se trata de la unificación y actualización de las recomendaciones hechas por sus precedentes, los llamados informes Olivencia y Aldama.

**Cogeneración.** Producción de electricidad y calor en un proceso combinado (CHP) a partir de determinadas fuentes de energía. Es 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 carbonosa y bituminosa.

**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.

**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.

**Directiva 2002/91/CE de Eficiencia Energética en los Edificios.** Normativa europea comunitaria relativa a la eficiencia energética de los edificios, que los Estados miembros deben incorporar a su legislación nacional, y que garantiza que las normas para la construcción de edificios en toda Europa conceden una gran importancia a la reducción del consumo de energía.

**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.

**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 son las energías propiamente conocidas como renovables y otras como las células de combustible, que funcionan con hidrógeno, prácticamente inagotable.

**Equity gas.** Gas propio.

**Energía renovable.** Energía que se presenta en la naturaleza de modo continuo y prácticamente inagotable, por ejemplo, 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.

**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 ambientales y determinar las medidas compensatorias necesarias.

**FTSE4Good.** Índice, elaborado por Financial Times Stock Exchange (FTSE), 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, compuesto 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 (GTS).** Es el responsable de la gestión técnica de la red básica y de transporte secundario de gas natural. En España, el gestor es Enagás, cuyo objetivo es 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.

**GNL.** 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.

**IRC.** Instalación Receptora Comunitaria.

**ISO 14001.** Norma internacional que especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión medioambiental, y que permite a las empresas 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 que debe cumplir un sistema de gestión medioambiental.

**Joint venture.** Asociación de personas físicas o jurídicas que acuerdan participar conjuntamente en un proyecto, generalmente específico, para una utilidad común, combinando sus respectivos recursos sin formar ni crear una corporación.

**kg.** Kilogramo. Unidad de peso.

**kWe.** Kilovatio eléctrico. Unidad de energía.

**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, mediante el cual 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 con otras comercializadoras.

**Modelo Q.** Sistema de cálculo de costes derivados de la ejecución no óptima del servicio por parte del proveedor. Asimismo, aporta información esencial para determinar las adjudicaciones anuales y las licitaciones que realiza el Grupo Gas Natural.

**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.

**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.

**NOx.** Óxidos 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 de las personas y sobre las plantas, e interviene en el fenómeno de la "lluvia ácida".

**Newsletter.** Boletín informativo.

**OPA.** 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.

**OMS.** Organización Mundial de la Salud, organismo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), especializado en gestionar políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial.

**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.

**Pay-out.** Ratio financiero que indica la parte del beneficio de una sociedad que se distribuye como dividendo.

**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.

**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.

**Red de distribución.** Conjunto de estaciones de regulación y medida, redes, acometidas e instalaciones comunes que suministran el gas a los usuarios domésticos, comerciales e industriales, a una presión menor de 16 bar.

**Residuos banales.** Los residuos clasificados como banales son los que, por su naturaleza, pueden asimilarse a los residuos urbanos (papel, cartón, vidrio, entre otros).

**ROACE.** Rentabilidad sobre el capital empleado medio.

**Sistema de contratación "1+1+1".** Modelo de adjudicación en México que da la posibilidad a los proveedores de mantener un contrato garantizado de uno a tres años con el Grupo Gas Natural.

**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.

**Torres de refrigeración.** Estructuras para refrigerar aguas y otros medios a temperaturas próximas a las ambientales.

**Trading.** Actividad de compra-venta de gas natural licuado.

**Transportista de gas.** Persona física o jurídica que es 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 del 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

## Anexo de compañías del Grupo Gas Natural

Sociedad	País	Actividad
Gas Natural Aprovisionamientos SDG, S.A.	España	Aprovisionamiento de gas
Sagane, S.A.	España	Aprovisionamiento de gas
Repsol-Gas Natural LNG, S.L.	España	Aprovisionamiento y transporte
A.E.C.S. Vall d'Hebrón, A.I.E.	España	Cogeneración
La Energía, S.A.	España	Cogeneración
Sociedad de Tratamiento Hornillos, S.L.	España	Cogeneración
Tratamiento Almazán, S.L.	España	Cogeneración
UTE La Energía, SpA	España	Cogeneración
A.E.Hospital Universitario Trias Pujol	España	Cogeneración
A.E.Ciutat Sanitaria Bellvitge	España	Cogeneración
Sociedad de Tratamiento La Andaya, S.A.	España	Cogeneración
Central Térmica La Torrecilla, S.A.	España	Cogeneración
Congas Servizi Consorzio Gas Acqua Servizi, S.p.A.	Italia	Comercialización de gas
Gas Natural Commercialisation France, S.P.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 Comercial SDG, S.L.	España	Comercialización de gas doméstico
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 S.R.L. de México	México	Comercialización de gas y transporte
Gas Natural Servicios SDG, S.A.	España	Comercialización de gas, electricidad y gestión energética
Gas Aragón, S.A. (¹)	España	Distribución
Distribuidora Eléctrica Navasfrías, S.L.	España	Distribución de energía eléctrica
Eléctra de Abusejo, S.L.	España	Distribución de energía eléctrica
Gas Natural Distribución Eléctrica, S.A.	España	Distribución de energía eléctrica
Aragas, S.p.A.	Italia	Distribución de gas
Ceg Río, S.A.	Brasil	Distribución de gas
Comercializadora Metrogas, S.A. de CV	México	Distribución de gas
Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro, S.A.	Brasil	Distribución de gas
Gas Galicia SDG, S.A.	España	Distribución de gas
Gas Natural Andalucía, S.A.	España	Distribución de gas
Gas Natural BAN, S.A.	Argentina	Distribución de gas
Gas Natural Cantabria SDG, S.A.	España	Distribución de gas
Gas Natural Castilla y León, S.A.	España	Distribución de gas
Gas Natural Castilla La-Mancha, S.A.	España	Distribución de gas
Gas Natural Cegas, S.A.	España	Distribución de gas
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	Colombia	Distribución de gas
Gas Natural de São Paulo Sul, S.A.	Brasil	Distribución de gas
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	Colombia	Distribución de gas
Gas Natural Distribución SDG, S.A.	España	Distribución de gas
Gas Natural La Coruña, S.A.	España	Distribución de gas
Gas Natural México, S.A. de CV	México	Distribución de gas
Gas Natural Murcia SDG, S.A.	España	Distribución de gas
Gas Natural Rioja, S.A.	España	Distribución de gas
Gas Natural Transporte SDG, S.L.	España	Distribución de gas
Gas Natural, S.A. ESP	Colombia	Distribución de gas
Gas Navarra, S.A.	España	Distribución de gas
Gasdoti Azienda Siciliana, S.p.A.	Italia	Distribución de gas
Gases de Barrancabermeja, S.A.	Colombia	Distribución de gas
Nettis Gestioni, S.r.L.	Italia	Distribución de gas
Normanna Gas, S.p.A.	Italia	Distribución de gas
SCM s.r.l.	Italia	Distribución de gas
Smedigas S.p.A.	Italia	Distribución de gas
Portal Gas Natural, S.A.	España	E-Business
Petroleum Oil & Gas España, S.A.	España	Explotación hidrocarburos
Gas Natural Capital Markets, S.A.	España	Financiera
Gas Natural Finance, B.V.	Holanda	Financiera
Gas Natural International, Ltd.	Irlanda	Financiera
Kromschroeder, S.A. (²)	España	Contadores

(¹) Resultado correspondiente a septiembre de 2006.

(²) Resultado correspondiente a octubre de 2006.

(\*) Patrimonios sociales adaptados a NIIF-UE, únicamente a efectos de información consolidada del Grupo Gas Natural.

Patrimonio neto

Método de consolidación	% de participación total	Capital	Reservas	Resultados 2006	Dividendo a cuenta
I.G.	100,0	0,6	(14,2)	17,9	-
I.G.	100,0	94,8	14,2	137,8	-
I.P.	50,0	2,0	-	0,5	-
I.G.	81,3	1,7	0,1	(0,9)	-
I.G.	100,0	10,7	0,9	(0,2)	-
I.G.	80,0	1,2	1,1	0,2	-
I.G.	90,0	2,8	-	-	-
I.G.	100,0	1,4	-	0,3	-
I.P.	50,0	0,9	0,1	(0,2)	-
I.P.	50,0	0,8	(0,5)	(0,3)	-
I.P.	45,0	1,1	1,2	0,6	-
I.P.	50,0	1,2	-	-	-
I.G.	100,0	0,1	1,1	-	-
I.G.	100,0	-	(4,0)	2,0	-
I.G.	100,0	2,1	5,9	(4,5)	-
I.G.	72,0	-	1,5	1,7	-
I.G.	100,0	-	-	0,2	-
I.G.	100,0	2,4	29,7	33,8	-
I.P.	43,4	0,6	0,7	0,6	-
I.P.	43,4	10,3	(10,2)	(3,4)	-
I.G.	100,0	2,9	2,8	2,3	-
PE.	35,0	5,9	16,8	9,4	-
I.G.	100,0	0,2	-	-	-
I.G.	100,0	0,1	-	-	-
I.G.	100,0	1,2	(0,4)	(0,3)	-
I.G.	90,0	-	35,2	(0,6)	-
I.G.	59,6	22,8	28,6	4,6	(2,2)
I.G.	86,8	128,1	(61,8)	2,2	-
I.G.	54,2	147,7	97,2	16,6	(21,2)
I.G.	62,0	32,6	5,4	0,2	-
I.G.	100,0	12,4	41,3	3,5	-
I.G.	50,0	214,7	(151,1)	4,2	(13,4)
I.G.	90,4	3,2	27,9	1,0	-
I.G.	90,1	6,3	78,5	15,9	-
I.G.	95,0	26,8	16,7	1,8	-
I.G.	99,7	25,5	67,9	5,9	-
I.G.	45,8	1,1	6,9	2,6	-
I.G.	100,0	346,4	(183,7)	2,1	(1,3)
I.G.	32,2	9,2	20,3	7,4	(9,5)
I.G.	100,0	101,0	1.005,1	269,1	(192,1)
I.G.	56,4	2,3	(0,4)	(0,5)	-
I.G.	86,8	470,7	(167,2)	2,6	-
I.G.	99,9	19,4	(2,4)	(3,1)	-
I.G.	87,5	2,7	8,9	2,3	-
I.G.	100,0	15,0	42,2	9,0	(6,6)
I.G.	59,1	10,9	146,4	52,0	-
I.G.	90,0	3,6	27,1	5,9	-
I.G.	90,0	0,5	23,0	(3,1)	-
I.G.	32,2	1,3	1,4	0,3	-
I.G.	100,0	0,1	1,9	1,0	-
I.G.	90,0	0,1	28,7	(0,3)	-
I.G.	100,0	0,8	-	0,3	-
I.G.	100,0	0,6	20,8	(0,6)	-
I.G.	100,0	8,0	0,5	0,2	-
I.G.	100,0	1,3	13,7	(1,8)	-
I.G.	100,0	0,1	0,9	-	-
I.G.	100,0	-	2,3	0,4	-
I.G.	100,0	25,4	11,9	0,7	-
PE.	43,0	0,7	10,4	0,5	-



## Anexo de compañías del Grupo Gas Natural (continuación)

Sociedad	País	Actividad
Torre Marenostrum, S.L.	España	Inmobiliaria
Lantarón Energía, S.L.	España	Generación de electricidad
EcoEléctrica, L.P.	Puerto Rico	Generación de electricidad
Aplicaciones y Proyectos energéticos, S.A.	España	Generación eólica
Boreas Eólica 2, S.A.	España	Generación eólica
Boreas Eólica, S.A.	España	Generación eólica
Corporación Eólica de Zaragoza, S.L.	España	Generación eólica
Desarrollo de Energías Renovables Castilla La Mancha, S.A.	España	Generación eólica
Desarrollo de Energías Renovables, S.A.	España	Generación eólica
Energy Way Produção de Energia Lda	Portugal	Generación eólica
Molinos de Valdebezana, S.A.	España	Generación eólica
Montouto 2000, S.A.	España	Generación eólica
Explotaciones Eólicas Sierra de Utrera, S.L.	España	Generación eólica
Los Castrios, 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, SA	España	Generación eólica
Molinos de la Rioja, S.A.	España	Generación eólica
Molinos de Linares, S.A	España	Generación eólica
Enervent, S.A. (*)	España	Generación eólica
Burgalesa de Generación Eólica, S.A.(*)	España	Generación eólica
Sistemas Energéticos La Muela, S.A. (*)	España	Generación eólica
Sistemas Energéticos Mas Garullo, S.A. (*)	España	Generación eólica
Gas Natural do Brasil, S.A.	Brasil	Generación y comercialización de electricidad
Gas Natural Electricidad SDG, S.A.	España	Generación y comercialización de electricidad
Iradia Climatización, AIE	España	Gestión energética
UTE GNS-Dalkia Energia	España	Gestión energética
Gas Natural Informática, S.A.	España	Informática
Natural Servicios, S.A.	Argentina	Instalaciones de gas
Gas Natural Exploración, S.L.	España	Investigación y exploración hidrocarburos
El Andalus LNG SPA	Argelia	Licuefacción
Gas Natural Rigassificazione Italia, S.P.A.	Italia	Regasificación de gas
Natural Re, S.A.	Luxemburgo	Seguros
Adm. de Servicios de Energía México, S.A. de CV	Mexico	Servicios
Compañía Auxiliar de Industrias Varias, S.A.	España	Servicios
Energía y Confort Administración de Personal, S.A. de CV	Mexico	Servicios
Gas Natural Servicios, S.A. de C.V.	Mexico	Servicios
Gas Natural Serviços, S.A.	Brasil	Servicios
Gas Natural Soluciones, S.L.	España	Servicios
Portal del Instalador, S.A.	España	Servicios
Serviconfort Colombia, S.A.	Colombia	Servicios
Sistemas de Administración y Servicios, S.A. de C.V.	Mexico	Servicios
Buenergía Gas & Power, Ltd.	I. Cayman	Sociedad de cartera
Gas Natural Corporación Eólica, S.L.	España	Sociedad de cartera
Gas Natural Internacional SDG, S.A.	España	Sociedad de cartera
Gas Natural Italia SpA	Italia	Sociedad de cartera
Gas Natural Puerto Rico, Inc	Puerto Rico	Sociedad de cartera
Gas Natural Argentina SDG, S.A.	Argentina	Sociedad de cartera
Holding Gas Natural, S.A.	España	Sociedad de cartera
Invergas Puerto Rico, S.A.	España	Sociedad de cartera
Invergás, S.A.	Argentina	Sociedad de cartera
La Propagadora del Gas, S.A.	España	Sociedad de cartera
Gas Natural Eólica, S.A.	España	Sociedad de cartera
EcoEléctrica Holding, Ltd	I. Cayman	Sociedad de cartera
EcoEléctrica Limited	I. Cayman	Sociedad de cartera
Gas Natural Distribuzione S.p.A.	Italia	Sociedad de cartera y distribución de gas
Desarrollo del Cable, S.A.	España	Telecomunicaciones
Europe Maghreb Pipeline, LTD.	Reino Unido	Transporte de gas
Metragaz, S.A.	Marruecos	Transporte de gas

(\*) Resultado correspondiente a octubre de 2006.

(\*) Resultado correspondiente a noviembre de 2006.

(\*) Patrimonios sociales adaptados a NIIF-UE, únicamente a efectos de información consolidada del Grupo Gas Natural.

Patrimonio neto

Método de consolidación	% de participación total	Capital	Reservas	Resultados 2006	Dividendo a cuenta
PE.	45,0	5,3	15,7	-	-
I.G.	100,0	-	-	-	-
I.P.	47,5	63,2	(7,0)	51,4	(12,1)
I.G.	100,0	0,1	-	-	-
I.G.	90,0	2,6	4,5	2,0	-
I.G.	99,5	5,2	5,1	2,0	-
I.G.	68,0	2,5	0,2	1,0	-
I.G.	100,0	0,1	-	-	-
I.G.	100,0	42,2	121,3	12,8	(2,7)
I.G.	100,0	-	-	-	-
I.G.	59,7	0,1	-	-	-
I.P.	49,0	6,0	0,6	2,4	-
I.P.	50,0	2,7	2,8	4,0	-
I.P.	33,3	2,2	-	1,0	-
I.P.	50,0	9,9	25,8	12,2	-
I.P.	36,3	16,5	1,2	7,2	(1,5)
I.P.	50,0	10,3	8,3	9,1	-
I.P.	33,3	3,0	2,7	1,5	-
I.P.	25,0	0,1	-	-	-
PE.	26,0	2,4	(0,8)	1,8	-
PE.	24,0	1,5	0,3	0,2	-
PE.	20,0	3,1	1,7	2,4	-
PE.	18,0	1,5	0,7	1,8	-
I.G.	100,0	0,6	(1,8)	0,1	-
I.G.	100,0	32,8	(0,6)	(6,0)	-
I.G.	100,0	0,3	0,1	-	-
I.P.	50,0	-	(0,3)	-	-
I.G.	100,0	19,9	4,9	0,8	-
I.G.	72,0	2,1	(1,2)	0,3	-
I.G.	100,0	15,4	(0,1)	(4,9)	-
I.P.	32,0	79,7	(2,1)	(0,6)	-
I.G.	100,0	-	-	-	-
I.G.	100,0	3,1	(0,5)	3,4	-
I.G.	86,8	-	(0,3)	-	-
I.G.	100,0	0,3	1,4	-	-
I.G.	87,0	-	0,2	(0,4)	-
I.G.	100,0	6,1	(3,1)	1,8	-
I.G.	100,0	1,7	0,4	0,5	-
I.G.	100,0	6,2	3,3	0,1	-
I.G.	75,0	1,3	(0,2)	0,2	-
I.G.	100,0	0,2	0,1	0,5	-
I.G.	87,0	-	0,2	-	-
I.G.	95,0	0,1	(76,8)	10,5	-
I.G.	100,0	5,5	(2,6)	1,2	-
I.G.	100,0	349,5	4,4	15,3	-
I.G.	100,0	0,1	0,1	0,2	-
I.G.	100,0	1,5	(0,4)	(0,3)	-
I.G.	72,0	105,0	(23,4)	-	-
I.G.	100,0	0,3	0,2	-	-
I.G.	100,0	5,1	(1,6)	(0,8)	-
I.G.	72,0	48,9	60,6	-	-
I.G.	100,0	0,2	1,2	0,1	-
I.G.	100,0	6,0	0,2	2,3	(1,6)
I.P.	47,5	63,2	4,0	15,8	(20,4)
I.P.	47,5	0,6	-	0,2	-
I.G.	100,0	4,7	119,1	(4,2)	-
I.G.	100,0	21,1	20,5	8,1	-
I.G.	72,6	0,1	57,6	115,1	(50,8)
I.G.	72,4	3,4	0,9	0,5	-

## Información adicional

### Direcciones que han colaborado en la elaboración del Informe

Sección	Unidad	Dirección
<b>El Grupo Gas Natural</b>	Reputación Corporativa Publicaciones Corporativas Identidad Corporativa	Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia
	Estrategia Asuntos de Gobierno Corporativo	Dirección de Estrategia y Desarrollo Vicesecretaría del Consejo y Asuntos de Gobierno Corporativo
	Auditoría Interna Europa y Latinoamérica	Dirección de Auditoría Interna
	Control y Gestión de Riesgos	Dirección General Económico-Financiera
<b>La responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural</b>	Reputación Corporativa	Dirección de Comunicación y Gabinete Presidencia
	Auditoría Interna Europa y Latinoamérica	Dirección de Auditoría Interna
	Contabilidad y Consolidación	Dirección General Económico-Financiera
	Tecnología, Seguridad y Sostenibilidad	Dirección General de Recursos
<b>Grupos de interés: Los clientes</b>	Estrategia Minorista	Dirección General de Negocio Minoristas Seguimiento del Negocio Minorista
	Gas Natural Comercializadora Promoción Negocios Mayoristas	Dirección General de Negocios Mayoristas
	Oficina de Garantía de Servicio al Cliente	Dirección General de Recursos
	Calidad	Dirección General de Recursos
	Seguimiento de Negocios Regulados	Dirección General de Negocios Regulados
	Seguimiento Operativo Latinoamérica	Dirección General Latinoamérica
	<b>Los accionistas e inversores</b>	Relaciones con Inversores Reputación Corporativa y Gabinete de Presidencia
<b>Los empleados</b>	Tecnología, Seguridad y Sostenibilidad Recursos Humanos	Dirección General de Recursos
<b>Los proveedores</b>	Compras y Gestión de Proveedores	Dirección General de Recursos
<b>La sociedad</b>	Reputación Corporativa	Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia
	Relaciones con Medios de Comunicación Fundación Gas Natural	Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia
	Tecnología, Seguridad y Sostenibilidad	Dirección General de Recursos
<b>Sostenibilidad ambiental</b>	Tecnología, Seguridad y Sostenibilidad	Dirección General de Recursos
<b>Coordinación</b>	Reputación Corporativa y Gabinete de Presidencia	Dirección de Comunicación
<b>Seguimiento del proceso de verificación</b>	Auditoría Interna Europa y Latinoamérica	Dirección de Auditoría Interna
	Reputación Corporativa y Gabinete de Presidencia	Dirección de Comunicación

## Opinión de los lectores

Con el objetivo de conocer su opinión acerca del presente Informe de Responsabilidad Corporativa, el Grupo Gas Natural quiere poner a su alcance la posibilidad de darnos su opinión o plantearnos cualquier tipo de duda o sugerencia para continuar mejorando.

Presentamos este breve cuestionario que puedes enviar a través de:  
 Reputación Corporativa del Grupo Gas Natural - Plaça del Gas,1. 08003 Barcelona  
 Fax: (+34) 93 402 55 64  
 reputacioncorporativa@gasnatural.com  
 www.gasnatural.com

### 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"/>
Proceso para la elaboración del Informe	<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"/>
Nuestra marca	<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"/>
Fundación Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribución al desarrollo del Grupo Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diálogo con los 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sostenibilidad ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acciones 2006 y 2007	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informe de verificación externa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Índice de contenidos e indicadores GRI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Glosario	<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)

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa al interesado de la incorporación de sus datos al fichero automatizado de solicitudes recibidas, cuya finalidad es responder dichas solicitudes, así como, remitirle otras comunicaciones que pueden resultarle de su interés a la luz de sus solicitudes formuladas a Gas Natural SDG, S.A. El interesado queda, igualmente, informado sobre la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente, dirigiéndose a la sociedad, Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia, sita en Barcelona, Plaça del Gas,1.



**Edición:**

Dirección de Comunicación  
y Gabinete de Presidencia  
[www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)

**Diseño gráfico:**

Estudio Gráfico Juan de la Mata  
[www.juandelamata.com](http://www.juandelamata.com)

**Impresión:**

Gráficas Monterreina  
Impreso en papel ecológico

**Fotografías:**

- Grupo Gas Natural
- Duccio Malagamba  
(pág. 142)

**Gas Natural SDG, S.A.**

**Domicilio social**

Plaça del Gas, 1  
08003 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

