



“La responsabilitat corporativa implica un compromís voluntari per part de les empreses per gestionar les seves activitats d’una forma responsable, que només pot tenir sentit si aquests valors i principis s’integren de manera efectiva en les seves operacions mitjançant polítiques, pràctiques de gestió i processos de presa de decisions”.

Antoni Brufau
President del Grup Gas Natural

Carta del President 04**El Grup Gas Natural 06**

Estructura Corporativa 08

Activitats principals 12

Responsabilitat Corporativa 18

Valors i Principis d'acció 19

Organització i Gestió 24

Organigrama 26

Capital Humà 30

Actuacions de patrocini social i cultural 36

Medi Ambient 46

Qualitat 52

Gestió econòmica 58

Govern Corporatiu 62**Índex de continguts GRI 68****Opinió dels lectors 69**



Carta del President

Les empreses s'han convertit sense voler-ho, en els darrers anys, en tema de debat sobre el paper que exerceixen en la societat, en la globalització de l'activitat econòmica i en la seva contribució al desenvolupament sostenible. És una lògica conseqüència del canvi experimentat en les expectatives dels ciutadans, en posar-se en crisi, a causa de diferents circumstàncies, el funcionament de les organitzacions, empreses i institucions.

És per tot això que les empreses, com a part essencial i indissoluble de la societat, poden veure qüestionada la seva aportació a aquesta societat que els exigeix, a més de noves responsabilitats i més transparència en la seva gestió, una major atenció al seu entorn social i mediambiental.

En aquest context sorgeix el concepte de la Responsabilitat Corporativa de les empreses, en considerar-les com a institucions que, a més de tenir obligacions legals davant dels seus accionistes i compromisos legítims davant la societat, també han de ser responsables dels impactes socials i ambientals de les seves activitats.

Al Grup Gas Natural entenem que la societat avui espera de les empreses que siguem alguna cosa més que líders econòmics, per assumir un compromís de ciutadania i exercir un actiu lideratge social de valors i models de desenvolupament.

La Responsabilitat Corporativa implica un compromís voluntari per part de les empreses per a gestionar les seves activitats d'una forma responsable, que només pot tenir sentit si aquests valors i principis s'integren de manera efectiva en les seves operacions a través de polítiques concretes, pràctiques de gestió i processos de presa de decisions.

El Grup Gas Natural ha demostrat, en la seva actuació al llarg de tota la seva història, que és un Grup compromès i responsable, i que centra tots els seus esforços a fer compatible la rendibilitat empresarial amb el desenvolupament sostenible.

Volem assegurar el progrés econòmic i social i contribuir, alhora, a la preservació de l'entorn. I des d'aquesta triple exigència, hem editat novament l'Informe de Responsabilitat Corporativa –abans Memòria de Sostenibilitat 2002–, en el que mostrem les activitats principals que hem realitzat durant l'any 2003 en aquest àmbit, i que junt amb l'Informe Anual, al qual completa, hem afegit l'Informe sobre Govern Corporatiu, que editem aquest any per primer cop.

L'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural de 2003 s'ha elaborat d'acord amb la Guia de 2002 del Global Reporting Initiative (GRI), i constitueix una presentació equilibrada i raonable de l'exercici econòmic, mediambiental i social de la nostra organització.

En l'àmbit econòmic, durant l'any 2003, el Grup Gas Natural va obtenir un benefici net consolidat de 568,5 milions d'euros, xifra que representa un augment del 10% amb Enagás en termes homogenis, és a dir, consolidant les seves magnituds per posada en equivalència i sense tenir en compte les plusvàlues generades per la venda de la participació del 59% d'aquesta companyia, que es va dur a terme el juny de 2002, ni l'impacte financer com a conseqüència d'aquesta operació.

El Grup Gas Natural és un Grup compromès i responsable, que exerceix un paper fonamental en la millora de la qualitat de vida de les persones i en la construcció d'un futur millor per a la societat.

El Grup va continuar desenvolupant l'any 2003 un important esforç inversor, amb un volum total de 1.361 milions d'euros, dels quals a prop de 490 milions d'euros van correspondre a inversions immaterials, i 778 milions d'euros a les inversions materials.

Després de la política de dividends seguida en els darrers anys, i tal com vam anunciar durant la darrera Junta General d'Accionistes de Gas Natural sdc, el Consell d'Administració va acordar augmentar progressivament el *pay out* –percentatge dels beneficis destinat a dividends–, fins a assolir al voltant del 50% a partir de 2004.

El nombre total de clients va augmentar en 625.000 durant l'any 2003 i va superar la xifra de 8,7 milions, 4,5 milions dels quals corresponen a Espanya i 4,2 milions a l'Amèrica Llatina.

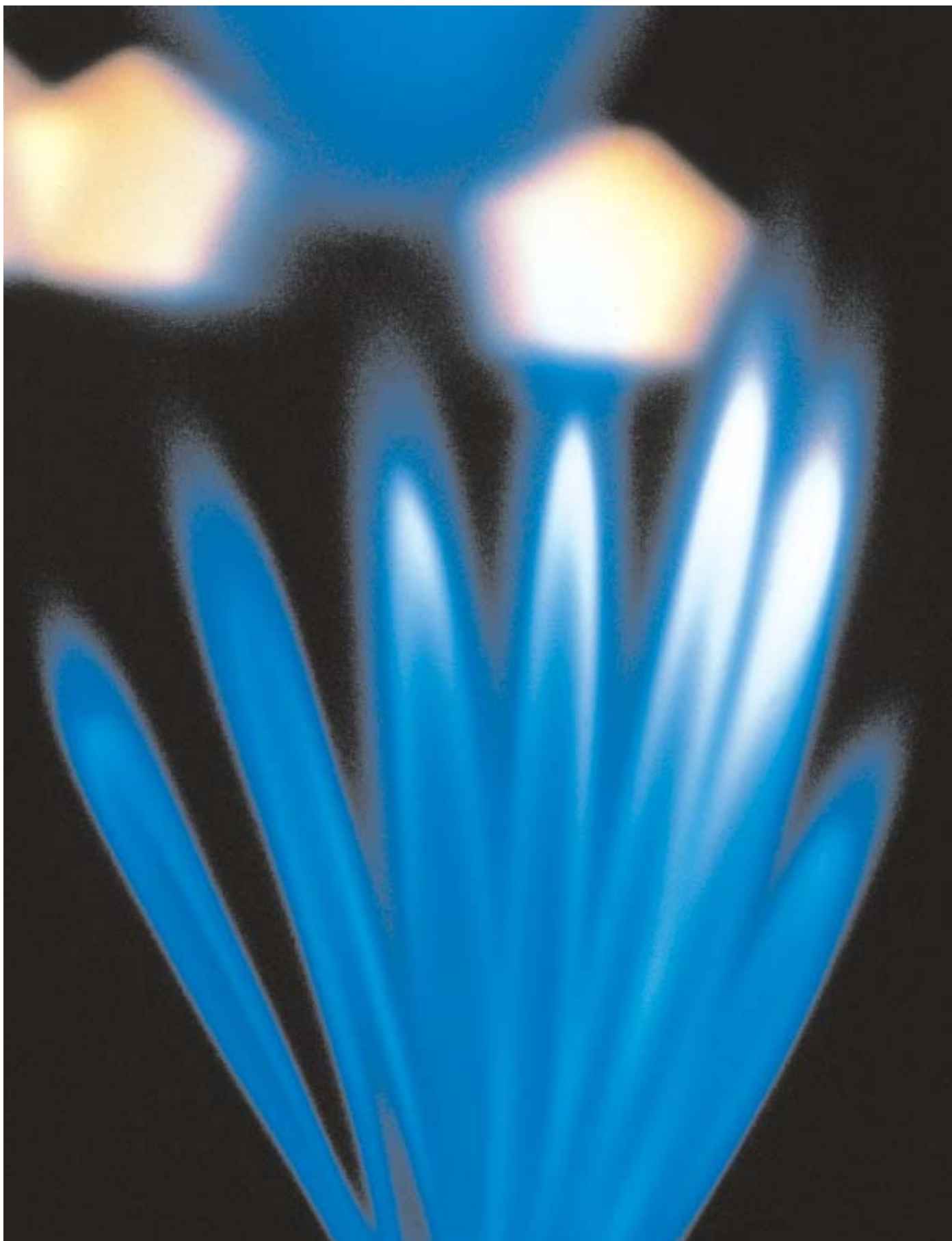
En l'àmbit mediambiental, durant l'any 2003 vam continuar dedicant una atenció preferent a la protecció de l'entorn, amb una inversió de prop de 25 milions d'euros. I en l'àmbit social, vam destinar gairebé 4 milions d'euros a fomentar diverses iniciatives de caràcter social i cultural, amb la finalitat de contribuir a la millora de l'educació i del benestar social a les diferents àrees en les quals opera el nostre Grup.

També vam continuar avançant en la implantació dels criteris de bon govern corporatiu. En aquest sentit, Gas Natural sdc va ampliar fins a sis el nombre de consellers independents en el Consell d'Administració. A més, hem elaborat i aprovat el Codi Intern de Conducta en matèries relatives als mercats de valors, per mostrar el seu ferm compromís de garantir la major transparència en totes les activitats que puguin incidir en els mercats borsaris, i proporcionar així una major seguretat a tots els seus inversors.

Totes aquestes estructures són només exemples de la trajectòria i de la demostrada voluntat del Grup Gas Natural a exercir un paper fonamental en la millora de la qualitat de vida de les persones i en la construcció d'un futur millor per a la societat, objectius que des de fa més de 160 anys inspiren la nostra forma d'actuar, i que també continuaran fent-ho en el futur.

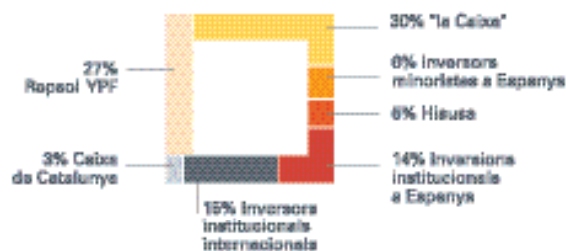


Antoni Brufau i Niubó
President



El Grup Gas Natural

Estructura Corporativa	08
Activitats principals	12
Responsabilitat Corporativa	18
Valors i Principis d'acció	19

Estructura accionarial de Gas Natural sdc El 31 de desembre de 2003

Estructura Corporativa

L'actual Grup Gas Natural és el resultat del procés de reordenació i vertebració del sector del gas natural a Espanya. L'any 1991 es va produir la fusió de Catalana de Gas i Gas Madrid, el resultat de la qual va ser l'origen de Gas Natural sdc, societat capçalera del Grup. A més, està format per diverses empreses de distribució de gas a Espanya i Amèrica Llatina, així com empreses de proveïments, *trading*, comercialitzadores de gas i electricitat, societats de serveis, *e-business*, i altres empreses de suport.

Gas Natural sdc

Gas Natural sdc, la companyia matriu del Grup Gas Natural, és la principal empresa distribuïdora de gas natural a Espanya. A finals de 2003, comptava amb tres milions de clients a les Comunitats Autònomes de Catalunya i Madrid.

Gas Natural sdc té estructura de societat anònima i els seus accionistes més importants són "la Caixa" (30%) i Repsol YPF (27%).

Un altre accionista destacat de la companyia és Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A. (Hisusa) (5%). D'acord amb les dades obtingudes durant la darrera Junta General Ordinària celebrada el 23 de juny de 2003, a prop de 40.000 accionistes completen el capital social de la companyia.

Sagane

Sagane és la societat de proveïment del Grup Gas Natural, propietària del 72,6% de l'empresa de transport de gas, Europe Maghreb Pipeline (EMPL), i del 72,3% de Metragaz, la companyia encarregada d'operar en tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa.

Gas Natural Trading

Gas Natural Trading és la companyia del Grup Gas Natural que s'encarrega de les operacions de comercialització de gas natural líquid (GNL) en els mercats gasistes internacionals i de la gestió de la seva flota de vaixells metaners.



Gas Natural Aprovevisionamientos

Gas Natural Aprovevisionamientos és la companyia del Grup Gas Natural encarregada de gestionar els contractes de compra a llarg termini de gas natural, amb l'objectiu d'optimitzar el proveïment de gas als mercats regulats i no regulats a Espanya i al mercat internacional.

Gas Natural Comercializadora

El Grup Gas Natural s'ha adaptat a l'obertura progressiva del mercat energètic i ha impulsat notablement la comercialització de gas i electricitat a través de Gas Natural Comercializadora. Aquesta empresa dissenya ofertes i subministra energia a grans clients industrials, en funció de necessitats concretes.

Gas Natural Serveis

Gas Natural Serveis és l'empresa del Grup Gas Natural encarregada de la comercialització de gas natural i electricitat, així com productes i serveis, en el mercat domèstic i de petit comercial a Espanya. Per a això, la companyia compta amb una àmplia xarxa d'establiments, que presten una atenció personalitzada i la màxima qualitat de servei als clients.

Companyies distribuïdores regionals

Les companyies distribuïdores del Grup a Espanya compten amb una extensa xarxa de distribució per fer arribar el subministrament a tots els seus clients en el mercat regulat. Gas Natural SDG participa majoritàriament en deu companyies distribuïdores de gas natural a Espanya, que operen a les Comunitats Autònomes d'Andalusia, Cantàbria, Castella-La Manxa, Castella i Lleó, Galícia, La Rioja, Múrcia, Navarra i València. Així mateix, té participacions inferiors al 50% en altres empreses de distribució de gas a l'Aragó i al país Basc.

Gas Natural Internacional

Gas Natural Internacional centralitza en una sola unitat de negoci les participacions a les filials americanes del Grup i a Gas Natural Vendita.

- Gas Natural BAN és la companyia argentina del Grup que fa la distribució de gas a la província de Buenos Aires.
- CEG, CEG Rio i Gas Natural SPS són les tres companyies que Gas Natural SDG opera al Brasil. Realitzen la distribució de gas a Rio de Janeiro i la seva àrea metropolitana, així com a la zona sud de l'estat de São Paulo.
- Gas Natural ESP és la companyia gasista de referència a Colòmbia. Distribueix gas natural a Santa Fe de Bogotá, en el departament de Santander i a l'àrea de l'altiplà cundiboyacense.



- Gas Natural México és la distribuïdora de gas a Nuevo Laredo, Saltillo, l'àrea de Toluca, México DF, Monterrey, l'estat de Guanajuato i al Bajío Norte, que comprèn els estats d'Aguascalientes, San Luis Potosí i Zacatecas.
- Gas Natural Vendita, amb seu a Milà (Itàlia), és l'empresa del Grup Gas Natural que realitza la comercialització de gas natural en el mercat italià.
- Gas Natural Distribuzione Italia. Aplega les tres empreses de distribució adquirides l'any 2004 al Grup Brancato a Itàlia, que són presents a 73 municipis sicilians i tres de la regió de l'Abruzzo.
- Ecoeléctrica. Gas Natural SDG va adquirir l'any 2003 el 47,5% d'Ecoeléctrica de Puerto Rico. Les instal·lacions d'Ecoeléctrica consten d'una central de cicle combinat de 540 MW, una planta de regasificació amb una capacitat de 160.000 m³ de GNL, i dues plantes dessalinitzadores.

Activitats no gasistes

El Grup Gas Natural també desenvolupa diverses activitats no gasistes mitjançant altres empreses del Grup.

- Gas Natural Electricidad és l'empresa del Grup Gas Natural que realitza l'activitat de *trading* d'electricitat.
- La Energía, és la companyia que aglutina i gestiona tots els actius de cogeneració del Grup Gas Natural, i promou la cogeneració com a eina per a la utilització eficient de l'energia, participant majoritàriament i minoritària en societats de cogeneració.
- Desarrollo del Cable és l'empresa encarregada de gestionar els actius de telecomunicacions del Grup. Disposa de la llicència C1 com a operador de telecomunicacions.
- Portal Gas Natural desenvolupa una línia d'activitat del Grup mitjançant Internet, proporcionant recursos de gran utilitat a tots els seus clients amb la màxima qualitat de servei.
- Portal del Instalador, ha esdevingut el portal de referència a Internet per a la prestació de serveis a professionals i empreses d'instal·lacions relacionades amb el sector energètic i de serveis.

Societats del Grup Gas Natural

Gas Natural sdc

Percentatge de participació total

Sagane 100%	Companyies distribuïdors regionals Majoritària	Gas Natural Trading 100%	Gas Natural Aprovisionamientos 100%
Gas Natural Comercializadora 100%	Gas Natural Internacional 100%	Gas Natural Servicios 100%	Activitats no gasistes
	Gas Natural BAN (Argentina) 50,4%		Gas Natural Electricidad 100%
	Gas Natural ESP (Colòmbia) 59,1%		La Energía 100%
	CEG (Brasil) 28,8%		Desarrollo del Cable 100%
	CEG Rio (Brasil) 38,3%		Portal Gas Natural 63,2%
	Gas Natural SPS (Brasil) 100%		Portal del Instalador 47,4%
	Gas Natural México (Mèxic) 86,8%		
	Ecoeléctrica (Puerto Rico) 47,5%		
	Gas Natural Distribuzione (Itàlia) 100%		
	Gas Natural Vendita (Itàlia) 100%		

Grup Gas Natural. Magnituds principals

	2003	2002	%
Vendes de gas (GWh)	352.704	312.387	12,9
Transport de gas (GWh)*	148.739	126.820	17,3
Nombre de clients de gas	8.708.000	8.082.000	7,7
Quilòmetres de xarxa	85.905	79.574	8,0
Energia elèctrica produïda (GWh/any)	4.528	2.075	118,2
Contractes per client (el 31/12)	1,3	1,2	8,3

*Per a una adequada comparació entre períodes, les magnituds del primer semestre de l'exercici 2002 corresponents a Enagás no s'hi han inclòs.

Activitats Principals

El Grup Gas Natural és un dels grups empresarials europeus més grans per volum de negoci, i el principal operador de distribució de gas a Espanya i l'Amèrica Llatina.

A més, després de la liberalització energètica, ha esdevingut una companyia multiproducte, amb presència en els sectors de generació i comercialització d'electricitat, i *trading* d'energia.

També comercialitza gas natural a Itàlia i té una important participació en l'empresa Ecoeléctrica de Puerto Rico.

Així mateix, és soci majoritari de l'empresa que opera el tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa, principal via d'entrada de gas natural a la Península Ibèrica.

Distribució de gas

El negoci de distribució de gas inclou l'activitat retribuïda de distribució de gas, la comercialització de tarifa i el transport secundari, així com les activitats no retribuïdes de distribució (lloguer de comptadors, preses, etc.) a Espanya.

Les vendes de l'activitat regulada de gas a Espanya, que aplega la comercialització de gas de tarifa i els serveis d'Accés de Tercers a la Xarxa (ATX), van assolir els 125.814 GWh durant l'any 2003, fet que representa un descens del 6%.

En el mercat residencial, les vendes van augmentar un 10% en línia amb l'increment de la xarxa de distribució i el creixement de clients.

Distribució de gas. Magnituds principals

	2003	2002	%
Vendes activitat de gas (GWh)	125.814	133.991	(6,1)
Vendes de gas (GWh)	63.437	88.693	(28,5)
Residencial*	34.540	31.443	9,8
Industrial	20.541	43.261	(52,5)
Elèctriques	8.356	13.989	(40,3)
Transport de gas/ATX (GWh)	62.377	45.298	37,7
Xarxa de distribució (km)	34.701	31.648	9,6
Increment de clients, en milers	308	289	6,6
Nombre de clients, en milers (el 31/12)	4.482	4.174	7,4

*Clientes< 4 bars; per tant, inclou també els clients comercials i els petits industrials.



Pel que fa al mercat industrial, les vendes de gas van disminuir un 52%, a causa del traspàs de clients industrials a l'activitat de comercialització liberalitzada, tant a la societat comercialitzadora del Grup com a altres societats comercialitzadores. Aquest darrer extrem es va veure reflectit en l'increment dels serveis d'ATX en un 38%.

D'altra banda, les vendes de gas per a generació d'electricitat van minvar un 40%, a causa de l'elevada pluviositat que es va registrar durant l'any 2003 i a la posada en marxa de noves centrals de generació de cicles combinats, que va reduir la demanda de gas natural per a generació convencional.

La xarxa de distribució es va incrementar en més de 3.000 quilòmetres, assolint els 34.701 quilòmetres el 31 de desembre de 2003, xifra que suposa un creixement interanual proper al 10%.

Així mateix, va continuar creixent la xifra de clients, que va augmentar en 308.000 al llarg de l'any. El 31 de desembre de 2003, la xifra de clients de distribució de gas a Espanya assolí els 4.482.000.

Comercialització

L'activitat de comercialització aplega la venda de gas i electricitat en els mercats liberalitzats de gas i electricitat a Espanya, així com la comercialització d'altres productes i serveis (manteniment, seguretat, assegurances, etc.).

Les vendes de gas del Grup en el mercat liberalitzat durant l'any 2003 van ser de 111.155 GWh, xifra que suposa un creixement del 32% respecte a les de l'any anterior. D'aquestes vendes, 18.470 GWh es van destinar a la generació d'electricitat amb cicles combinats, un 44% de les quals hi van ser en cicles combinats del Grup.

Comercialització. Magnituds principals

	2003	2002	%
Vendes de gas (GWh)	111.155	84.521	31,5
Vendes d'electricitat (GWh)	3.023	2.571	17,6
Energia contractada d'electricitat (GWh/any)	3.565	2.964	20,3
Contractes multiservei (el 31/12)	1.263.497	922.799	36,9
Contractes per client (el 31/12)	1,3	1,2	8,3

Així mateix, aquestes vendes de gas inclouen les realitzades a més de 160.000 clients residencials en el mercat liberalitzat, des de l'obertura del mercat l'1 de gener de 2003.

Les vendes d'electricitat en el mercat liberalitzat van experimentar un augment del 18%, superant els 3.000 GWh. A finals del 2003, Gas Natural Comercializadora comptava amb una quota del mercat elèctric liberalitzat propera al 5%.

D'altra banda, Gas Natural Serveis va afegir a prop de 233.000 contractes de manteniment l'any, amb la qual cosa els contractes vigents el 31 de desembre de 2003 superaven la xifra de 940.000.

Gas Natural Serveis va continuar desenvolupant nous productes i serveis, recolzant-se en els canals de comercialització tant *off line* com *on line*. El 31 de desembre de 2003, Gas Natural Serveis disposava de 110 centres franquiciats i un centre en propietat, als quals cal afegir els 710 centres associats, xifres que suposen una potent xarxa comercial única a Espanya.

El Grup Gas Natural compta a Espanya amb dues centrals de cycle combinat en operació i dues més en construcció, així com diversos projectes de generació elèctrica en tramitació.

El 31 de desembre de 2003, els contractes de productes i serveis addicionals a la venda de gas, inclosos els serveis financers, atenyien més d'1.263.000, amb un increment del 37% respecte als contractes vigents el 31 de desembre de 2002, percentatge que situa el ratio de contractes per client a Espanya en 1,3.

Així mateix, l'activitat comercial va permetre d'incrementar en 47.700 el nombre d'habitatges amb calefacció de gas i les vendes de gasodomèstics en 45.000.

Generació i *trading* d'electricitat

L'apartat de generació i *trading* d'electricitat inclou les activitats de generació d'electricitat amb cycles combinats, el *trading* per la compra d'electricitat al mercat majorista, les vendes a la societat comercialitzadora del Grup i la cogeneració.

Durant l'any 2003, el Grup Gas Natural va continuar consolidant el desenvolupament de la seva activitat de generació elèctrica mitjançant la participació en el mercat espanyol d'electricitat amb les seves dues unitats de cycle combinat en funcionament, San Roque (Cadis) i Sant Adrià de Besòs (Barcelona), de 400 MW cada una.

L'energia generada i venuda al mercat majorista des de primers d'any fou de 3.964 GWh. Aquesta energia generada, mesurada en barres de central, va representar un grau de cobertura sobre l'electricitat comercialitzada pel Grup del 122%.

Així mateix, va continuar el procés de construcció, d'acord amb el calendari previst, de la central de cycle combinat d'Arrúbal (La Rioja), que comptarà amb dos grups de generació de 400 MW cada un, i té prevista la seva entrada en operació comercial el darrer trimestre de 2004.

A finals del primer trimestre de 2003, el Grup Gas Natural va firmar amb Repsol YPF i BP un acord de compra-venda del projecte de generació elèctrica amb cycles combinats de 1.200 MW a Cartagena (Múrcia) que ja està en fase de construcció.

La inversió total estimada és de 600 milions d'euros i hi ha previst que entri en operació comercial el primer trimestre de 2006. La central de Cartagena serà una de les instal·lacions de generació elèctrica amb cycles combinats més grans a Espanya i produirà l'equivalent al 4% del total de la demanda peninsular actual.

De forma paral·lela, es va firmar un acord de subministrament de gas natural per un volum de 2,1 Bcm anuals, fins a l'any 2023, que procedirà dels jaciments que Repsol YPF té a Trinitat i Tobago.

Cal destacar que el preu d'aquest contracte està indexat al preu del *pool* d'electricitat.

D'aquesta manera, el Grup compta amb 800 MW operatius en instal·lacions de generació elèctrica amb cycles combinats, 2.000 MW en construcció i 800 MW més en tramitació de permisos en altres emplaçaments. El Grup també compta amb diversos projectes de generació d'electricitat amb cycles combinats en estudi (Catalunya i Andalusia), que disposen de la reserva d'accés de capacitat per al transport de gas natural.

Durant l'any 2003 es va firmar un contracte bilateral que es va gestionar com una alternativa addicional a la venda d'energia en el mercat. L'energia sotmesa a aquest contracte va superar els 1.146 MWh.

De manera addicional, es van completar totes les gestions que permeten al Grup Gas Natural la compra-venda d'energia elèctrica a Portugal, a més d'haver iniciat també les relatives a la realització d'operacions d'intercanvi d'energia per la frontera francesa.



Finalment, i en l'àmbit de la cogeneració, el Grup Gas Natural mitjançant la seva empresa La Energía, va posar en marxa una nova planta de 6 MW per subministrar energia elèctrica i tèrmica a l'Hospital Central de la Defensa de Madrid, que va suposar una inversió de 5,5 milions d'euros, i una altra de tractament de purins, al municipi de Tordomar (Burgos), que és la primera planta d'aquestes característiques que s'instal·la a la província de Burgos i que ha suposat una inversió de 6 milions d'euros.

Actualment, La Energía gestiona una vintena de societats amb una potència total instal·lada d'uns 330 MW, i es consolida com una de les societats de referència a Espanya en l'àrea de la cogeneració.

Trading i transport de gas

Les activitats de *trading* i transport de gas inclouen la venda de gas al major, la gestió del transport marítim i l'operació del gasoducte Magrib-Europa.

Com a vendes al major a Espanya, s'inclouen les vendes a Enagás amb destí al mercat regulat de les societats distribuïdores de gas alienes al Grup, i les vendes de gas a conseqüència de l'adjudicació del 25% del contracte algerià amb destí al mercat liberalitzat.

El Grup Gas Natural proveeix Enagás per tal que aquesta societat, al seu torn, subministri a les societats distribuïdores de gas alienes al Grup, per a les vendes que fan al mercat regulat a Espanya. Aquest proveïment de gas s'inclou com a vendes majoristes a distribuïdores alienes al Grup.

Trading i transport de gas. Magnituds principals

GWh	2003	2002	%
Vendes de gas al major	91.837	61.496	49,3
Espanya	44.757	42.089	6,3
Comercialitzadores no Grup	26.758	21.937	22,0
Distribuïdores no Grup	17.999	20.152	(10,7)
Internacional	47.080	19.407	–
Transport de gas (Portugal)	28.568	30.723	(7,0)

D'altra banda, les vendes de gas a conseqüència de l'adjudicació del 25% del contracte algerià, que va acabar el 31 de desembre de 2003, es consideren com a vendes majoristes a altres societats comercialitzadores amb destí al mercat liberalitzat a Espanya.

L'activitat desenvolupada al Marroc, mitjançant les societats EMPL i Metragaz, va representar l'any 2003 un volum total de 101.803 GWh, enfront dels 103.392 GWh l'any 2002, transportats per a Sagane (73.235 GWh) i per a la societat portuguesa Transgas (28.568 GWh). Aquesta disminució té la causa, sobretot, en un descens del volum transportat per a Transgas a causa de la inferior demanda de les centrals tèrmiques a Portugal, derivada d'un any amb alta hidraulicitat.

Amèrica. Magnituds principals

	2003	2002	%
Vendes activitat de gas	140.934	128.304	9,8
Vendes de gas (GWh)	83.140	77.506	7,3
Residencial	29.931	27.364	9,4
Industrial	33.849	30.937	9,4
Elèctriques	6.395	9.037	(29,2)
Automoció	12.965	10.168	27,5
Transport de gas/ATX (GWh)	57.794	50.798	13,8
Xarxa de distribució (km)	51.204	47.926	6,8
Increment clients, en milers	317	280	13,2
Nombre de clients, en milers (el 31/12)	4.225	3.908	8,1

Internacional

L'activitat internacional del Grup Gas Natural es concreta principalment a Amèrica, on és present a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Mèxic i Puerto Rico. A més, des del 2002, el Grup és present a Itàlia, mitjançant l'empresa comercialitzadora Gas Natural Vendita.

Amèrica

Les activitats del Grup Gas Natural a Amèrica inclouen la distribució de gas a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia i Mèxic, així com l'activitat d'Ecoelèctrica a Puerto Rico.

Les vendes de l'activitat de gas a Amèrica, que va aplegar les vendes de gas i els serveis d'Accés de Tercers a la Xarxa (ATX), van assolir els 140.934 GWh, amb un increment del 10%.

Destaquen els augments del 9% en les vendes residencials i industrials, així com la consolidació del mercat d'automoció en tots els països de l'àrea, que van registrar un creixement mitjà del 28% l'any 2003.

El descens en les vendes per a la generació d'electricitat té la causa fonamentalment en l'alta pluviositat registrada al Brasil, així com en la paralització del programa d'instal·lació de centrals de cicle combinat a l'esmentat país.

La xarxa de distribució es va incrementar en més de 3.200 quilòmetres, assolint els 51.204 quilòmetres el 31 de desembre de 2003, quantitat que suposa un creixement interanual proper al 7%.

L'any 2002 es va iniciar l'ampliació de la capacitat del gasoducte Magrib-Europa des dels 92.500 GWh actuals fins als 136.000 GWh, i el seu acabament és previst per al desembre de 2004. El projecte consistirà en la instal·lació d'un nou grup turbocompressor a l'estació de compressió situada a la frontera entre el Marroc i Algèria i dos grups turbocompressors més a l'estació de Tànger (Marroc), així com l'adequació els compressors actuals a ambdues estacions per adaptar-los a les noves condicions.

De manera addicional es va subscriure un contracte a llarg termini per a l'ampliació del subministrament de gas d'Algèria a través del gasoducte Magrib-Europa a partir de l'any 2005.

El volum de gas operat a l'exterior l'any 2003 és de 47.080 GWh, xifra que suposa 2,4 vegades els volums registrats l'any anterior. Aquest important creixement va tenir la causa, sobretot, en les majors vendes de l'activitat en altres mercats diferents de l'espanyol, que representa el 62% de les vendes en aquest capítol, i que l'any 2003 es van sustentar majoritàriament en contractes a llarg termini.

D'altra banda, durant l'any 2003 es van incorporar a la flota del Grup Gas natural dos nous vaixells metaners ("Castillo de Villalba" i "Íñigo Tapias") de 138.000 m³ de capacitat cada un.

El Grup Gas Natural ha contractat aquests dos nous vaixells en règim de *time charter* per 20 anys, amb opció de compra en acabar l'esmentat període. La incorporació d'aquests dos nous vaixells permet d'incrementar la capacitat de transport i adaptar les característiques de la flota a les necessitats derivades dels nous orígens de proveïment de gas, que requereixen vaixells de més grans dimensions i velocitat per reduir els costos de transport i permetre operacions d'intermediació.

Magnituds principals del Grup Gas Natural a l'Amèrica Llatina

Any 2003

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Total
Vendes activitat de gas (GWh)	63.545	29.674	8.361	39.354	140.934
Increment respecte al 2002 (%)	8,7	(0,7)	12,7	20,8	9,8
Xarxa de distribució (km)	20.574	3.553	13.818	13.259	51.204
Increment respecte al 2002 (km)	205	593	904	1.576	3.278
Nombre de clients, en milers (el 31/12)	1.230	647	1.371	977	4.225
Increment respecte al 2002, en milers	16	37	120	144	317

El Grup va mantenir elevades taxes de creixement amb un increment de 317.000 clients en els darrers dotze mesos, assolint els 4.225.000 clients de distribució de gas al tancament de l'exercici.

■ **Argentina**

Durant l'any 2003 es va consolidar la recuperació de l'activitat a l'Argentina, amb un increment de l'activitat de gas en un 9% en l'acumulat anual.

D'altra banda, durant l'any 2003 va començar a operar la comercialitzadora Natural Energy, i l'empresa Natural Servicios va inaugurar el primer d'una sèrie de centres especialitzats en l'adaptació de vehicles per tal que facin servir gas natural comprimit com a combustible.

■ **Brasil**

Les vendes de gas al Brasil es van situar en un nivell similar a l'any anterior, a causa de què el descens de vendes per a la generació d'electricitat, es va veure compensat pels importants creixements en volums de gas registrats a la resta de segments del mercat de més marge unitari.

D'altra banda, cal destacar l'inici del subministrament de gas a nou nous municipis de l'estat de Rio de Janeiro i la seva regió metropolitana, i l'inici del subministrament a dos municipis més de l'estat de São Paulo.

■ **Colòmbia**

Colòmbia va continuar registrant creixements amb taxes de doble dígit a cada un dels seus mercats, malgrat comptar amb una penetració mitjana a les zones de distribució del 83%. Aquesta important taxa de creixement es va veure afavorida pel bon comportament del sector de nova edificació.

■ **Mèxic**

Mèxic va experimentar el creixement més important de l'àrea, amb un 21% d'augment en la seva activitat de gas.

■ **Puerto Rico**

El Grup Gas Natural va adquirir els actius d'Ecoeléctrica a Puerto Rico el 30 d'octubre de 2003. Les instal·lacions consten d'una central de cicle combinat de 540 MW i una planta de regasificació amb una capacitat de 115.000 m³.

Així mateix, el Grup Gas Natural disposa d'un contracte de regasificació en exclusiva que li proporciona una posició única per realitzar el subministrament de gas natural a Puerto Rico.

Itàlia

El Grup Gas Natural va crear el juny de 2002 l'empresa comercialitzadora Gas Natural Vendita, per operar en el mercat italià. Aquesta empresa va fer la seva primera operació comercial el novembre de l'esmentat any i durant el 2003 va consolidar les seves activitats a Itàlia, amb diverses operacions de compra i venda de gas.

El Grup Gas Natural centra els seus esforços a fer compatible la rendibilitat empresarial amb el desenvolupament sostenible, entenent aquest com el que té per objecte assegurar el progrés econòmic i social, contribuint, alhora, a la preservació de l'entorn.

Responsabilitat Corporativa

El Pla Estratègic del Grup Gas Natural pren en consideració les expectatives dels diferents *stakeholders* o parts interessades en l'activitat de la companyia, per definir els seus objectius estratègics i principals línies d'actuació amb la finalitat d'aconseguir un desenvolupament sostenible.

Des de la perspectiva de l'enfocament cap als seus accionistes, el Grup Gas Natural desenvolupa la seva estratègia buscant la creació de valor mitjançant la consolidació del potencial de creixement i rendibilitat de les seves activitats, amb l'objectiu de proporcionar un dividend adequats als seus accionistes.

L'enfocament cap als clients es tradueix en la construcció de noves infraestructures per garantir la qualitat i la seguretat del subministrament energètic, i en el desenvolupament de nous productes i serveis que responguin a les seves necessitats i que contribueixin a millorar-ne la qualitat de vida.

Així mateix, el Grup Gas Natural treballa en coordinació amb les diferents administracions públiques, assumint un fort compromís amb els objectius de la política energètica de les zones on opera, pel que fa a la qualitat i seguretat dels subministraments, l'estalvi i eficiència energètica, i la millora de la competitivitat, que es mostra en el desenvolupament de les seves infraestructures gasistes i elèctriques.

En relació amb el medi ambient, el Grup Gas Natural potencia l'ús del gas natural, considerada com l'única energia que, en el moment actual, pot fer compatible el creixement econòmic amb el desenvolupament sostenible. A més, fomenta la utilització del gas natural per a la generació d'electricitat en centrals de cycle combinat i en sistemes de generació distribuïda. Aquests sistemes de generació compten amb indubtables avantatges tecnològics i mediambientals reconeguts a nivell mundial, i poden contribuir a la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle, i per tant a l'acompliment dels objectius previstos en el Protocol de Kioto.

En aquesta mateixa línia, el Grup Gas Natural està treballant en el desenvolupament de noves solucions tecnològiques, com la producció d'hidrogen a partir de gas natural, la integració de l'energia solar tèrmica i el gas natural, i el desenvolupament del gas natural per a l'automoció, que també pot contribuir a la millora del medi ambient.

D'altra banda, el Grup Gas Natural desenvolupa les seves activitats atenent també la necessitat de promoure un entorn de treball motivador per als seus empleats, en el que respectin els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, així com els del Codi de Govern per a l'Empresa Sostenible.

Així mateix, el Grup Gas Natural té en compte la indubtable importància dels seus proveïdors i empreses col·laboradores, en relació amb l'acompliment dels seus objectius de qualitat. Això es mostra en el desenvolupament de diverses actuacions que permetin un perfecte alineament entre els objectius del Grup i les empreses que li proporcionen productes o serveis per a la realització de les seves activitats.

El Grup Gas Natural manté, en tots els països on desenvolupa la seva activitat, un compromís que va més enllà dels seus objectius com a empresa.

Valors i Principis d'acció

Missió, Visió i Valors

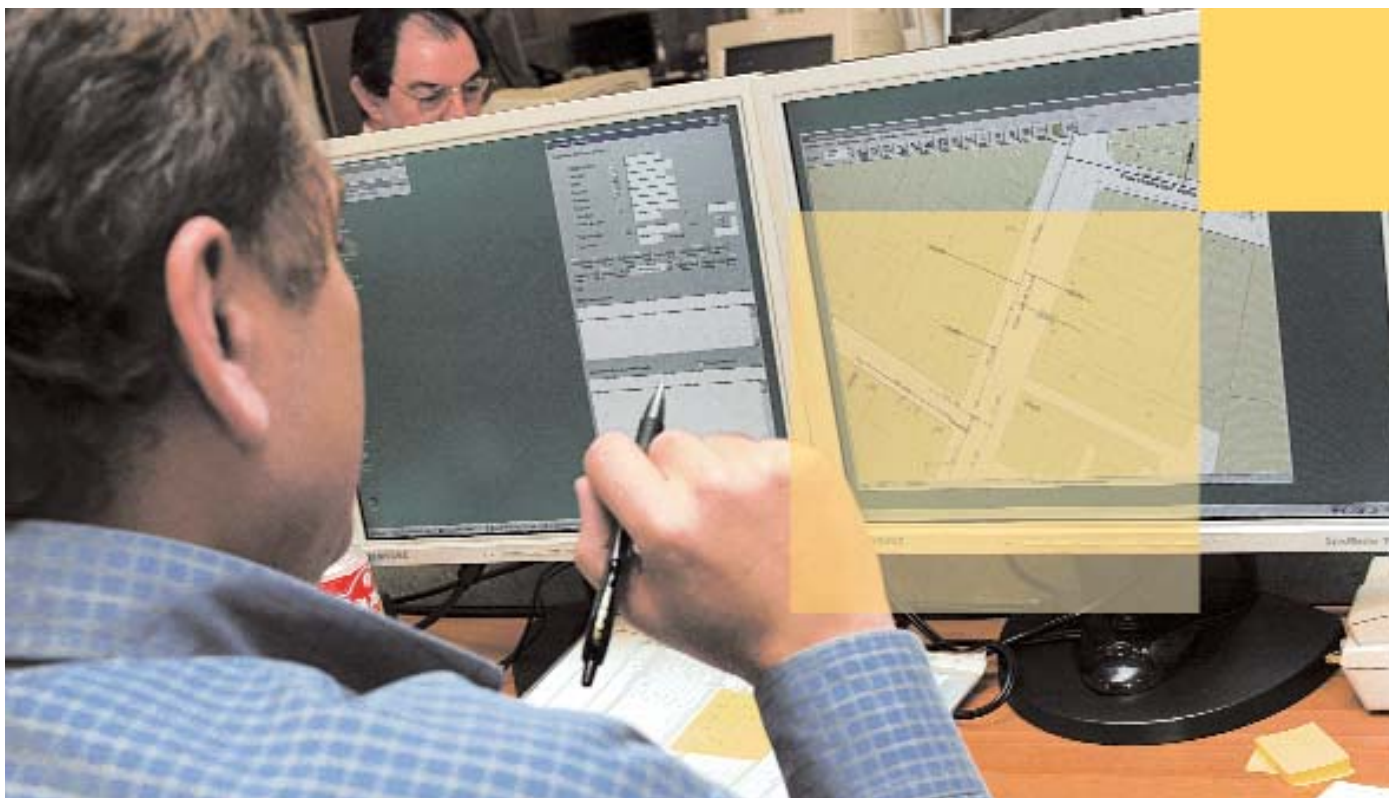
La Missió del Grup Gas Natural és atendre les necessitats energètiques de la societat, proporcionat als nostres clients serveis i productes de qualitat respectuosos amb el medi ambient, als nostres accionistes una rendibilitat creixent i sostenible i als nostres empleats la possibilitat de desenvolupar les seves competències professionals.

La Visió del Grup Gas Natural és ser un grup energètic i de serveis líder i en continu creixement, amb presència multinacional, que es distingeixi per proporcionar una qualitat de servei excel·lent als nostres clients, una rendibilitat sostinguda als nostres accionistes, una ampliació d'oportunitats de desenvolupament professional i personal als nostres empleats i una contribució positiva a la societat actuant amb un compromís de ciutadania global.

Els Valors que guien la forma d'actuar del Grup Gas Natural estan basats en l'orientació al client, el compromís amb els resultats, la sostenibilitat, l'interès per les persones, la responsabilitat social, i la integritat, i es defineixen de la manera següent:

- **Orientació al client.** Dediquem els nostres esforços a conèixer i satisfer les necessitats dels nostres clients. Volem proporcionar-los un servei excel·lent i ser capaços de donar-los una resposta immediata i eficaç.
- **Compromís amb els resultats.** Elaborem plans, assenyallem objectius col·lectius i individuals i prenem decisions en funció del seu impacte en la consecució dels objectius de la nostra Visió, assegurant l'acompliment dels compromisos adquirits.

- **Sostenibilitat.** Desenvolupem els nostres negocis amb un horitzó estratègic que transcendeix els interessos econòmics immediats, contribuint al desenvolupament econòmic, mediambiental i social, tant a curt termini com a llarg termini.
- **Interès per les persones.** Promovem un entorn de treball respectuós amb els nostres empleats i implicat en la seva formació i desenvolupament professional. Propiciem la diversitat d'opinions, perspectives, cultures, edats i gèneres en el si de les nostres organitzacions.
- **Responsabilitat social.** Acceptem la nostra responsabilitat social corporativa, aportant a la societat els nostres coneixements, capacitat de gestió i creativitat. Dediquem part dels nostres beneficis a l'acció social, mantenint un diàleg permanent amb la societat per conèixer les seves necessitats i procurar la seva satisfacció, de tal manera que incrementi la credibilitat i el prestigi del nostre Grup.
- **Integritat.** Totes les persones del Grup ens hem de comportar amb honestedat, rectitud, dignitat i ètica, contribuint així a l'augment de la confiança de la societat respecte a la nostra empresa. La Direcció del Grup actuarà amb transparència i responsabilitat davant de totes les parts interessades.



Principis d'actuació:

■ En relació amb els clients:

- Construïm relacions de confiança mitjançant un tracte proper i accessible.
- Escoltem les seves opinions per poder anticipar-nos a les seves necessitats.
- Complim els compromisos adquirits actuant amb integritat en qualsevol circumstància.
- Treballem per millorar contínuament la qualitat i seguretat dels nostres productes i serveis.

■ En relació amb els accionistes:

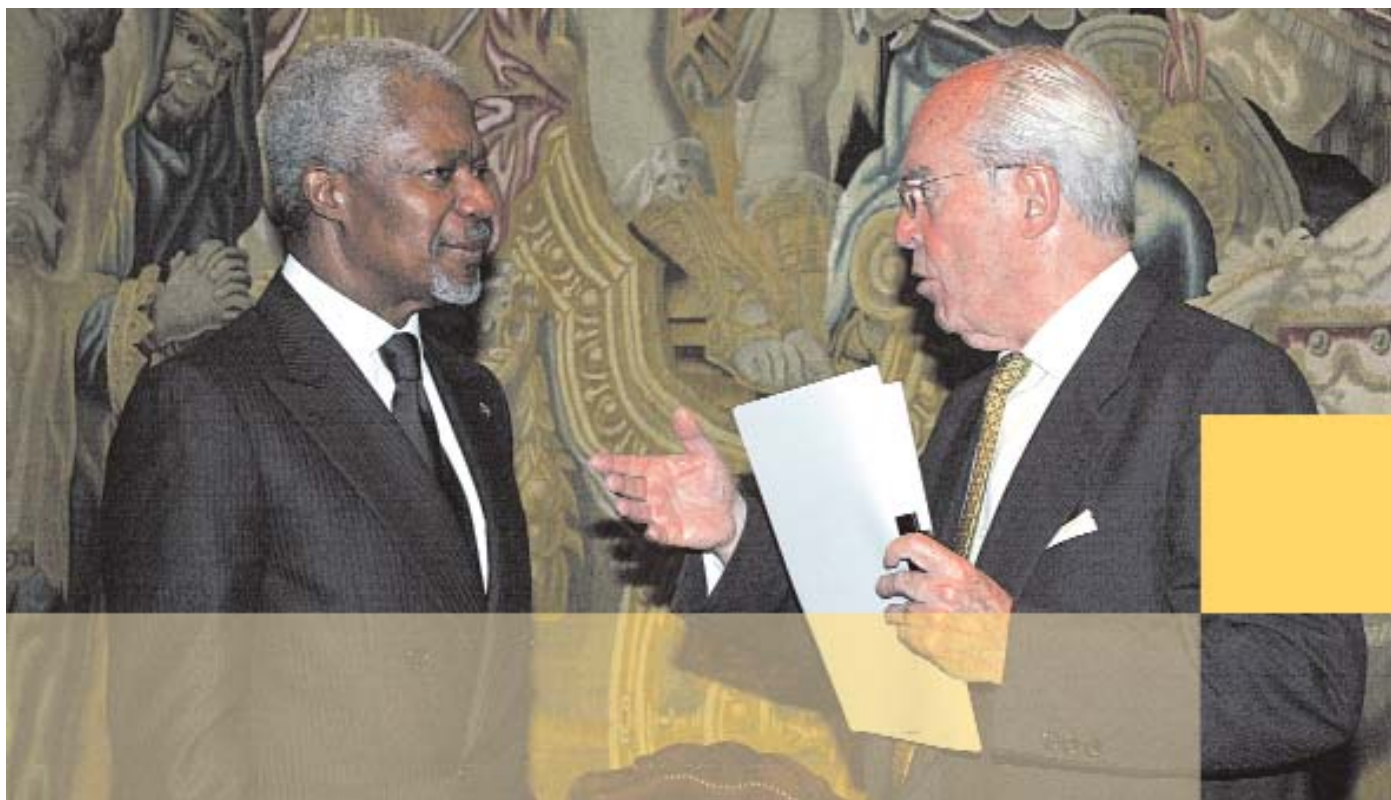
- Creem valor sostenible per als nostres accionistes, dedicant una especial atenció a tenir cura de la relació amb els accionistes minoritaris.
- Treballem per obtenir una rendibilitat superior al cost del capital, adequada a les expectatives de mercat.
- Apliquem criteris de transparència informativa a totes les nostres interaccions amb el mercat i amb els agents amb interessos en el Grup, a fi de construir i mantenir una reputació que generi confiança.

■ En relació amb els empleats:

- Proporcionem als nostres empleats oportunitats de desenvolupament professional adequades a les seves competències.
- Promovem un entorn de treball motivador, en el que s'asseguri el respecte a l'empleat i l'aportació responsable de les seves iniciatives.
- Fomentem la claredat d'objectius, el lideratge eficaç, les compensacions competitives i el reconeixement dels assoliments.
- Impulsem organitzacions eficients i flexibles, capaces d'adaptar-se amb agilitat als canvis de l'entorn i orientades permanentment al client, a la qualitat, a la rendibilitat i al creixement.
- Fem èmfasi en el fet que tots els empleats actuïn amb ètica, honestat i integritat, respectant els valors del Grup i els principis i codis de conducta professional als quals el Grup es declara adherit.

■ En relació amb la societat:

- Respectem el medi ambient en totes les nostres accions, duent a terme iniciatives per a la seva conservació.
- Ens integrem de forma positiva en la societat dels països on desenvolupem la nostra activitat, respectant la seva cultura, les seves normes i entorn.
- Aportem valor mitjançant la nostra acció social, en especial en aquells països on el Grup està present.
- Declarem la nostra adhesió als principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, així com els del Codi de Govern per a l'Empresa Sostenible.



Adhesió al Global Compact o Pacte Mundial

El Grup Gas Natural està adherit al Global Compact o Pacte Mundial de Nacions Unides (www.unglobalcompact.org), l'objectiu del qual és fomentar la presa de principis universals en els àmbits dels drets humans, normes laborals i medi ambient, que contribueixin a millorar les condicions laborals dels més desfavorits i protegir el medi ambient.

L'adhesió al Global Compact implica la implantació dels nou principis a les estratègies i operacions de l'empresa adherida, mitjançant un procés de diàleg, de transparència informativa i d'aprenentatge.

En l'àmbit dels drets humans, recolzar i respectar la protecció dels drets humans proclamats en l'àmbit internacional.

En l'àmbit de les normes laborals, respectar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret d'associació col·lectiva, així com eliminar totes les formes de treball forçat i obligatori, abolir el treball infantil i eliminar la discriminació en l'àmbit laboral.

En l'àmbit del medi ambient, recolzar l'aplicació d'un criteri de precaució respecte dels problemes ambientals, prendre iniciatives per promoure una major responsabilitat ambiental i promoure el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.

Per tal de promoure el Global Compact a Espanya es va crear el Comitè Espanyol de Coordinació del Pacte Mundial de Nacions Unides i la Taula Quadrada per ajudar a les empreses i organitzacions a la implantació dels seus principis entre les entitats que hi estan adherides. El Grup Gas Natural participa activament, junt amb altres empreses, a les activitats de la Taula Quadrada.

The Danish Institute for Human Rights

The Grup Gas Natural està col·laborant amb The Danish Institute for Human Rights per desenvolupar una eina d'avaluació interna per a l'aplicació dels drets humans a les empreses. Gas Natural SDG ha triat el dret a l'educació i el dret a la salut. En aquesta fase de col·laboració es tracta de conèixer l'opinió de les empreses sobre el grau d'aplicació dels drets humans en les empreses i la seva avaluació.



Codi Intern de Conducta en matèries relatives als mercats de valors

El Consell d'Administració de Gas Natural sbg va adoptar el mes de juliol de 2003 un Codi Intern de Conducta en matèries relatives als Mercats de Valors, amb l'objectiu d'establir els criteris de comportament en totes aquelles persones del Grup Gas Natural que participen en activitats relacionades amb els mercats de valors.

L'aprovació d'aquest Codi Intern de Conducta respon al ferm compromís de Gas Natural sbg per garantir la major transparència en totes les actuacions realitzades per la companyia que puguin afectar els mercats borsaris i proporcionar així una major seguretat a tots els seus inversors.

El Codi Intern de Conducta compleix el mandat contingut al Reial Decret 629/1993 de 3 de maig sobre normes d'actuació en els mercats de valors i en la Disposició Addicional Quarta de la Llei 44/2002 de 22 de novembre, sobre mesures de reforma del Sistema Financer.

Aquest Codi afecta en especial els Membres del Consell d'Administració, així com als Directors Generals, Directors Corporatius i a totes les persones del Grup Gas Natural relacionades amb les activitats del mercat de valors, i aquelles persones que tinguin accés a informació privilegiada o reservada de la societat.

Les actuacions contemplades pel Codi Intern de Conducta es refereixen a totes les operacions que tinguin per objecte accions, obligacions convertibles o no, bons, pagarés, deute subordinat i altres instruments financers que tinguin com a subjacent Gas Natural sbg o qualsevol de les seves participades, i, en general, valors emesos per Gas Natural sbg i les societats controlades que cotitzen en mercats organitzats.

Així mateix, el Codi inclou les operacions sobre títols emesos per altres companyies, quan les persones que les realitzin hagin obtingut informació reservada o privilegiada a causa de la seva vinculació amb Gas Natural sbg.

Entre les obligacions previstes al Codi s'inclou la d'informar el Consell sobre qualsevol operació o transacció relacionada amb les accions de Gas Natural sbg, així com la de mantenir el secret i la confidencialitat sobre la informació privilegiada i reservada de que disposin: la d'informació a la societat sobre els seus possibles conflictes d'interès; i la d'abstenir-se en la presa de decisions que poguessin quedar afectades pels esmentats conflictes d'interessos.

Paral·lelament, la societat assumeix obligacions materials i formals de tractament d'informació i de mantenir registres de persones i operacions, per tal de garantir la transparència en la celebració i execució de les esmentades operacions i la major seguretat als inversors.



Respecte a la confidencialitat de les dades

El Grup Gas Natural ha posat en marxa totes les mesures necessàries per salvaguardar la confidencialitat de dades de caràcter personal de clients, directius, empleats, proveïdors, accionistes i pensionistes.

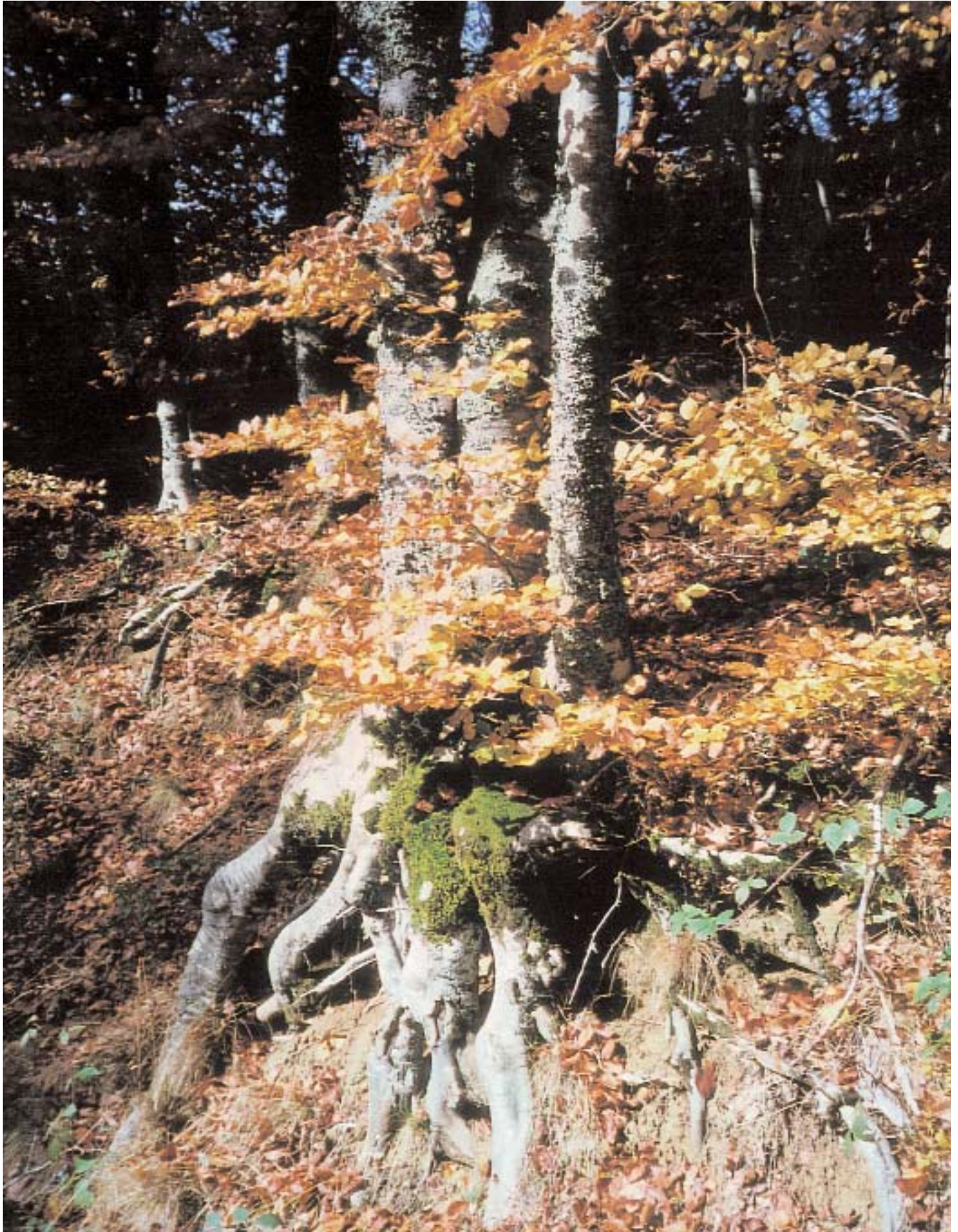
La protecció i el respecte per la informació que li proporcionen els seus clients ha fet que el Grup hagi assumit el compromís de l'ús responsable i confidencialitat de les seves dades seguint les pautes marcades per la Llei Orgànica de Protecció de Dades de caràcter personal (LOPD), norma jurídica que garanteix i protegeix els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició a la informació proporcionada a l'empresa.

El procediment de protecció adoptat pel Grup Gas Natural és d'aplicació a totes les societats espanyoles del Grup en les quals té participació majoritària i a aquelles en les quals té la responsabilitat de la seva operació.

El Grup Gas Natural ha constituït un Comitè de Protecció de Dades la missió principal del qual consisteix a prendre mesures tècniques i organitzatives que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal.

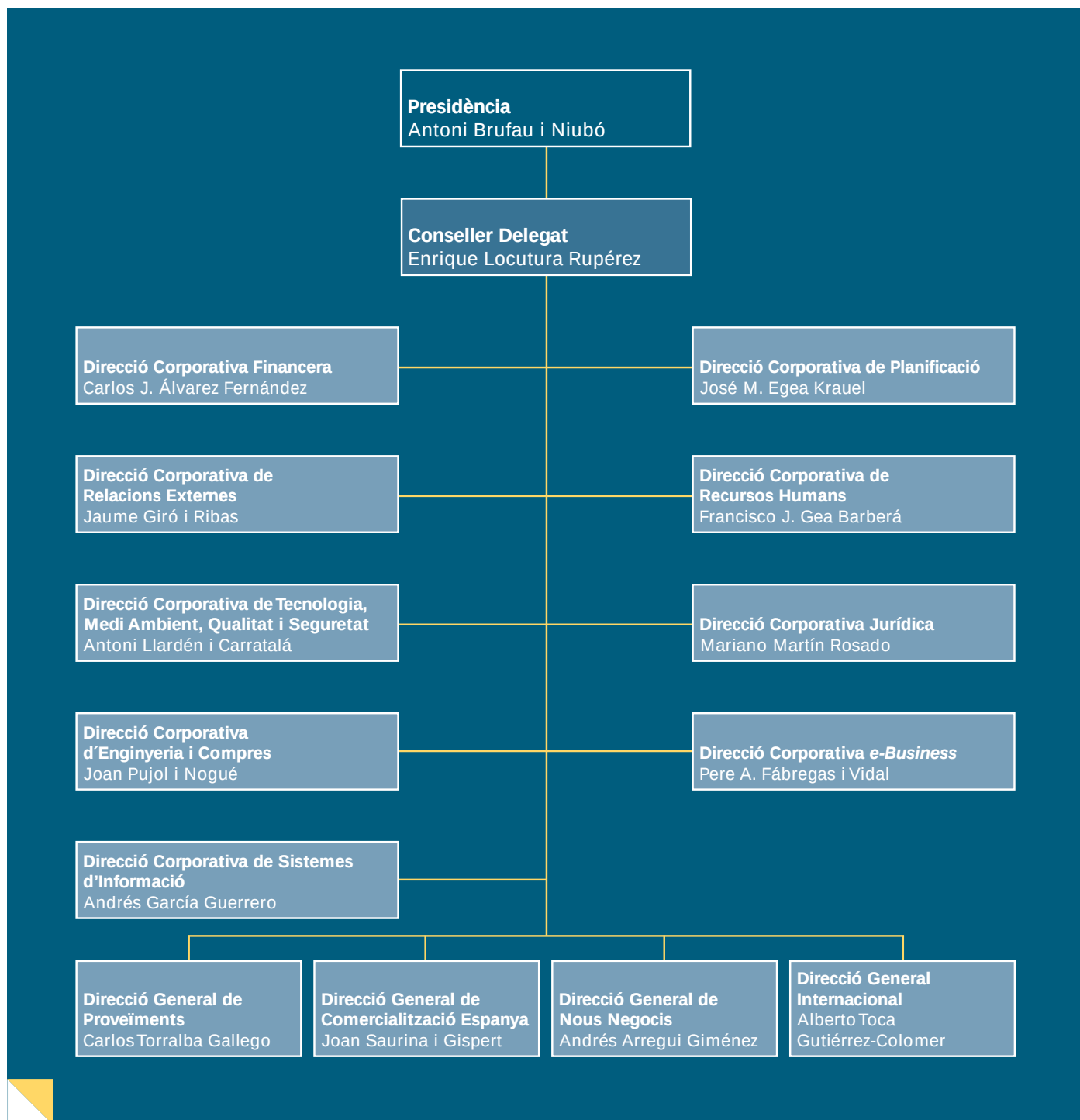
Així mateix, ha fet i formalitzat les declaracions de fitxers a l'Agència de Protecció de Dades, per a totes les societats del Grup que fan servir arxius de caràcter personal.

D'altra banda, el Grup ha establert mesures organitzatives nomenant responsables operatius de fitxers, responsables de protecció de dades per companyia i un responsable de seguretat per vetllar per l'acompliment de la LOPD, en salvaguarda i custòdia de la informació.



Organització i Gestió

Organigrama	26
Capital Humà	30
Actuacions de patrocini social i cultural	36
Medi Ambient	46
Qualitat	52
Gestió econòmica	58



Direcció d'Auditoria Interna
Carlos Ayuso Salinas

El Grup Gas Natural compta amb una estructura organitzativa flexible i capaç d'adaptar-se amb agilitat als canvis de l'entorn, que assegura l'eficaç actuació de la companyia, amb una clara orientació al client, la qualitat, la rendibilitat i el creixement.

Organigrama de la Companyia

L'estructura organitzativa del Grup Gas Natural consta de quatre Direccions Generals i nou Direccions Corporatives, que depenen del Conseller Delegat, així com d'una Direcció d'Auditoria Interna, que depèn directament de la Comissió d'Auditoria i Control.

Direcció Corporativa Financera

Es responsabilitza de la definició de les polítiques comptables, financeres, fiscals i de control de gestió del Grup, així com del seu desenvolupament i implantació en tot l'àmbit del Grup.

Així mateix, es responsabilitza de prestar els serveis de la funció econòmico-financera a totes les societats espanyoles del Grup i a les internacionals que estiguin centralitzades.

Direcció Corporativa de Relacions Externes

Es responsabilitza de dissenyar, desenvolupar, coordinar i vetllar per l'acompliment de tota la política de comunicació del Grup en l'àmbit nacional i internacional, relacions públiques i institucionals i acció social, de les publicacions institucionals i financeres, i de la coordinació i execució dels plans de màrqueting corporatiu, d'acord amb les polítiques generals del Grup i l'estratègia definida per l'Alta Direcció. Així mateix, es responsabilitza del Gabinet de Presidència.



Direcció Corporativa de Tecnologia, Medi Ambient, Qualitat i Seguretat

Es responsabilitza de la selecció i introducció de les tecnologies requerides per a les operacions del Grup, el desenvolupament dels programes de gestió mediambiental, la gestió de la qualitat, i la seguretat industrial i patrimonial, així com de la prevenció de riscos laborals. Així mateix, s'encarrega del seguiment de les relacions de negoci amb les institucions i organismes de les administracions, de coordinar els projectes de caire global assignats pel Conseller Delegat, així com de coordinar la representació del Grup en fòrums i organismes d'àmbit internacional.

Direcció Corporativa d'Enginyeria i Compres

Es responsabilitza de la definició, planificació i implantació de les polítiques d'enginyeria i compres en tot l'àmbit del Grup, així com, a Espanya, del desenvolupament dels projectes d'enginyeria, la contractació i compres de béns i serveis i la gestió d'estocs, mitjans interns i documentació.

Direcció Corporativa de Sistemes d'Informació

Es responsabilitza de la definició, planificació i aplicació de la política de sistemes d'informació i informàtics, i de garantir un correcte assessorament i servei a les diferents àrees de negoci en tot l'àmbit del Grup.

Direcció Corporativa de Planificació

Es responsabilitza de la planificació estratègica, de definir les bases i objectius generals del pressupost anual, del procés d'aprovació d'inversions, així com dels aspectes relacionats amb el marc tarifari i regulador.

Direcció Corporativa de Recursos Humans

S'encarrega de proposar i desenvolupar la política de recursos humans per al Grup Gas Natural i realitzar el seguiment de la seva aplicació en tot allò relatiu a dimensionament, desenvolupament, relacions laborals, organització, formació i comunicació interna. Tot plegat, en coordinació i coherència amb els objectius estratègics de l'empresa i complint els nivells de qualitat i eficàcia que s'estableixin.

Direcció Corporativa Jurídica

Es responsabilitza de definir les directrius i estratègies del Grup respecte als temes d'assessorament i gestió jurídica dels aspectes societaris i mercantils relacionats amb les diferents societats del Grup o derivats de la seva activitat, referides a àmbits regulats, no regulats, societats internacionals, o a empreses de nova creació. Així mateix, s'encarrega de la defensa jurídica dels interessos de les companyies del Grup.

La Direcció d'Auditoria Interna depèn directament de la Comissió d'Auditoria i Control de Gas Natural SDG, per tal de garantir una actuació independent i objectiva dins del seu àmbit d'activitat.

Direcció Corporativa e-Business

Es responsabilitza de proposar i encapçalar els projectes i iniciatives d'*e-Business* en el Grup Gas Natural. Coordinant la resta de Direccions, s'encarrega del seguiment i control dels projectes en les seves diferents fases i de la seva gestió operativa un cop estan en marxa. Així mateix, identifica i gestiona les aliances estratègiques necessàries per dur a terme els projectes i iniciatives. La Direcció Corporativa *e-Business* representa el Grup en les diferents societats constituïdes per dur a terme projectes en aquest àmbit.

Direcció General de Proveïments

Es responsabilitza de gestionar l'adquisició de gas a productors per satisfer la demanda de les empreses del Grup i alienes, així com la venda i contractació de serveis de flota (*swaps*) i venda de gas a tercers. Contracta i opera el transport marítim de gas i gestiona l'activitat de Metragaz.

Direcció General de Nous Negocis

Es responsabilitza del disseny, desenvolupament i gestió de les noves activitats no relacionades amb el gas al Grup, destacant el negoci de generació i gestió elèctrica, la gestió immobiliària i la comercialització d'actius de telecomunicacions.

Direcció General Internacional

Es responsabilitza del desenvolupament de la política d'expansió internacional del Grup, així com d'assegurar el creixement i rendibilitat de les empreses distribuïdores i comercialitzadores internacionals, d'acord amb l'estratègia i objectius establerts del Grup.

Direcció General de Comercialització Espanya

Es responsabilitza de la proposta i desenvolupament de la política comercial, de distribució, màrqueting i de serveis de tot tipus de clients en l'àmbit d'Espanya i assegurant el seguiment de les respectives aplicacions en els esmentats àmbits, d'acord amb l'estratègia del Grup i els objectius d'empresa, complint amb els nivells de qualitat i eficàcia establerts.

Direcció d'Auditoria Interna

La Direcció d'Auditoria Interna depèn directament de la Comissió d'Auditoria i Control, i es responsabilitza de garantir el compliment de les normes i procediments interns identificant i proposant les mesures que contribueixin a l'increment de la seva qualitat.

En aquest sentit, la Direcció d'Auditoria Interna s'encarrega de presentar i consensuar amb les Direccions Corporatives i Generals el Pla d'Auditoria Interna per a la seva posterior aprovació, reportant el seu avanç periòdicament.

Capital Humà

El Grup Gas Natural està format per un equip de 6.150 professionals de diferents cultures i procedències. Es tracta d'un gran equip humà, molt qualificat i amb una consolidada experiència, que constitueix el principal actiu de la companyia.

La política de Recursos Humans del Grup Gas Natural es defineix en consonància amb la seva definició de Missió, Visió i Valors corporatius, i està orientada a promoure un entorn de treball respectuós amb els empleats en el que es potencia i facilita la seva formació, creixement i desenvolupament professional.

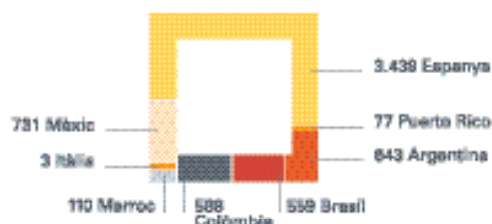
Dins del nou marc de negoci del Grup i del procés de liberalització del sector energètic, la política de Recursos Humans del Grup Gas Natural s'adreça a atraure, motivar i retenir les persones capaces de liderar projectes i d'assumir nous reptes i activitats del negoci.

El Grup Gas Natural considera els seus empleats com el valor més important per fer créixer la companyia, i per aquest motiu, s'esforça per aplicar una política de Recursos Humans adreçada a aconseguir el compromís i la motivació del seu equip, orientant el seu desenvolupament i creixement professional i establint sistemes de gestió que permetin aprofitar al màxim les capacitats i el potencial dels empleats.

Durant l'any 2003 es van establir les bases per aconseguir una major implicació de tots els empleats en l'aplicació de la Missió, Visió i Valors de l'empresa, projecte que s'acabarà d'implantar l'any 2004.

Distribució de plantilla per països

El 31 de desembre de 2003



Total: 6.150

Sistemes de gestió

Des del punt de vista de l'organització, el nou entorn del negoci ha suposat que durant aquest any es busquin estructures organitzatives més flexibles i sistemes de gestió més àgils, amb enfocaments multiservei i amb una gran capacitat per assimilar els canvis.

Això s'ha traduït en importants canvis i adaptacions de l'estructura amb nous models organitzatius.

Al Grup Gas Natural s'aplica un model de Gestió de Recursos Humans basat en la Gestió per Competències, que vincula les capacitats i potencialitats dels empleats amb l'estratègia i necessitats del negoci. Aquest sistema persegueix una gestió integrada, connectant tots els àmbits de gestió de Recursos Humans: selecció, desenvolupament, formació i retribució.

Selecció

La selecció de nous integrants o la selecció interna, es fa en base a l'avaluació de competències dels candidats, identificant en quina mesura els nivells detectats s'ajusten als requerits en els llocs organitzatius vacants. S'optimitza d'aquesta manera la màxima adequació persona-lloc-organització que garanteix un bon nivell de motivació dels empleats.

Retribució

El 43% de la plantilla del Grup Gas Natural té establerta part de la seva retribució en base a uns objectius preestablerts en consonància amb el pla estratègic i els objectius de l'empresa.

Condicions laborals: desglossament de la plantilla per tipus de contracte*

Any 2003

	Fixos	Temporals	% Fixos	% Temporals
Espanya	3.378	61	98	2
Marroc	110	–	100	0
Argentina	643	–	100	0
Brasil	559	–	100	0
Colòmbia	260	328	44	56
Mèxic	731	–	100	0
Itàlia	3	–	100	0
Total	5.684	389	94	6

*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelétrica de Puerto Rico.

Condicions laborals: percentatge de la plantilla amb accés a beneficis socials (%)*

Any 2003

	Espanya	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Marroc
Pòlisses sanitàries i d'assegurances	6,19	100	93	100	90,69	100
Ajuts familiars	31	–	–	–	0,06	–
Descomptes o beques	26	–	6,3	42	4,10	–
Hipoteques i préstecs	82	4	100	100	84	57,54
Plans de pensions	90	–	33	–	–	96,5
Bonificacions en el consum de gas	84	–	25	–	100	–

*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelétrica de Puerto Rico.

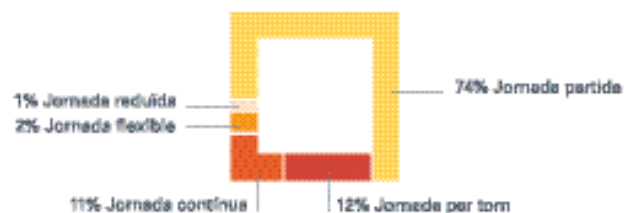
Condicions laborals

A prop del 60% de la plantilla total del Grup està acollida a sistemes de regulació laboral de caràcter col·lectiu. A més, en funció dels nivells professionals i lloc de treball, hi ha diferents beneficis socials, com ara pòlisses sanitàries i d'assegurances per a empleats i els seus familiars, ajuts familiars, descomptes o beques, hipoteques i préstecs, plans de pensions, o bonificacions en el consum de gas.

D'altra banda, totes les empreses del Grup compten amb representants sindicals elegits pels empleats, de manera que aproximadament el 75% de la plantilla té representants legals.

Condicions laborals:**Desglossament de la plantilla per tipus de jornada***

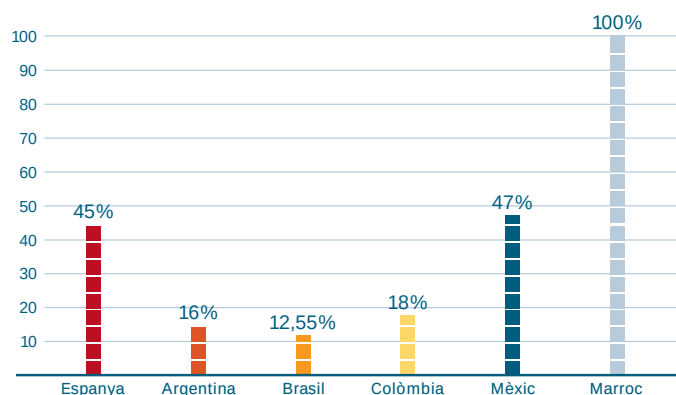
Any 2003



*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelétrica de Puerto Rico.

Retribució:**Percentatge de la plantilla amb retribució per objectius***

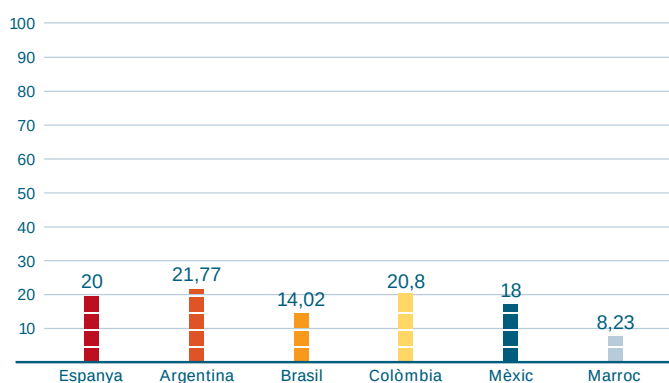
Any 2003



*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelétrica de Puerto Rico.

Retribució:**Relació entre el salari més alt i el més baix***

Any 2003



*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelétrica de Puerto Rico.

Activitats de formació*

Any 2003

	Cursos	Assistents	Hores	Plantilla	Hores/Empleat
Espanya	1.071	9.094	95.698	3.439	28
Argentina	306	1.691	12.937	643	20
Brasil	279	2.602	17.647	559	32
Colòmbia	64	980	10.414	588	18
Mèxic	470	4.316	24.750	731	34
Marroc	37	230	3.597	110	33
Itàlia	2	5	125	3	42
Totals	2.229	18.918	165.168	6.073	27

*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelétrica de Puerto Rico.

Formació

Després de l'avaluació de competències dels professionals del Grup s'han definit els plans de millora, orientats a optimitzar els perfils identificats i a desenvolupar les competències necessàries per a la consecució dels objectius de compliment plantejats per a cada empleat.

Respecte a la formació del personal, es defineix i desenvolupa amb caràcter anual un Pla de Formació que respon a les necessitats de tota l'organització. La gestió del Pla de Formació permet desenvolupar les accions sol·licitades en els Plans de Millora.

El Pla de Formació contempla totes les àrees de coneixement de l'empresa, inclou accions genèriques enfocades a col·lectius representatius de certs grups professionals, i a certes accions concretes i d'elevada especialització, dirigides a col·lectius particulars de cada Direcció.

Durant el 2003 es van realitzar un total de 2.229 cursos, amb una participació de 18.918 assistents, 165.168 hores de formació, i una inversió de més de 2,3 milions d'euros.

L'àrea de formació que va comptar amb un major nombre de participants (26%) va ser la d'informàtica de gestió, dedicada a l'homologació de sistemes de gestió en el Grup, seguida de l'àrea de qualitat i medi ambient (20%), que va tenir una gran rellevància durant l'any 2003.

També s'ha de destacar el llançament de la plataforma de formació *on line* "Acerca", que proporciona tots els recursos de formació *on line*, manuals electrònics, guies ràpides o cursos *e-learning*, i que funciona com un campus virtual de formació a través de NaturalNet, l'intranet del Grup Gas Natural. Des d'aquest sistema els empleats poden sol·licitar i gestionar els cursos previstos en els plans de formació plantejats per a cada empleat.

Comunicació interna

Per tal d'afavorir la difusió de cultura corporativa compartida en el Grup, durant el 2003 es va continuar desenvolupant el Pla de Comunicació Interna, una eina clau per aportar coherència i cohesió a tota la informació corporativa amb accions específiques de comunicació per a diferents col·lectius a cada país, i accions comuns que impacten de forma positiva en tota la plantilla.

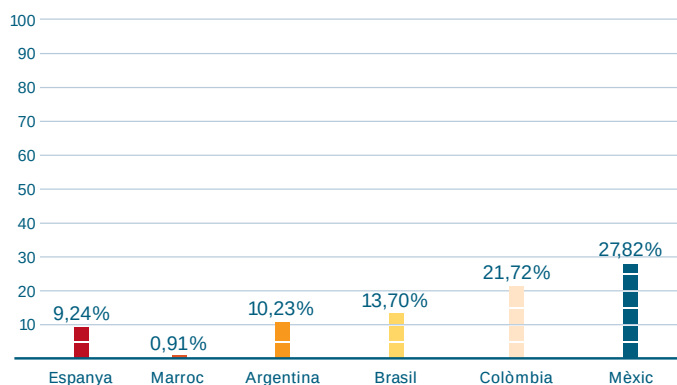
El Pla de Comunicació Interna pretén respondre a totes les necessitats de comunicació dels empleats, i facilitar la difusió de l'estratègia i objectius corporatius. A la vegada, funciona com un element fonamental per fomentar la motivació i satisfacció de les persones, amb la garantia que les expectatives sobre transparència d'informació i dades clau de gestió corporativa es cobreixen adequadament.

D'altra banda, el portal corporatiu per a empleats, NaturalNet, funciona com un canal interactiu de comunicació des del qual els empleats poden informar-se sobre les principals àrees de coneixement requerides dins del Grup, i realitzar gestions relatives a la seva formació, avaluació, sol·licituds, consultes sobre dades de nòmina, comunicats, nomenaments, avisos o notícies del sector.

Durant el 2003 es van incorporar nous continguts i es van habilitar nous espais i comunitats virtuals d'intercanvi d'informació a NaturalNet, que va multiplicar per sis el nombre de pàgines servides durant el 2003, fet que la converteix en una eina fonamental per difondre la cultura corporativa i facilitar l'intercanvi de coneixements entre els empleats.

Índex de rotació*

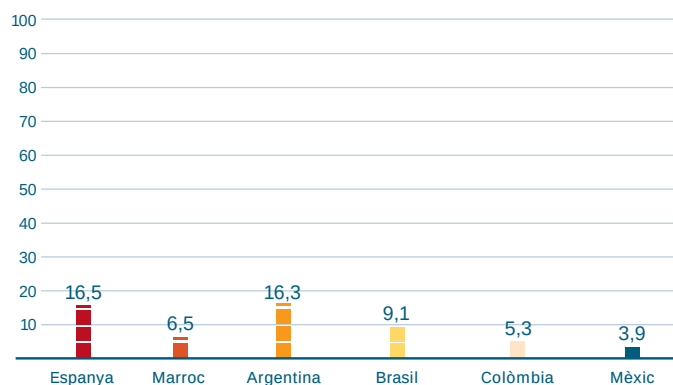
Any 2003



*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelétrica de Puerto Rico, ni d'Itàlia.

Índex de permanència (en anys)*

Any 2003



*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelétrica de Puerto Rico, ni d'Itàlia.

Clima laboral

L'interès per afavorir el desenvolupament humà i professional, i la preocupació per aconseguir un clima laboral òptim que potenciï aquest desenvolupament, han derivat en el llançament del Projecte d'Estudi de Clima Organitzacional, previst des de l'any passat.

Amb la finalitat de conèixer millor les percepcions i opinions dels empleats i poder gestionar amb més eficàcia els factors clau que afecten el clima organitzatiu, s'ha dissenyat una Enquesta de Clima Organitzatiu (ECO) que s'ha aplicat inicialment a l'Argentina, Mèxic i el Marroc.

Durant l'any 2004 està previst el seu llançament a la resta d'empreses del Grup i s'aplicarà periòdicament en tot el Grup amb la finalitat de millorar constantment el clima organitzacional.

Salut i seguretat

El Grup Gas Natural desenvolupa diferents programes de salut i seguretat laboral en tots els països on és present.

Durant el 2003, a Espanya es van realitzar diverses campanyes de detecció precoç de diverses patologies (cardiovasculars, diabetis, càncer, pròstata, etc.), així com diferents campanyes de vacunació (antigripal i antitetànica).

Així mateix, a l'Argentina, des del 2002 es desenvolupa el Programa de Qualitat de Vida, entre els objectius del qual s'inclouen la prevenció del risc cardiovascular, el pla d'exercici físic regular i la comunicació de temes d'interès general referits a salut i seguretat laboral.

Al Brasil, les campanyes de salut i seguretat laboral realitzades durant el 2003 es van centrar en la prevenció d'accidents i la vacunació dels empleats, així com en la realització d'exàmens periòdics.

D'altra part, a Colòmbia les campanyes de prevenció de la salut es van orientar a la realització de programes de prevenció en les àrees de control visual i risc cardiovascular. Així mateix, es va realitzar un programa de reconeixements mèdics i de conservació auditiva, i una campanya de salut oral, a més de campanyes de vacunació contra diferents patologies (grip, tètans i febre groga).

A Mèxic, les principals campanyes de prevenció de la salut fetes durant l'any 2003 es van orientar a la prevenció d'un brot de conjuntivitis epidèmica aguda, i a la realització de diferents campanyes de vacunació (grip, tètans).

El Grup Gas Natural també compta amb sistemes de seguretat i prevenció de riscos laborals, adaptats a les característiques dels diferents països on operen les seves empreses, amb l'objectiu d'analitzar els accidents que es produeixen i prendre les mesures necessàries per prevenir-los.

A més, durant el 2003 es van realitzar un total de 242 cursos de formació relacionats amb programes de salut i seguretat, en els quals va haver-hi 2.717 participants, la majoria d'ells destinats a la prevenció de riscos laborals i de la salut, relacionats als processos operatius de les activitats del Grup Gas Natural.



Percentatge de participants en campanyes de salut i seguretat laboral*

Any 2003

	Nombre de participants	% de la plantilla
Espanya		
Campanyes de prevenció	442	12,8
Campanyes de detecció precoç (la de major participació)	2.173	63,1
Argentina		
Campanyes de prevenció	480	74,6
Campanyes formatives	325	50,5
Brasil		
Campanyes de prevenció	559	100
Colòmbia		
Campanyes de prevenció	588	100
Campanyes de detecció precoç	369	62,7
Mèxic		
Campanyes de prevenció	250	34,19
Campanyes de vacunació	242	33,1

*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelèctrica de Puerto Rico, ni d'Itàlia.

Formació: programes de salut i seguretat laboral*

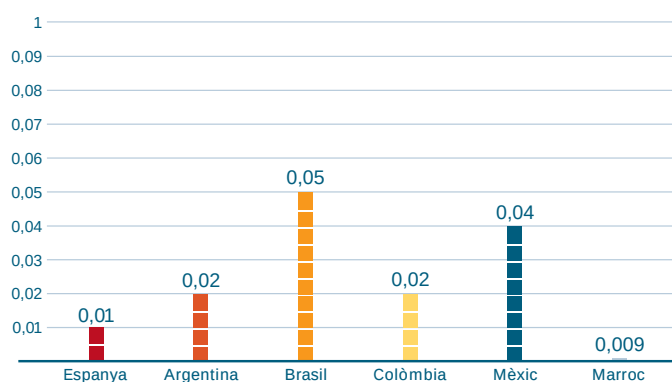
Any 2003

	Cursos	Assistents	Hores
Espanya	118	1.336	10.114
Argentina	46	483	1.338
Brasil	16	101	406
Mèxic	58	752	4.223
Marroc	4	45	360
Total	242	2.717	16.441

*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelèctrica de Puerto Rico, ni d'Itàlia.

Índex d'accidents i danys laborals*

Any 2003



*No inclou dades de la plantilla d'Ecoelèctrica de Puerto Rico, ni d'Itàlia.



Diversitat i oportunitat

El Grup Gas Natural potencia la diversitat i igualtat d'oportunitats en l'àmbit de les seves empreses. En aquest sentit, propicia la incorporació de la dona en l'àmbit laboral, tal com es reflecteix en el fet que actualment el 29% de la plantilla són dones i prop del 14% dels càrrecs directius està ocupat per dones.

Així mateix, el Grup Gas Natural fomenta els intercanvis de professionals de diferents països entre les diferents empreses del Grup, amb la qual cosa s'afavoreix l'aprenentatge intercultural, la integració de les diferents formes de treballar i s'amplia la dimensió sociocultural i la visió global de l'empresa.

Durant el 2003, un elevat nombre de persones del Grup va participar, directa o indirectament, en els projectes internacionals, els estudis o avaluacions prèvies, preparació de licitacions, *take over* i gestió del negoci, o bé en grups de suport, o en activitats de formació presencials o a distància.

D'altra banda, el Grup Gas Natural és present en diferents programes que tenen com a objectiu afavorir la igualtat d'oportunitats en l'entorn laboral. En aquest sentit, el Grup és membre de la Fundació Femarec, amb la qual col·labora en l'àrea de discapacitat. Així mateix, dona suport a l'Organització Nacional de Cecs d'Espanya (ONCE) i a la Fundació AFIM, que treballa en l'ajuda a minusvàlids i persones grans per a la seva integració social.

Proporció total de dones i homes en la plantilla*

Any 2003

	Dones	Homes
Espanya	983	2.456
Marroc	17	93
Argentina	167	476
Brasil	142	417
Colòmbia	205	383
Mèxic	223	508
Itàlia	2	1
Total	1.739	4.334
	29%	71%

*No inclou dades de la plantilla de Ecoelèctrica de Puerto Rico.

Proporció total de dones en càrrecs directius*

Any 2003

	Càrrecs directius	Dones en càrrecs directius	% de dones en càrrecs directius
Espanya	245	30	12,2
Argentina	24	5	20,8
Brasil	27	4	14,8
Colòmbia	29	7	24,1
Mèxic	29	2	6,9
Total	354	48	13,6

*No inclou dades de la plantilla de Ecoelèctrica de Puerto Rico.

L'horitzó estratègic del Grup Gas Natural està inspirat pels principis de responsabilitat corporativa, fet que suposa tenir en compte la preservació de l'entorn, el benestar social, la integritat mediambiental i el desenvolupament econòmic en totes les seves actuacions.

Actuacions de patrocini social i cultural

El Grup Gas Natural contribueix al desenvolupament de les àrees en les que operen les seves empreses mitjançant accions de patrocini social i cultural. Per a tal fi, treballa des de fa anys en diferents projectes de suport al desenvolupament socioeconòmic i cultural.

El Grup Gas Natural considera aquestes actuacions com una forma d'integrar-se de manera positiva en les àrees on desenvolupa la seva activitat empresarial, amb respecte a la seva cultura, les seves normes i el seu entorn, i amb l'aportació de valor al conjunt de la societat, i amb una especial sensibilitat per les àrees on existeixi discriminació de qualsevol tipus.

Durant l'any 2003, les àrees d'actuació es van centrar principalment en el patrocini de diverses activitats culturals, l'acció social i el medi ambient, amb una inversió total de més de 4 milions d'euros que es van destinar a finançar més d'un centenar de projectes diferents desenvolupats fonamentalment a Espanya i l'Amèrica Llatina.

Actuacions de patrocini a Espanya

El Grup Gas Natural va desenvolupar nombroses accions rellevants de patrocini social, cultural i mediambiental a Espanya al llarg de l'any 2003.

Acords de col·laboració

Continuant amb la seva filosofia de recolzar diferents iniciatives culturals i socials, durant l'any 2003, el Grup Gas Natural va participar, junt amb l'Ajuntament de Barcelona, en el projecte d'il·luminació del Barri Gòtic de la ciutat amb fanals de gas.

Així mateix, el Grup va firmar un conveni amb la Xunta de Galícia per col·laborar en la celebració de l'Any Xacobeo, i també va recolzar la Fundación San Millán de la Cogolla, dedicada a la promoció de la llengua castellana i als monestirs en els que va quedar registrat el seu naixement en forma de glosses.

El Grup Gas Natural també va col·laborar amb Patrimoni Nacional en els treballs de recuperació dels històrics jardins de la Quinta del Duque de Arco, situats a El Pardo (Madrid).

Arts plàstiques

El Grup Gas Natural va realitzar una gran labor de difusió de l'art mitjançant la seva col·laboració amb el Museu Nacional d'Art de Catalunya, el Museu d'Art Contemporani de Barcelona, la Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía i la Fundació Amigos del Museo del Prado.

Així mateix, va participar en la recuperació i restauració del mosaic romà trobat a Font de Mussa de Benifaió (Castelló) i en l'edició d'un llibre sobre aquesta important troballa.

Música

El Grup Gas Natural va dedicar una especial atenció a la música clàssica amb la finalitat d'acostar-la a empleats i clients.

Al llarg del 2003 va mantenir un compromís de col·laboració permanent amb diferents fundacions com les del Teatro Real de Madrid, Gran Teatre del Liceu, i Orfeó Català-Palau de la Música.

En aquest sentit, va signar un acord amb la Comunitat de Madrid per col·laborar per segon any consecutiu en la difusió dels Cicles Musicals de la Comunitat de Madrid. Així mateix, va patrocinar els Concerts de la Natura, celebrats a Barcelona i Santander i el XXIIIè Festival Internacional de Música de Torroella de Montgrí (Girona).



Igualment, el Grup Gas Natural va patrocinar diversos concerts de música clàssica a Navarra, com l'organitzat per l'Ajuntament de Fitero i el concert ofert per l'orquestra Pablo Sarasate al Teatre Gayarre de Pamplona.

En col·laboració amb la Diputació de Toledo, el Grup Gas Natural va patrocinar el concert inaugural del IX Festival Internacional de la Música de Toledo. I per segon any consecutiu, va patrocinar el cicle de concerts Compostela Festival.

Publicacions

Anualment, el Grup Gas Natural edita un llibre sobre el patrimoni cultural i natural d'un dels països on té presència empresarial. El 2003, va publicar el llibre "Qatar, patrimoni cultural i natural", i el va distribuir entre el personal de l'empresa, accionistes, autoritats, empresaris i biblioteques públiques.

El Grup Gas Natural va patrocinar la col·lecció de fotografies "Imágenes de Pasión" distribuïdes a través de El Diario de León. D'altra banda, va presentar el llibre "Què pensa Pere Duran Farell", que repassa el pensament del qui va ser pioner en la introducció del gas natural a Espanya, i president de Catalana de Gas i del Grup Gas Natural durant més de 30 anys. Així mateix, va patrocinar el llibre "Barceloneta, un quart de mil·lenni" que recull la història de l'antic barri de pescadors i de la fàbrica de gas, on s'ubicarà la nova seu social de Gas Natural SDG.

El Grup, juntament amb l'Institut de la Comunicació de la Universitat Autònoma de Barcelona (INCOM), va elaborar un informe sobre els diversos camps que configuren el sector de la comunicació de Catalunya.

Medi Ambient

Gas Natural SDG va rebre el premi a la millor iniciativa ambiental privada, concedit pel diari digital Madridiario.es, com a reconeixement a la important labor que la companyia realitza en aquest àmbit.

Per la seva banda, el Grup Gas Natural va subscriure un acord amb la Fundació Doñana 21 per col·laborar en el Fòrum Empresarial de Desenvolupament Sostenible d'Andalusia.

A més, el Grup va participar com a entitat patrocinadora de la primera edició dels Premis d'Excel·lència Ambiental de l'Ajuntament de Múrcia.

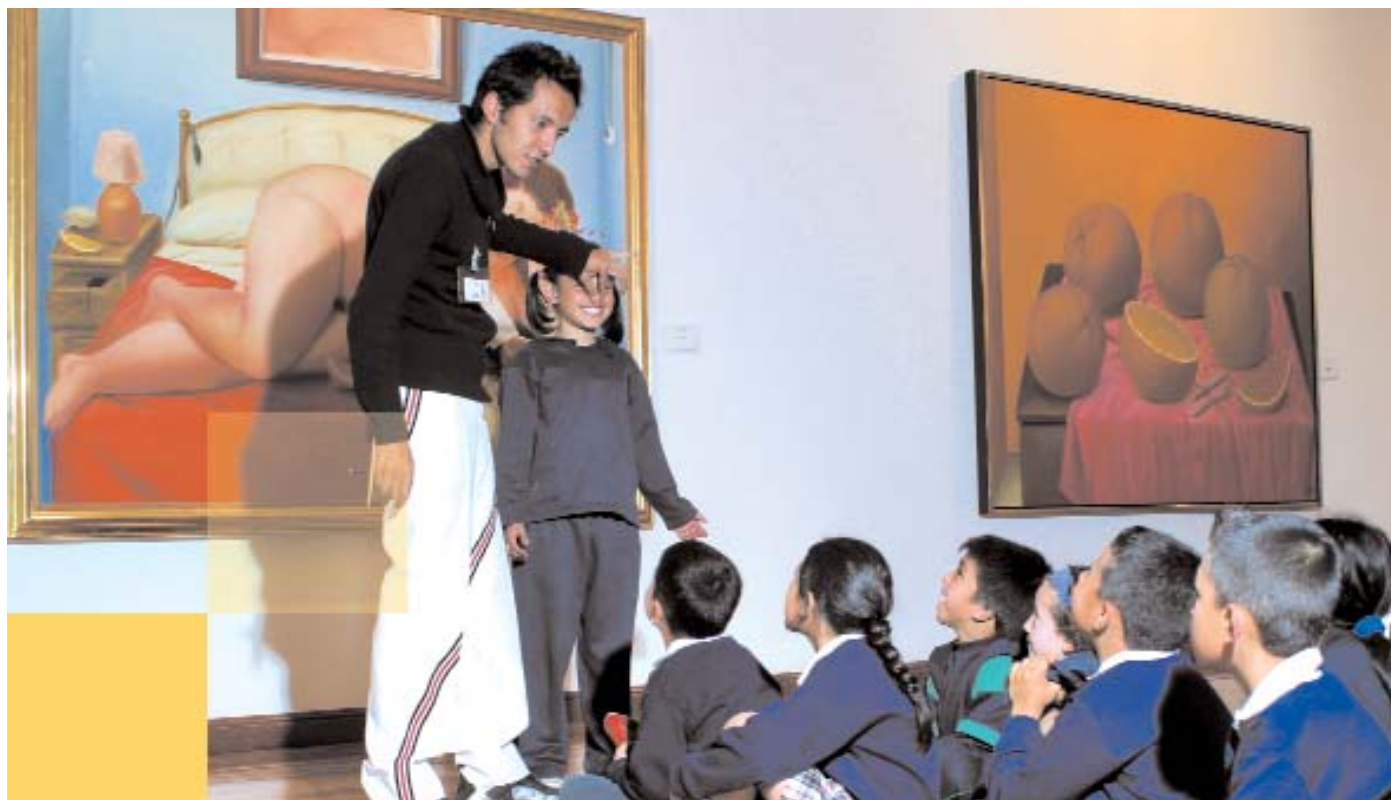
Així mateix, va participar en la IV Fira de Madrid per la Ciència, que té com a objectiu difondre la cultura científica, la investigació i la innovació tecnològica a tots els ciutadans. També va patrocinar el projecte de construcció dels primers habitatges ecològics de la Comunitat de Castella i Lleó.

Altres patrocinis

El Grup Gas Natural va patrocinar la sèrie de dibuixos animats "Com funcionen les coses" que va emetre durant el 2003 la cadena de televisió catalana TV3. Els seus 55 capítols van explicar als nens el funcionament d'elements de la vida quotidiana. També va patrocinar el I Premi "Azulejos de España" d'arquitectura i interiorisme, organitzat per l'Associació Espanyola de Fabricants de Rajoles i Paviments Ceràmics.

Igualment, va col·laborar en el desenvolupament del IV Congrés Espanyol de Medicina i Infermeria del Treball amb el patrocini del "Fòrum d'Energia", amb l'objectiu de divulgar coneixements sobre seguretat en el treball, higiene industrial i ergonomia.

Finalment, cal destacar la labor divulgativa que el Grup desenvolupa a través del Museu del Gas, la seu del qual és a Barcelona, i de l'exposició sobre Gas Natural en el Museu de la Ciutat de Madrid.



Actuacions de patrocini a l'Amèrica Llatina

El Grup Gas Natural va desenvolupar també una important activitat de patrocini en els països d'Amèrica Llatina on operen les seves empreses:

Argentina

Entre els fets més significatius de 2003 destaca la participació de Gas Natural BAN en l'Exposició d'Equipament i Tecnologia del Transport Automotor de Passatgers i del Autotransport de Càrrega, Expotrade 2003, amb l'objectiu d'impulsar la utilització del gas natural vehicular.

Així mateix, la companyia va ser present amb un estand en l'Exposició Internacional de la Construcció i l'Habitatge, Expovienda 2003.

Brasil

Gas Natural SPS va celebrar el dia del medi ambient en els principals parcs de Sorocaba, Itu, Tatuí, Votorantim i Salto, amb la finalitat de promoure la conscienciació de la comunitat en la preservació del medi ambient.

Així mateix, la companyia va patrocinar una trobada organitzada pel Centre de les Indústries de l'Estat de São Paulo (CIESP), en motiu del Dia de la Indústria.

Per la seva banda, les companyies CEG i CEG Rio van patrocinar el major festival gastronòmic de Rio de Janeiro "Degusta Rio".

Colòmbia

Gas Natural ESP va signar un conveni cultural amb el Museu Botero-Casa de la Moneda, pel qual va patrocinar la sala interactiva dedicada a l'obra de l'artista Fernando Botero, amb la finalitat de crear un espai pedagògic cultural per als nens.

Així mateix, Gas Natural ESP va patrocinar la sala d'exposicions temporals del Museu Nacional. Igualment, va patrocinar la sala Marta Traba del Museu d'Art Modern de Bogotá, i va signar un conveni amb el Teatre Municipal Jorge Eliécer Gaitán per patrocinar el Callejón de las Exposiciones i el concurs de fotografia comunitària.

A través d'un conveni de col·laboració amb el Teatre Nacional, Gas Natural ESP va patrocinar obres de teatre representades al Teatre Nacional de la 71, al Teatre Nacional de la Castellana i a la Casa del Teatre.

Mèxic

Gas Natural Mèxic va començar un nou programa de seminaris sobre gas natural per als equips de Protecció Civil de León, Guanajuato i Metepec. D'altra banda, va patrocinar un festival musical a la ciutat d'Aguascalientes, organitzat per l'emissora local de ràdio La Mexicana, en el que van participar els més destacats grups contemporanis de música mexicana.

Acció social a Espanya

La responsabilitat social del Grup Gas Natural en les àrees en les que opera és part fonamental de la companyia. En aquest sentit, els principals programes d'acció social realitzats durant el 2003 es van centrar en projectes de col·laboració amb diverses entitats de caràcter humanitari, i en iniciatives dirigides a l'educació i a la protecció del medi ambient.

A Espanya, el Grup Gas Natural va començar una nova iniciativa educativa "El gas natural. L'energia del segle XXI", a través del seu portal d'Internet.



En col·laboració amb la Fundació Coopera, el Grup va desenvolupar la primera Olimpíada Solidària Juvenil d'Estudi: "Si estudies, coopes amb l'Àfrica". El total recaptat es va destinar a la construcció d'una escola a Angola.

D'altra banda, en col·laboració amb l'entitat Aula Mòbil, el Grup va desenvolupar el programa "El gas natural i el medi ambient", que va consistir en la celebració de conferències en centres escolars de Secundària i Batxillerat amb la finalitat de donar a conèixer els avantatges del gas natural, i en el qual van participar més de 72.000 alumnes.

Així mateix, el Grup Gas Natural, en col·laboració amb la Universitat Autònoma de Barcelona, va patrocinar la formació d'un Postgrau en Tecnologia de la Informació Geogràfica. Igualment, el Grup va col·laborar amb l'Institut d'Economia i Empresa Ignasi Villalonga en la concessió de divuit beques per a estudis de postgrau.

El Grup Gas Natural, en col·laboració amb la Fundación Carolina, va finançar beques d'investigació a la Universitat de Sevilla, dins del Master en Gestió i Conservació de la Biodiversitat al Tròpics. A més, juntament amb la Universitat Ramon Llull va desenvolupar el programa "Ethos", amb la finalitat d'afavorir l'aplicació de l'ètica en el món empresarial.

D'altra banda, el Grup Gas Natural i Ràdio Olot van desenvolupar "El joc de la ràdio", un joc de preguntes de medi ambient i cultura dirigit a centres escolars, culturals i de la tercera edat d'Olot i la Garrotxa.

En col·laboració amb Metges del Món, el Grup va editar un llibre de contes infantils per sensibilitzar la societat sobre l'ajuda humanitària en països subdesenvolupats.

També va col·laborar amb la Fundació Real Madrid en l'organització del campus d'estiu i en l'apadrinament de nens algerians afectats pel terratrèmol que va afectar el seu país. En aquesta línia, també va cooperar amb el Govern algerià en l'ajut econòmic als damnificats pel terratrèmol.

Així mateix, el Grup Gas Natural va patrocinar un any més la campanya de captació de voluntaris de la Creu Roja, i va col·laborar amb l'associació Grup d'Entitats Catalanes de la Família en diverses activitats dirigides a la defensa i protecció de la família.

D'altra banda, el Grup Gas Natural va donar a Càritas l'import destinat al disseny i distribució de les tradicionals felicitacions de Nadal. Les filials del Grup a l'Amèrica Llatina es van sumar a aquesta iniciativa amb la realització d'accions paral·leles.

A més, va iniciar el programa "Punts Natural", que permet canviar els punts que obtenen els clients de la companyia per la compra de productes o serveis, per donatius a Càritas o Creu Roja. Els beneficiaris d'aquestes accions van ser persones grans que viuen soles i necessiten assistència a la llar, i persones sense sostre.

Igualment, el Grup va continuar ajudant amb aportacions econòmiques a diverses entitats sense ànim de lucre que centren els seus esforços en donar suport als més desfavorits.



Acció Social a l'Amèrica Llatina

El Grup Gas Natural també va dur a terme una intensa labor d'acció social en els diferents països d'Amèrica Llatina en els que és present.

Argentina

Gas Natural BAN va continuar realitzant activitats de capacitació per a PIME dins del "Programa Primera Exportació". Aquest programa va rebre el premi que atorga la Cambra d'Exportadors de la República Argentina per la important tasca de la companyia en la promoció de les exportacions de les Pimes.

D'altra banda, Gas Natural BAN va continuar desenvolupant el programa de Voluntariat Corporatiu, destinat a promoure grups de voluntaris entre els seus empleats i realitzar diverses accions solidàries. La Cambra de Comerç dels Estats Units a l'Argentina va atorgar una Menció Honorífica a aquest programa.

Un any més, Gas Natural BAN va desenvolupar el programa educatiu per a nens, "El gas en la escuela," que la companyia realitza des de fa vuit anys. Així mateix, en col·laboració amb la Fundació Proyecto Padres, Collegium Musicum i la Fundació Ortega i Gasset, va atorgar beques i va organitzar tallers per a nens de pocs recursos o amb problemes de discapacitat, i va col·laborar amb nombrosos hospitals argentins que assisteixen a nens de barris d'escassos recursos econòmics.

Brasil

El Grup Gas Natural va ser un dels patrocinadors del III Fòrum Internacional de Microcrèdits, que es va celebrar al Brasil. Els microcrèdits estan destinats al sector de la població que, per no tenir cap aval, no pot accedir al sistema bancari tradicional.

CEG i CEG Rio van contribuir a proporcionar aliments i assistència mèdica a nens de la comunitat de Belford Roxo. Igualment, en suport a la comunitat Morro da Providência, van donar una quantitat mensual per a cada nen habitant de les favelas d'aquesta zona. Així mateix, van col·laborar en la construcció d'un consultori mèdic a Cantagalo, Pavão, i Pavãozinho, i van donar ordinadors per als escolars.

D'altra banda, CEG, en suport a la formació dels joves, va desenvolupar el projecte "Menor aprenent", i va aconseguir que prop de trenta menors acabessin el curs de "Plomer gasista" i uns altres trenta el comencessin. Així mateix, CEG, en col·laboració amb l'Institut Nacional d'Educació de Sords, va oferir el curs "Electricista d'obres".

Igualment, CEG va signar amb la Federació Aquàtica de Rio de Janeiro el conveni "Natació per a tots", amb l'objectiu de proporcionar classes de natació a nens de les comunitats més pobres de l'Estat.

Gas Natural sps va celebrar el dia internacional de la dona a la ciutat de Sorocaba. Igualment, va col·laborar en la "Campanya de l'abric", organitzada per ajudar persones sense recursos de São Paulo durant l'hivern mitjançant la donació de mantes.

Gas Natural sps va organitzar un cicle de conferències a Sorocaba amb l'objectiu de formar als tècnics de l'àrea de seguretat dels serveis de Bombers i Defensa Civil, i ensenyar-los les característiques del gas natural.



Colòmbia

Gas Natural ESP va desenvolupar durant el 2003 una política que li va permetre dirigir l'acció social de l'empresa a les comunitats menys afavorides de Bogotà i Boyacà.

Prop de 170.000 persones es van beneficiar dels programes de responsabilitat social que va iniciar Gas Natural ESP, a través de programes com "Gas amb sentit social", "Gas a l'escola", "Gas Natural cultura i energia per a tots" i "Vacances Recreatives".

Mèxic

En el marc de les activitats incloses en el programa "Gas Natural a les escoles", Gas Natural Mèxic va organitzar un acte per als nens de les ciutats de Mèxic i León. L'objectiu d'aquest programa va consistir en difondre els beneficis del gas natural i informar sobre l'origen, usos, beneficis i avantatges d'aquesta energia.

Així mateix, a través del programa "Llaços", Gas Natural Mèxic va apadrinar l'educació de nens d'escassos recursos.

D'altra banda, Gas Natural Mèxic va celebrar el dia de la mare, amb un obsequi a totes les dones de l'empresa en reconeixement pel doble paper que porten a cap.

Fundació Gas Natural

La Fundació Gas Natural va continuar realitzant accions de sensibilització i educació ambiental en aquells llocs en els que el Grup Gas Natural desenvolupa la seva labor amb major intensitat. Així mateix, va donar suport a iniciatives de protecció ambiental en les Comunitats Autònomes Espanyoles, i va contribuir a crear opinió pública entorn a iniciatives relacionades amb l'energia i el medi ambient.

Per aconseguir la consecució dels seus objectius, la Fundació Gas Natural, des de la seva creació ha seguit una línia de treball consistent en la celebració de seminaris, edició de publicacions, accions de promoció ambiental, signatura de convenis de col·laboració i desenvolupament d'activitats a l'Amèrica Llatina i el Magrib.

Activitats a Espanya

Cursos i seminaris

La Fundació va celebrar al llarg de l'any 2003 un total de vuit seminaris de gestió ambiental a sis Comunitats Autònomes.

A La Corunya, es va celebrar el seminari "Bones pràctiques ambientals a les ciutats del segle XXI". A Madrid, es va organitzar un seminari internacional per tractar la important contribució del transport al deteriorament ambiental, i analitzar l'ús del gas natural i l'hidrogen en automoció com a mesures per reduir la contaminació.

Amb la col·laboració del Govern de La Rioja, es va celebrar a Logronyo el seminari "Qualitat ambiental i desenvolupament a La Rioja". A Tarragona, es va organitzar el seminari "Degradació de sòls i desertificació: problemes i possibles solucions", en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya.

La Fundació Gas Natural desenvolupa una intensa labor de sensibilització i educació mediambiental, mitjançant la celebració de seminaris, l'edició de publicacions i el suport a diverses iniciatives en col·laboració amb altres entitats.

Amb la col·laboració de la Junta d'Andalusia es va organitzar a Còrdova un seminari sobre "La degradació i la desertificació dels sòls a Andalusia i a Espanya".

Així mateix, en col·laboració amb el Ministeri de Medi Ambient i l'Oficina Espanyola sobre Canvi Climàtic, es va organitzar a Madrid el III Seminari Internacional sobre Canvi Climàtic: "Els ciutadans i el canvi climàtic".

La Fundació va organitzar diverses jornades tècniques sobre edificació sostenible a Barcelona, Vigo (Pontevedra) i València.

Per a la celebració dels seminaris es van elaborar diverses ponències que apareixen publicades a la *web* de la Fundació i que recullen la intervenció dels ponents.

La Fundació Gas Natural i la Junta d'Andalusia van organitzar a Sevilla la primera reunió del Grup de Treball de Gestió Sostenible de l'Energia a nivell municipal.

Igualment, dins dels cursos d'estiu que la Universitat Complutense celebra a El Escorial, la Fundació Gas Natural, en col·laboració amb la Fundació per a la Investigació i el Desenvolupament Ambiental, la Comunitat de Madrid i el Ministeri d'Economia, va organitzar el curs sobre "Estalvi i eficiència energètica a Espanya".

Publicacions

Així mateix, la Fundació Gas Natural va prosseguir la seva labor de divulgació mediambiental a través de l'elaboració de fitxes pedagògiques. Durant el 2003, va elaborar dos noves fitxes sobre "El gas natural en automoció" i sobre "L'hidrogen en automoció". També va promoure l'edició i distribució de dos llibres dins de la col·lecció "Guies tècniques d'energia i medi ambient": "Generació elèctrica distribuïda" i "La degradació i desertificació dels sòls a Espanya".

D'altra banda, va distribuir diversos fulls informatius amb les factures de consum enviades als clients del Grup Gas Natural a les Comunitats Autònomes en les que ha establert convenis de col·laboració, i va dur a terme un estudi sobre "Degradació i protecció de sòls: situació actual i tendències. Línies d'actuació a Catalunya".

Col·laboració amb altres entitats

La Fundació Gas Natural, en col·laboració amb la Comunitat de Madrid, va presentar el portal Ambientum, mitjançant el qual 500 ajuntaments espanyols reben gratuïtament informació actualitzada sobre la legislació ambiental.

Així mateix, va seguir patrocinant l'exposició "Ciutat Viva" organitzada per la Comunitat de Madrid i la Fundació de Investigació i Desenvolupament Ambiental (FIDA).



Amb el seguiment de la línia de cooperació amb els governs autonòmics, la Fundació va firmar sengles convenis de col·laboració amb el Govern de La Rioja i la Generalitat Valenciana. També es van assentar les bases per a la signatura d'un conveni de col·laboració amb el Govern de Navarra a través del Centre de Recursos Ambientals de Navarra. Aquest conveni preveu desenvolupar tasques en línia amb el Programa d'Estalvi i Eficiència Energètica que impulsa el Govern navarrès.

Igualment, la Fundació va signar un conveni amb la Conselleria de Medi Ambient de la Junta de Castella i Lleó per al desenvolupament del programa "Parcs Naturals de Castella i Lleó", que té per objectiu la senyalització del Parc Natural de Picos d'Europa.

A més, la Fundació va signar convenis de col·laboració amb diferents entitats d'investigació, amb el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC) i va patrocinar la celebració del Master de Piles de Combustible i Supercondensadors de la Xarxa de Piles de combustible.

Així mateix, va continuar amb la línia de cooperació oberta amb els ajuntaments de les grans ciutats espanyoles a través de l'organització de seminaris, col·laboració amb les Agències locals de l'Energia i activitats de patrocini.

Activitats internacionals

La Fundació Gas Natural va desenvolupar al llarg del 2003 nombroses actuacions d'àmbit internacional enfocades a sensibilitzar en la protecció i millora del medi ambient.

A l'Argentina, es va continuar desenvolupant iniciatives amb el patrocini de la Fundació, com el "Programa Primera Exportació", que brinda formació tècnica i assessorament per fomentar el comerç exterior per a petits i mitjans empresaris argentins.

La Fundació, en col·laboració amb Gas Natural BAN i amb el Fòrum Llatinoamericà de Ciències Ambientals, va continuar donant el seu suport al Programa Postgraduats.

A Colòmbia, la Fundació Gas Natural va patrocinar el VIII Fòrum d'Educació celebrat a Bogotà amb el lema "De la curiositat a l'actitud científica".

A més, en col·laboració amb Gas Natural ESP es va continuar desenvolupant el Programa "Gas a les Escoles", que va permetre realitzar el projecte "Jardí Botànic de Bogotà", "Petits Científics", així com la formació de 800 professors en temes relacionats amb els processos energètics i el gas natural i la dotació de laboratoris de ciències naturals.

A Mèxic, la Fundació Gas Natural, en col·laboració amb Gas Natural Mèxic, va patrocinar la primera cursa de muntanya del Parc Ecològic de Cacalomacán, amb l'objectiu de promocionar el centre ecoturístic i fomentar la cultura de protecció del medi ambient. Així mateix va patrocinar el condicionament del Parc Nevado de Toluca.

Al Marroc, la Fundació va continuar donant suport al Centre de Formació de Nens Autistes. Al llarg del 2003, un grup de professors marroquins va rebre formació a la Fundació Congost, gràcies al programa "Autisme" que patrocina la Fundació.

Principals actuacions de patrocini cultural i social

Programa	Àmbit	Cultura i educació	Desenvolupament social	Medi Ambient	Voluntariat
Càritas	Espanya				
Creu Roja: Campanya captació voluntaris	Espanya				
Fundació Femarec	Espanya				
Fundació Galicia Emigración	Espanya				
Grup d'entitats catalanes de la família	Espanya				
Metges del Món	Espanya				
Fundació Real Madrid: Nens Algerians	Espanya				
Universitat Autònoma de Barcelona: Beca	Espanya				
Institut Ignasi Villalonga: Beques Euram	Espanya				
Universitat Ramon Llull: Ethos	Espanya				
Fundació Carolina; Màster Biodiversitat Tròpics	Espanya				
Fundació Esade: Programa Vicens Vives	Espanya				
Projecte El gas natural. L'energia del s.XXI	Espanya				
Aula mòbil: El gas natural i el medi ambient	Espanya				
Ràdio Olot: El joc de la ràdio	Espanya				
TV3: Com funcionen les coses?	Espanya				
Cicles Musicals Comunitat de Madrid	Espanya				
Concerts de la Natura	Espanya				
Concerts de música clàssica a Navarra	Espanya				
IX Festival Internacional de Música de Toledo	Espanya				
XXIII Festival de Música Torroella de Montgrí	Espanya				
Fundació San Millán de la Cogolla	Espanya				
Any Xacobeo	Espanya				
Fundació Teatro Real	Espanya				
Fundació Gran Teatre del Liceu	Espanya				
Fundació Orfeo Català-Palau de la Música	Espanya				
Museu d'Art Contemporani de Barcelona	Espanya				
Museu Nacional d'Art de Catalunya	Espanya				
Fundació Amigos del Museo del Prado	Espanya				
Imatges de Passió - Diario de León	Espanya				
Informe Comunicació Catalunya INCOM	Espanya				
IV Congrés Medicina i Infermeria del Treball	Espanya				
IV Fira de Madrid per la Ciència	Espanya				
Il·luminació Barri Gòtic de Barcelona	Espanya				
Patrimoni Nacional:					
Jardins Quinta del Duque de Arco	Espanya				
Punts Natural	Espanya				
Llibre "Qatar, patrimoni cultural i natural"	Espanya				
Llibre "Què pensa Pere Duran Farell"	Espanya				
Exposició "Ciutat Viva"	Espanya				
Projecte Parc Regional Picos de Europa	Espanya				
Màster de piles de combustible	Espanya				
Fundació Doñana 21	Espanya				
Portal Ambientum	Espanya				
Habitatges ecològics Castella i Lleó	Espanya				
I Premis Excel·lència Ambiental Múrcia	Espanya				
I Premi "Azulejos de España"	Espanya				
Fundació Real Madrid	Espanya				
Fundació F.C. Barcelona	Espanya				
X Joc Mundials de Polícies i Bombers	Espanya				
Col·laboració amb altres entitats sense ànim de lucre	Espanya				

Principals actuacions de patrocini cultural i social

Programa	Àmbit	Cultura i educació	Desenvolupament social	Medi Ambient	Voluntariat
Càtedra Unesco-Flacam: Becas Flacam	Argentina				
Programa Primera Exportació	Argentina				
Beques i Tallers per a activitats amb nens	Argentina				
Donacions a centres de salut	Argentina				
Programes culturals	Argentina				
Programa Voluntariat corporatiu	Argentina				
Presència institucional municipis	Argentina				
Programa El gas a l'escola	Argentina				
Programa Reciclat de paper	Argentina				
Expotrade 2003	Argentina				
Expovivienda 2003	Argentina				
Programa Postgraduats	Argentina				
III Fòrum Internacional Microcrèdits	Brasil				
Dia del Medi Ambient	Brasil				
Dia de la Indústria-Trobada CIESP	Brasil				
Support escoles Belford Roxo	Brasil				
Degusta Rio	Brasil				
Support comunitat Morro da Providência	Brasil				
Institut Educació de Sords	Brasil				
Consultori mèdic Cantagalo, Pavão i Pavãozinho	Brasil				
Projecte Menor Aprent	Brasil				
Campanya de l'abric	Brasil				
Formació Bombers i Defensa Civil	Brasil				
Espaço Criança Esperança	Brasil				
Suport Moradores da Village Pavuna	Brasil				
Conveni Cultural Museo Botero-Casa Moneda	Colòmbia				
Fundació Laetitia: "Rastrillo"	Colòmbia				
Debat: "Els candidats responen al jovent"	Colòmbia				
Obra de dansa contemporània	Colòmbia				
Museu Nacional: Conveni cultural	Colòmbia				
Museu d'Art Modern de Bogotá: conveni cultural	Colòmbia				
Teatre Jorge Eliécer Gaitán: conveni cultural	Colòmbia				
Teatre Nacional: conveni cultural	Colòmbia				
Programa Gas Natural a l'escola	Colòmbia				
Dividend per Colòmbia: Fons per a beques	Colòmbia				
Projecte Gas Natural, cultura i energia per a tothom	Colòmbia				
Projecte Vacances Recreatives	Colòmbia				
Projecte Escola Gas Natural	Colòmbia				
Projecte Gas Natural, benestar per a tothom	Colòmbia				
Projecte Gas amb sentit social	Colòmbia				
Suport educació zones desfavorides Bogotá	Colòmbia				
VII Fòrum d'Educació a Bogotá	Colòmbia				
Parc Ecològic de Cacalomacán	Mèxic				
Programa Gas a l'escola	Mèxic				
Programa d'apadrinament Llaços	Mèxic				
Dia de la Mare	Mèxic				
Condicionament Parc Nevado de Toluca	Mèxic				
Festival Musica Aguascalientes	Mèxic				
Seminaris equips Protecció Civil	Mèxic				
Fundació Congost: Autisme	Marroc				
Sonatrach: Terratrèmol Algèria	Algèria				
Fundació Coopera Olimpíada Solidària	Angola				

La conservació del medi ambient constitueix un dels principis del Grup Gas Natural.

Conseqüentment, totes les seves activitats es desenvolupen d'acord amb la seva política de gestió mediambiental i de manera que contribueixin positivament a la cura de l'entorn.

Medi Ambient

El gas natural és l'única energia que, en el moment actual, pot fer compatible el creixement econòmic amb el desenvolupament sostenible. Segons l'informe "Changing Climate in the Energy Sector. A new Wave for Sustainable Investment Opportunities Emerges" del "Sustainable Asset Management," el gas natural representa el pont entre l'oferta actual d'energia basada en els combustibles fòssils i l'oferta futura basada en les energies renovables.

L'informe assenyala que, des de la perspectiva de la sostenibilitat, el gas natural és preferible a qualsevol altre combustible fòssil degut a la seva baixa intensitat en carboni, ja que la substitució del carbó o el petroli pel gas natural redueix el risc de canvi climàtic.

Aquest informe afirma també que substituir el carbó per gas natural en la generació d'energia elèctrica permet arribar a reduccions substancials d'emissions de CO₂, tal com s'ha demostrat en el cas del Regne Unit, on la participació del gas natural en el *mix* de generació elèctrica va créixer de menys d'un 1% a un 33% el 1999, fet que va comportar una reducció d'un terç de les emissions procedents del sector de l'energia.

Això significa que el gas natural serà l'energia clau del segle XXI, com ho demostra l'important paper que fa en les més diverses aplicacions, i de manera creixent en la generació d'electricitat.

La producció d'electricitat mitjançant cicles combinats de gas natural és un exemple clar de reducció d'impactes al medi ambient. Als avantatges derivats de l'ús d'una energia neta, com és el gas natural, s'afegeixen les pròpies de la tecnologia i del rendiment.

- El 57% de l'energia que s'introdueix en el sistema es transforma realment en energia elèctrica. En les centrals tèrmiques tradicionals aquesta eficiència només és d'un 37%. Les centrals de cicle combinat tenen, per tant, menor consum energètic que una central convencional.
- Fan servir només 1/3 d'aigua per a la refrigeració del condensador comparades amb les tèrmiques convencionals.
- L'ús del gas natural com a combustible minimitza, a més, les emissions de contaminants a l'atmosfera, amb la qual cosa s'aconsegueixen reduccions de diòxid de carboni (CO₂) de l'ordre del 65%, i pràcticament del 100% en relació amb els òxids de nitrogen (NOx) i sofre (SO₂), sempre respecte a les centrals tèrmiques tradicionals.
- Les centrals de gas de cicle combinat no generen els residus sòlids que es produeixen amb la utilització d'altres combustibles, ni partícules en suspensió.
- Aquestes centrals admeten, per la seva mida menor, la possibilitat d'ubicar-se pròximes al consumidor (model de generació distribuïda), i s'eviten així els impactes paisatgístics propis de l'estesa de les línies de transport, les inversions i les pèrdues per transport d'energia, que s'estimen en un 10%.

Resum d'inversions ambientals realitzades durant el 2003

(euros)

Perforacions	1.588.344
Restitucions	419.270
Revegetacions	56.923
Jaciments arqueològics	115.686
Renovació de xarxes i preses	22.122.355
Realització de EIA i altres estudis ambientals	263.895
Segregació d'efluents (San Roque)	112.692
Projectes soterrament línia alta tensió (San Roque)	19.463
Demolició pont vell sobre el rierol de la Madre Vieja (San Roque)	13.269
Demolició pantalà (Besòs)	4.500
Projecte d'adaptació descàrrega al riu Besòs (Besòs)	4.057
Altres inversions menors	11.950
Manteniment Sistema de Gestió Mediambiental	38.428
Comerç d'Emissions i Canvi Climàtic	24.000
Total	24.794.832

Gestió mediambiental

Durant el 2003, el Grup Gas Natural va continuar avançant en el procés de desenvolupament i implantació del seu Sistema de Gestió Mediambiental (SIGMA), amb una inversió de prop de 25 milions d'euros per a la realització d'actuacions relacionades amb la protecció del medi ambient.

Així mateix, seguint les directrius de la Unió Europea (establertes ja per la Comissió en la Comunicació de 24 de gener de 2001 al Sisè Programa de Medi Ambient: "Medi Ambient 2010: el futur és a les nostres mans"), el Grup Gas Natural va continuar impulsant l'ús del gas natural en diverses aplicacions, així com la construcció de noves centrals de cicle combinat i instal·lacions de cogeneració, amb l'objectiu de contribuir a la reducció de les emissions d'efecte hivernacle.

Sistemes de Gestió Mediambiental certificats segons la norma ISO 14001

Empresa	Activitat
Gas Natural Cantabria	Distribució de gas
Gas Natural Cegás	Distribució de gas
Gas Natural Castilla y León	Distribució de gas
Gas Navarra	Distribució de gas
Gas Natural Rioja	Distribució de gas
Gas Natural SDG	Distribució de gas
Gas Galicia/Gas Natural La Coruña	Distribució de gas
Gas Natural Castilla-La Mancha	Distribució de gas
Gas Natural Murcia	Distribució de gas
Gas Natural Andalucía	Distribució de gas
Metragaz	Transport de gas

Centres del Grup Gas Natural a Espanya. Principals indicadors

Indicador	2001	2002	2003
Consum d'energia*			
Gas natural (GWh)	13,91	9,74	–
Electricitat (MWh)	9.677	13.865	21.559
Generació de residus (kg)*			
Peril·losos	19.600	11.340	6.952
No peril·losos	305.400	146.300	219.255
Consum de paper (kg)			
Ecològic	122.100	135.800	139.841
Reciclat	5.200	13.400	13.445

*L'any 2001 i 2002, les dades es refereixen a empreses Distribuïdores de gas a Espanya. La resta de les dades correspon a tots els Centres del Grup Gas Natural a Espanya.

Principals actuacions

Durant el 2003, el Grup Gas Natural va continuar desenvolupant les actuacions previstes en el Sistema de Gestió Mediambiental a totes les empreses del Grup en les que ja està implantat el model.

Empreses distribuïdores del Grup Gas Natural a Espanya

Les principals actuacions de gestió mediambiental realitzades per les distribuïdores del Grup Gas Natural a Espanya es van centrar en la reducció de la generació de runes d'obra durant la construcció de les xarxes de distribució, així com en la reducció del consum de paper en diverses activitats.

Un altre dels objectius aconseguits durant l'any 2003 va ser el desmantellament d'una planta d'aire propanat a Súria (Barcelona), amb la corresponent inertització dels tancs i la comprovació del correcte acabament de les tasques des del punt de vista mediambiental.

Així mateix, es va realitzar un important avanç en la reducció de les emissions de metà a l'atmosfera, mitjançant l'eliminació i renovació de canonades construïdes amb materials obsolets.

D'altra banda, es va iniciar la realització d'un inventari d'equips que consumeixen recursos naturals, tals com aparells d'aire condicionat, fotocòpies, làmpades, etc. com a primera etapa per controlar millor futurs consums.

Empreses del Grup Gas Natural a l'Amèrica Llatina. Principals indicadors

Indicador	2001	2002	2003
Consum d'energia ⁽¹⁾			
Gas natural (MWh)			
Colòmbia	727	1.474	1.621
Argentina	–	–	40
Brasil	–	–	29
Consum d'aigua (m³) ⁽²⁾			
Colòmbia	7.592	9.592	9.513
Argentina	–	–	106.000
Brasil	–	–	347.130
Consum de paper (kg) ⁽³⁾			
Colòmbia	–	–	–
Argentina	–	–	5.000
Brasil	–	–	32.000
Generació de residus (t) ⁽⁴⁾			
Colòmbia	–	–	–
Argentina	–	–	1.800
Brasil	–	–	50
Mèxic	–	–	4
Emissions de CH₄ (m³) ⁽⁵⁾			
Colòmbia	–	523.371	752.871
Argentina	–	–	26.500.000
Brasil	–	–	–
Mèxic	–	–	16.860.246

Indicador	2003
Emissions de CO₂ (t CO₂ eq)	
Colòmbia	–
Argentina	11
Brasil	–
Emissió de NOx (t)	
Colòmbia	–
Argentina	25
Brasil	–
Renovació de canonades (km)	
Colòmbia	–
Argentina	3,7
Brasil	88
Mèxic	41,4

(1) Colòmbia: el nivell de consum augmenta, ja que el 2002 funcionen nous equips d'AC. L'any 2003 s'han instal·lat sensors d'encesa; la tendència haurà de ser en descens.
(2) Colòmbia: s'espera implementar un programa el 2004 que redueixi el consum.
(3) Colòmbia: no existeix registre. Serà un indicador per a 2004.
(4) Colòmbia: no existeix registre. Serà un indicador per a 2004.
Brasil: olis, Mèxic: des de juliol de 2003.
(5) Colòmbia: l'augment es deu a les ruptures per tercers (increment del 24%), a pesar del Pla de Prevenció de Danys impulsat per Gas Natural esp, així com a l'augment de les obres d'infraestructura urbana de la ciutat a la xarxa vial i voreres.
Mèxic: des del juliol de 2003.

Entre els objectius de gestió mediambiental previstos per al 2004, a l'activitat de distribució s'inclou el fet d'evitar la utilització de precintes de plom, buscant alternatives, amb la finalitat de reduir la contaminació mediambiental produïda per l'ús d'aquest material.

Així mateix, es preveu millorar la reposició dels terrenys després de la construcció de gasoductes per reduir l'impacte paisatgístic que puguin produir aquestes actuacions en l'entorn rural. També es pretén disminuir els terminis de desballestament de plantes de GLP i reduir l'impacte ambiental d'aquestes activitats.

Uns altres objectius previstos per al 2004 són continuar reduint el consum de paper, millorar la identificació del consum de recursos naturals als centres de treball, i millorar el procés de logística de magatzems amb un Pla de Punts d'Inspecció d'aspectes mediambientals.

Empreses Distribuïdores del Grup Gas Natural. Principals indicadors

Indicador	2001	2002	2003
Emissions de CH₄ (10⁶ m³) ⁽¹⁾	30,7	36,1	33,6
Emissions de CO₂ (t CO₂ eq) ⁽²⁾	2.742	2.146	3.576
Emissió de NOx (t) ⁽³⁾	0,7	1,9	2,6
Emissió de CO (t) ⁽³⁾	0,8	9,6	10,1
Renovació canonades (km)	182	139	135
Renovació preses (unitats)	6.633	6.762	5.537

(1) Emès per xarxes i elements auxiliars.

(2) Les emissions de CO₂, Cl i NOx tenen l'origen en les calderes industrials d'ERM's i plantes de GNL.

(3) L'any 2002 les dades incorporen 26 nous focus d'emissió caracteritzats no inclosos a 2001.

Empreses del Grup Gas Natural a l'Amèrica Llatina

Les principals actuacions realitzades a l'Amèrica Llatina en relació amb el medi ambient es van concentrar a Colòmbia, on es va desenvolupar el "Proyecto Sombrilla", que consisteix en reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i, a la vegada, millorar l'eficiència i vida útil dels equips de les indústries d'aquest país, mitjançant la substitució d'altres combustibles més contaminants per gas natural.

A més, es va iniciar un sistema de gestió integral de qualitat, medi ambient, seguretat i salut laboral dels proveïdors de béns i serveis, mitjançant auditories tècniques.

A causa d'això, es disposa per primera vegada de dades de consum dels principals paràmetres a controlar (energia, aigua, paper, residus, etc.), el consum dels quals s'intentarà reduir en futurs exercicis, amb l'aplicació de plans específics.

Així mateix, a Mèxic es van iniciar els treballs per aconseguir la certificació del Sistema de Gestió Mediambiental, i es va elaborar un pla per determinar els residus generats en la construcció i manteniment de la xarxa de distribució en les instal·lacions auxiliars. Igualment es va realitzar un pla de tractament de residus dels centres de treball.

Entre els objectius de gestió mediambiental previstos per al 2004 a l'Amèrica Llatina, a Colòmbia, destaca la implantació del Sistema de Gestió Mediambiental en les activitats de construcció de Gas Natural esp, amb l'adaptació i implantació dels procediments i normes requerits.

Així mateix, a Mèxic, s'ha assenyalat com a objectiu la disminució de les emissions de gas per fuites en conductes i la disminució del nivell de soroll generat en la construcció i manteniment de la xarxa de distribució d'instal·lacions auxiliars.

Metragaz ⁽¹⁾

Indicador	2002	2003
Volum gas transportat (GWh)	103.392	101.803
Consum d'energia		
Gas natural (GWh)	902	919
Electricitat (MWh)	4.705	2.177
Consum d'aigua (m³)		
Xarxa Municipal	3.201	4.647
Pous	12.997	15.317
Generació de residus (kg)		
Perillosos	1.403	149
Perillosos revaloritzats	880	961
No perillosos	7.493	3.161
No perillosos revaloritzats	4.054	2.041
Emissions de CH ₄ (m³)	104.400	178.490
Emissió de NO _x (t)	189	⁽²⁾
Emissió de CO (t)	60	⁽²⁾

(1) Metragaz esta situada al Marroc i duu a terme l'operació del tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa, per la qual cosa realitza una gestió independent.

(2) Durant el 2003 no s'han realitzat mesuraments de gasos de combustió.

Metragaz

Les principals actuacions de gestió mediambiental realitzades per l'empresa Metragaz al Marroc durant el 2003, es van centrar en controlar els impactes mediambientals relatius als treballs de les estacions de compressió, així com en assegurar una millor utilització del paper.

Altres actuacions realitzades durant aquest any van ser el desenvolupament d'un pla per reduir l'utilització del refrigerant R 22, i d'un programa per millorar la motivació del personal en relació amb temes mediambientals. Així mateix, es van realitzar diverses actuacions per millorar el procés de control i seguiment d'activitats mediambientals, reduir el consum d'energia i gestionar adequadament els residus produïts en les instal·lacions.

Entre els objectius previstos per al 2004, hi ha l'eliminació de la utilització del refrigerant R 22, a la residència de Metragaz, així com l'eliminació de les emissions de gas dels turbocompressors de l'estació de compressió de Tànger. Altres objectius previstos per al 2004 són la millora dels sistemes de control dels aspectes mediambientals, i la reducció dels consum d'aigua, gasoil, paper i productes químics, i la reducció de la generació de deixalles.

Generació d'electricitat

La progressiva utilització del gas natural per a la generació d'electricitat en centrals de cycle combinat i en sistemes de generació distribuïda, juntament amb una major utilització de les energies renovables, pot contribuir de manera essencial a fer possible els compromisos previstos en el Protocol de Kioto per reduir les emissions d'efecte hivernacle, sense que aquest fet afecti el desenvolupament econòmic i social, i en consonància amb les previsions d'evolució energètica elaborades pel Govern.

**Generació elèctrica amb cicles combinats
Principals indicadors**

Indicador	2002	2003
Energia bruta generada (GWh)	2.075	3.979
Consum d'energia		
Autoconsums (GWh)	34	85
Gas natural (GWh)	4.139	7.950
Relació energia consumida / energia generada	1,86%	2,12%
Emissions de CH ₄ (m³)	Inapreciable	Inapreciable
Emissions de CO ₂ (t CO ₂ eq)	645.000	1.472.115
Emissió de NO _x (t)	2.200	538
Emissió de CO (t)	Inapreciable	Inapreciable
Rendiment energètic (sobre PCI) (%)	56,4	55,6

Hores equivalents a plena càrrega: l'any 2002, 5.634 hores, i l'any 2003, 10.743 hores.

El Grup Gas Natural va ser pioner a Espanya en aplicar els avantatges de la utilització del gas natural en la generació d'electricitat, i per això, des de fa uns quants anys desenvolupa l'ús del gas natural en plantes de cogeneració i en centrals de cycle combinat.

En aquest sentit, el Grup Gas Natural compta actualment amb dues centrals de cycle combinat, a San Roque (Cadis) i Sant Adrià de Besòs (Barcelona), de 400 MW cadascuna, i està realitzant un important esforç inversor en noves centrals d'aquest tipus, ja que constitueixen la millor tecnologia per generar electricitat a partir d'energies fòssils, així com per substituir centrals tèrmiques de generació elèctrica, menys eficients i amb majors emissions de CO₂ per unitat d'energia elèctrica produïda.

Actualment, el Grup Gas Natural està construint una nova central de cycle combinat de 800 MW a Arrúbal (La Rioja), i una altra de 1.200 MW a Cartagena (Múrcia). Així mateix, ha obtingut la Declaració d'Impacte Ambiental per a la construcció d'una altra central de 800 MW a La Plana del Vent (Tarragona).

D'altra banda, ha realitzat l'Estudi d'Impacte Ambiental i sol·licitat la Declaració d'Impacte Ambiental per a la construcció de dues plantes més, una al Port de Barcelona i una altra a la província de Màlaga.

Igualment, el Grup Gas Natural està impulsant la implantació de sistemes de cogeneració, d'acord amb els principis establerts per la Comissió de la Unió Europea en la seva comunicació al Consell i al Parlament Europeu del 24 de gener de 2001, ja que amb aquests sistemes de generació combinada de calor i electricitat del consum s'aprofiten els excedents tèrmics que es produeixen en la generació d'electricitat, a la vegada que ofereixen la possibilitat d'augmentar l'eficiència energètica, gràcies a la disminució del consum d'energia primària.

Generació elèctrica mitjançant cogeneració.
Principals indicadors

Indicadors	Participació de La Energía, S.A.
Potència total instal·lada - (MW)	59
Consum total de gas natural - (GWh PCI/any)	937
Electricitat generada total - (GWh/any)	390
Emissions totals de CO ₂ - (t/any)	152.044
Emissions totals de NO _x - (t/any)	527
Rendiment elèctric (%)	41,62

A aquests avantatges de caràcter energètic s'afegeixen, per una banda, les de tipus econòmic, conseqüència de la substitució de consums d'energia d'alt valor afegit (electricitat) i de valor afegit mitjà (calor), per un consum de combustible de baix cost (gas natural), el que representa reduccions en la factura energètica global, i d'altra banda, els avantatges mediambientals: amb l'ús de gas natural s'incideix doblement en la millora de la qualitat atmosfèrica, ja que a més de reduir les emissions contaminants per la utilització d'un combustible net com el gas natural (en el cas del CO₂ pot arribar al 60%, al 70% dels de NO_x, i a la total eliminació de SO₂ i partícules), en utilitzar menys energia primària es redueix proporcionalment l'impacte ambiental associat.

Adicionalment, amb els sistemes de cogeneració podem parlar d'avantatges específics per al sistema elèctric: increment de la garantia de subministrament; possibilitat de reduir la potència de reserva; utilització més racional i rendible dels mitjans de producció.

Durant el 2003, el Grup Gas Natural va participar en 22 instal·lacions de cogeneració. Els projectes més rellevants, des de l'òptica mediambiental, estan relacionats amb el tractament de purins (participacions en les empreses: La Andaya, Tracjusa i Sociedad de Tratamiento Hornillos) i de fangs (Tramfang).

Investigació

- Producció d'hidrogen a partir de gas natural
El Grup Gas Natural va participar el 2003, juntament amb diferents països d'Europa, en dos projectes de demostració d'autobusos que utilitzen hidrogen (H₂) com a combustible, considerats estratègics per la UE. Concretament es tracta dels projectes CUTE/ECTOS (Clean Urban Transport for Europe/ Ecological City Transport System) i CityCell, on s'usen diferents tecnologies de vehicles, totes equipades amb pila de combustible.

El Grup Gas Natural treballa amb Repsol YPF en l'adquisició d'experiències de reforma de gas natural a petita escala, i conjuntament amb Repsol YPF i Air Liquide en l'estació de generació, emmagatzematge, i càrrega d'hidrogen. En definitiva, es tracta de demostrar diferents tecnologies de vehicles, en ciutats amb escenaris climàtics i perfils diferents, així com diverses tècniques per a la generació d'hidrogen amb la participació d'energies renovables.

El 2003 van començar a operar a Madrid tres autobusos del Projecte CUTE, fet que la va convertir en ciutat pionera de l'Europa continental en l'ús d'autobusos totalment ecològics. Tots ells van equipats amb pila de combustible que utilitza hidrogen. Els autobusos del projecte CUTE (Mercedes-Benz), funcionen amb tracció directa, mentre que l'autobús del projecte CityCell (Iveco) disposa d'un acumulador.

Amb aquesta iniciativa es demostra que actualment es possible evitar les emissions contaminants d'àmbit local i reduir el soroll causat pel transport urbà.

■ Generació elèctrica distribuïda

El Grup Gas Natural va desenvolupar durant el 2003 un projecte de Generació Elèctrica Distribuïda amb aprofitament de calor. Aquest projecte compta amb una microturbina Turbec, de 100 kWe de potència, per atendre les necessitats elèctriques de l'edifici propietat de Gas Natural a Montigalà (Badalona), i està prevista la exportació a la xarxa dels excedents que es puguin produir. Paral·lelament, es poden recuperar 160 kW tèrmics que, en forma d'aigua calenta, s'usen per atendre les necessitats tèrmiques (calefacció i aigua calenta) del propi edifici, així com del Centre d'Ensenyament Infantil i Primària Planas i Casals, que és al costat.

En època estival, s'aprofita la calor produïda mitjançant una màquina d'absorció per a la refrigeració de l'edifici de Gas Natural SDG.

Amb aquest sistema s'aconsegueix un rendiment total sobre l'energia primària d'aproximadament el 80%, i s'evita anualment l'emissió a l'atmosfera de 370 tones de CO₂ i de 1,4 tones de SO₂. (Els càlculs s'han realitzat amb el supòsit d'una potència de 100 kWe x 6.500 h de funcionament a l'any, i considerant el factor d'emissió mitjà de CO₂ de 570 kg/MWh i de SO₂ de 2,10 kg/MWh, en el qual les centrals de carbó tenen un comportament pitjor ja que van representar el 2002 el 83% de la generació convencional).

Formació

El Grup Gas Natural va seguir potenciant el desenvolupament dels seus propis equips professionals en matèria de medi ambient. Durant el 2003 es van realitzar un total de 242 programes de formació relacionats amb el medi ambient, els que van participar 2.879 empleats, amb la realització de prop de 10.000 hores de formació.

Programes de Formació en Medi Ambient

	Cursos	Assistents	Hores
Espanya	3	285	1.191
Brasil	1	1	230
Mèxic	237	2.587	8.512
Marroc	1	6	48
Total	242	2.879	9.981

Els programes formatius més representatius realitzats durant aquest any van ser els relacionats amb la implantació i desenvolupament dels Sistemes de Gestió Mediambiental existents al Grup. Així mateix, es van realitzar diverses accions de formació relacionades amb la sensibilització mediambiental i la gestió de residus i es va desenvolupar un curs de Gestió Ambiental, a través de sistemes de *e-learning*.

Programa "e+5"

Durant l'any 2003, el Grup Gas Natural va iniciar el programa "e+5", dirigit a proveïdors del Grup Gas Natural als que s'ofereix la seva col·laboració per abordar la implantació d'un sistema de Gestió Mediambiental. Les empreses que accedeixen a participar en el programa poden beneficiar-se de suport extern de consultoria per avançar cap al registre EMAS, així com de lliure accés als continguts de la *web* "e+5", i formació *on line* per a la implantació de Sistemes de Gestió Ambiental.

Restitució paisatgística i de jaciments arqueològics

El Grup Gas Natural va finançar durant el 2003 les obres de conservació i interpretació del jaciment de "Les Sitges de Pla del Camaró", al terme municipal de La Torre de Claramunt (Barcelona). El jaciment va ser localitzat durant la construcció del desdoblament del gasoducte Subirats-Odena i consta de diverses sitges ibèriques, ceràmiques i tombes d'època romana i medieval.

El Grup Gas Natural ha iniciat un Pla Estratègic de Qualitat per al període 2004-2008, amb l'objectiu d'aconseguir millores importants en diferents activitats relacionades amb la qualitat.

Qualitat

El Grup Gas Natural ha dedicat sempre una gran atenció a la qualitat. Per això, ja el 1998 va iniciar un Pla de Qualitat, centrat fonamentalment en dues línies de treball: la mesura de la qualitat del servei i l'obtenció de les certificacions ISO 9000 per a la majoria de les empreses del Grup.

A més, l'any 2001 va realitzar una primera autoavaluació, d'acord amb els criteris del model d'excel·lència empresarial de la European Foundation for Quality Management (EFQM), fet que va permetre obtenir diferents propostes per millorar la gestió de la qualitat.

Un cop superada aquesta primera etapa, s'ha iniciat un nou Pla Estratègic de Qualitat per al període 2004-2008, integrat en l'estratègia global del Grup, que té com a objectiu convertir el Grup Gas Natural en líder en qualitat.

Per gestionar el nou Pla Estratègic de Qualitat s'ha creat una Oficina Permanent, en la qual participen responsables de les diferents àrees involucrades en cada projecte, que es responsabilitza d'impulsar i coordinar les accions establertes en el programa.

Auditoria i control

La unitat responsable de les auditories internes de Qualitat i Medi Ambient elabora anualment un pla d'auditories internes a les empreses del Grup Gas Natural a Espanya.

A més de les auditories internes del Sistema de Qualitat i Gestió Mediambiental contemplades en aquest pla, es poden realitzar auditories addicionals a petició de cada empresa, com a conseqüència d'auditories anteriors, accions correctives implantades, o qualsevol altre motiu que hagi pogut implicar un canvi en l'organització o reformes substancials en alguna de les seves activitats.

El departament encarregat de la realització de l'auditoria interna de qualitat és el departament d'Auditoria Tècnica, pertanyent a la Direcció de Seguretat i Qualitat Tècnica.

En l'àmbit internacional, el departament encarregat de realitzar les auditories internes de Qualitat és el mateix que s'encarrega del disseny i desenvolupament del sistema de Gestió de la Qualitat.

D'altra banda, per obtenir o renovar la certificació ISO 9001, el conjunt de processos i activitats de les diferents empreses que formen el Grup Gas Natural han d'auditar-se per una entitat externa cada tres anys, que igualment realitza anualment auditories de seguiment del sistema.

Les auditories externes de qualitat a les empreses del Grup Gas Natural a Espanya, al Marroc i Mèxic són fetes per AENOR. La resta d'empreses d'àmbit internacional són auditades per certificadores dels seus respectius països.

Oficina permanent del programa de gestió del Pla de Qualitat		Àrea responsable de cada projecte / pla operatiu
Comitè Direcció Pla	Director Corporatiu de Tecnologia, Medi Ambient, Qualitat i Seguretat Director del Programa	Director Corporatiu / General de l'Àrea Director del Projecte
Direcció Pla de Qualitat	Director del Programa	Director del Projecte
Equip de Treball	Equip del Programa	Equip del Projecte

Actualment, totes les empreses distribuïdores i la comercialitzadora del Grup Gas Natural a Espanya compten amb la certificació de qualitat ISO 9001: 2000 i disposen dels paràmetres especificats per aquest sistema per controlar la qualitat de tots els seus processos.

Tot seguint la política de qualitat del Grup, en l'àmbit internacional també s'han començat diferents iniciatives amb l'objectiu de millorar els seus sistemes de qualitat, i realitzar un adequat seguiment i control dels diferents paràmetres.

Argentina

Gas Natural **BAN**, la filial argentina del Grup, compta amb la certificació ISO 9001: 2000 per a processos de "lectura i determinació de consums de clients industrials" i "determinació de la qualitat i odorització del gas natural." En ambdós casos es van superar satisfactòriament les auditories de seguiment corresponents a l'any 2003.

D'altra banda, el Laboratori de Calibratge de Mesuradors Industrials de Gas Natural **BAN** està acreditat segons la norma ISO 17025 en les magnituds de volum i pressió de gas, i durant el 2003 va superar satisfactòriament les auditories corresponents.

Brasil

Durant el mes de juliol del 2003 es va obtenir el certificat del Sistema de Qualitat segons la norma ISO 9001: 2000 per a les activitats de distribució, projecte i desenvolupament, comercialització de gas i atenció al públic i conversions de xarxes i clients de CEG, i per a les activitats de distribució, projecte i desenvolupament, comercialització de gas i atenció al públic de CEG Rio.

A més, està certificat el Laboratori de Qualitat de Gas, i s'està iniciant la certificació del laboratori de Calibratge de comptadors de clients residencials i control de qualitat en aparells.

Colòmbia

Gas Natural **ESP** ha desenvolupat un sistema de qualitat que inclou procediments i normatives d'actuació. Així mateix, ha iniciat diversos projectes d'acreditació d'acord amb les necessitats particulars i exigències actuals del negoci. En aquest sentit, els processos de certificació s'han centrat en el laboratori de mesuraments residencials i industrials segons la norma NTC-ISO 17025, i en la inspecció d'instal·lacions per al subministrament de gas combustible segons la norma NTC-ISO 17020.

Mèxic

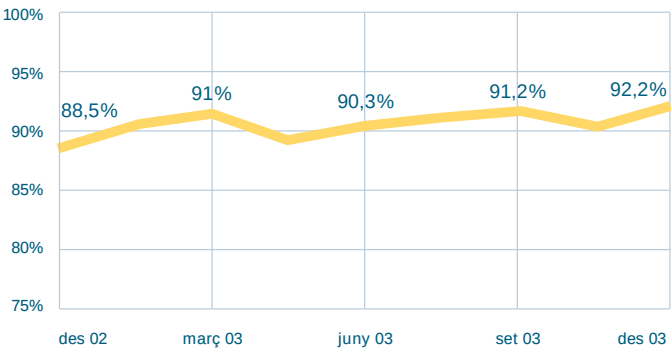
Gas Natural Mèxic i Metrogas han iniciat la implantació d'un sistema de gestió de qualitat, basat en la norma ISO 9001:2000 com a via per a la millora dels seus processos, en particular els de contractació i posada en servei, construcció d'instal·lacions d'aprofitament i construcció de sistemes de distribució de gas. Un cop implantat es planteja la conveniència d'obtenir la corresponent certificació.

Marroc

Actualment està en procés d'implantació el sistema de qualitat ISO 9001:2000 a Metragaz (Marroc), i es preveu que pot obtenir la certificació a principis de 2005.

Espanya. Índex de qualitat de servei

(satisfets + molt satisfets). Any 2003



Satisfacció del client

Totes les empreses del Grup Gas Natural certificades segons un sistema de gestió de la qualitat basat en l'ISO 9001:2000 disposen de paràmetres per al control dels seus processos, ja que és un requisit indispensable per aconseguir la certificació.

A més, el Grup Gas Natural ha iniciat diversos mecanismes de control que permeten conèixer el nivell de satisfacció dels seus clients, i tenir en compte les seves opinions i suggeriments, amb la finalitat d'introduir els canvis i millores necessaris per adaptar-se permanentment a les seves necessitats.

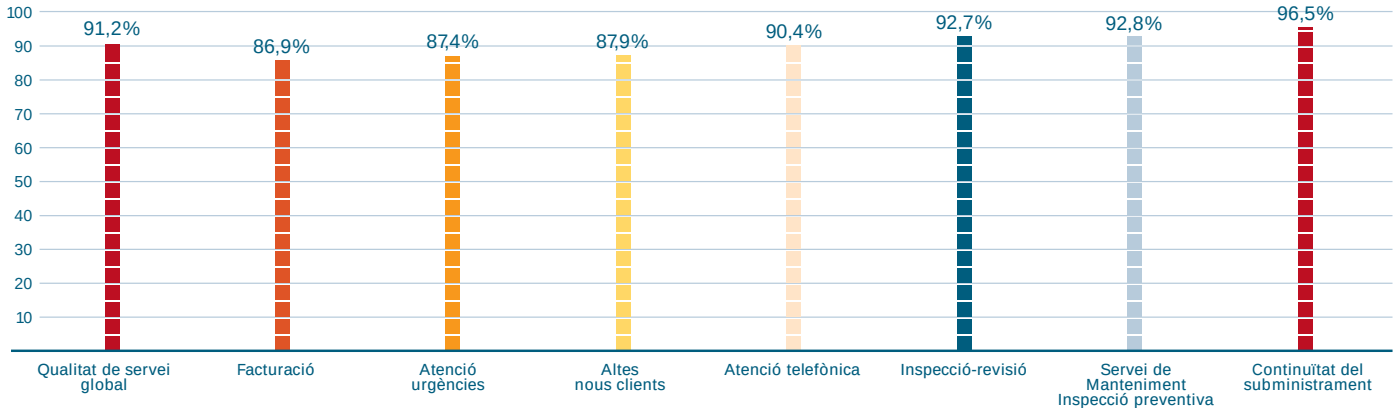
Espanya

Durant l'any 2003, el Grup Gas Natural va continuar desenvolupant a Espanya un procés de mesura contínua del grau de satisfacció dels clients amb els serveis prestats, així com dels principals motius de insatisfacció i dels suggeriments de millora.

Globalment, tots els processos mesurats van tenir una evolució positiva, ja que va augmentar el nombre de clients que es declaraven satisfets o molt satisfets (91,2% de mitjana), i va descendir el nombre de clients que es mostraven neutrals (6,7%) i els insatisfets (2,1%).

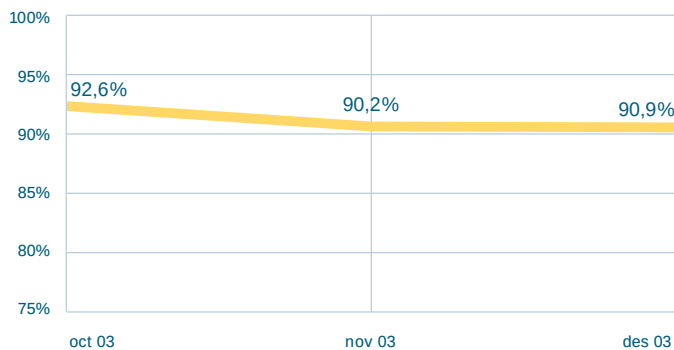
Espanya. Índex de satisfacció dels principals processos

(satisfets + molt satisfets). Any 2003



Argentina. Índex de qualitat de servei de Gas Natural BAN

(satisfets + molt satisfets). Any 2003



Argentina

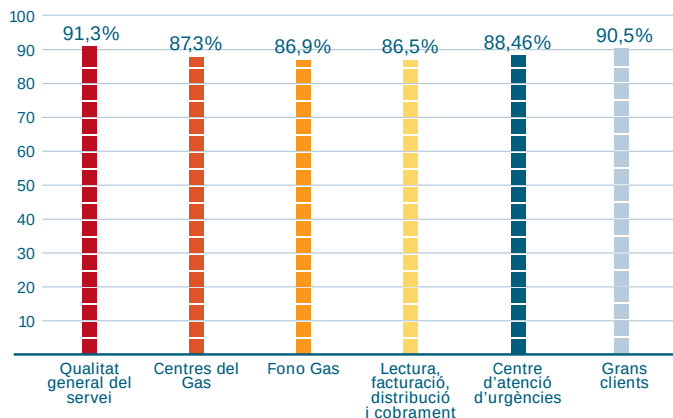
Per a la mesura del nivell de satisfacció dels clients a Gas Natural BAN es van realitzar enquestes de satisfacció sobre el servei en general i, en particular, sobre els processos relacionats amb els "Centres del Gas" "Fono Gas" (Telèfon d'atenció al client) i "Lectura, facturació, distribució i cobrament". Es va realitzar la primera enquesta de satisfacció relacionada amb el procés d'atenció d'urgències, i la segona a grans clients.

Brasil

Les enquestes de satisfacció realitzades entre els clients de CEG i CEG Rio, van mostrar un elevat nivell de satisfacció amb les activitats analitzades, que es va situar entre el 87,7% per al procés de contractació a CEG, i el 97,3% de satisfacció en les activitats de comptabilitat, facturació i cobrament a CEG Rio (Campos)

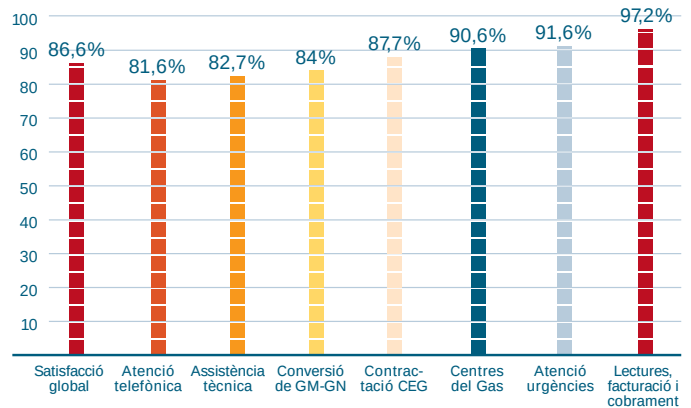
Argentina. Índex de satisfacció dels principals processos

(satisfets + molt satisfets). Any 2003

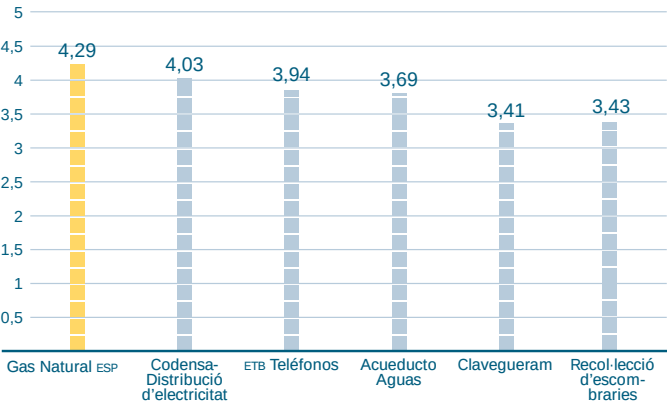


Brasil. Índex de satisfacció dels principals processos

(satisfets + molt satisfets). Any 2003



Colòmbia. Nivell de satisfacció global amb les empreses de serveis de Bogotá



Colòmbia

El nivell de satisfacció dels clients de Gas Natural ESP a Bogotá amb els serveis de la companyia, és millor que el nivell de satisfacció amb altres companyies de serveis de la ciutat, segons una enquesta realitzada conjuntament per totes les empreses de serveis de Bogotá.

Mèxic

Des de l'any 2003, Gas Natural Mèxic avalua anualment la satisfacció global dels seus clients en relació amb els principals factors del servei. Durant el 2003, la companyia va obtenir un nivell de satisfacció mitjà del 82,7%.

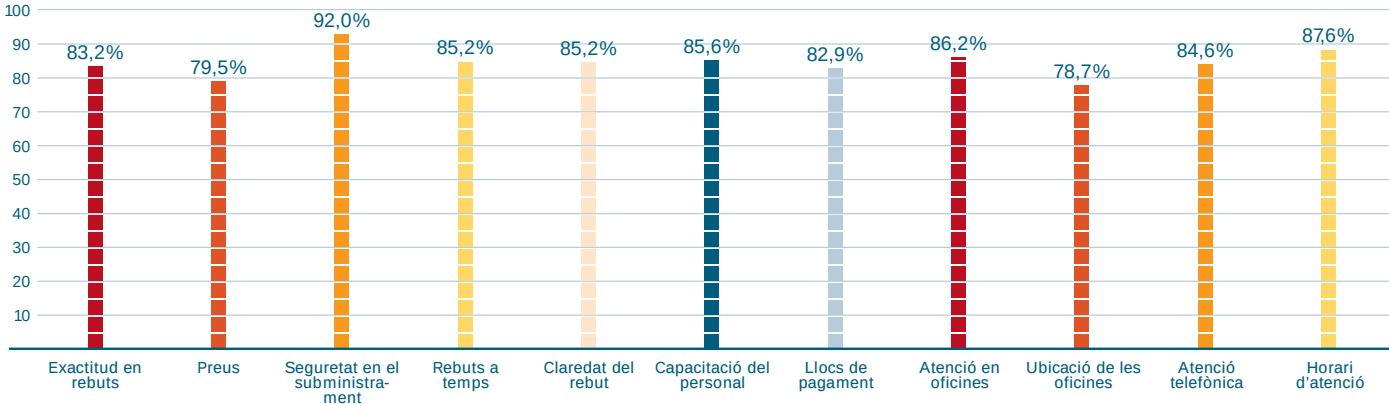
Compromís amb la millora

D'acord amb la Política de Qualitat que existeix al Grup Gas Natural, totes les empreses han de millorar contínuament l'eficàcia del seu Sistema de Gestió de Qualitat. A més, el Grup ha iniciat un Pla Estratègic de Qualitat per al període 2004-2008, amb l'objectiu d'aconseguir millores importants en diferents activitats relacionades amb la qualitat, que té quatre línies estratègiques de treball.

Una de les principals línies d'actuació del nou Pla Estratègic de Qualitat és aprofundir en l'orientació al client i en la qualitat de servei per millorar la satisfacció dels clients i, en conseqüència, potenciar la fidelització i valor de la marca entre els mateixos.

Mèxic. Índex de satisfacció dels principals processos

(satisfets + molt satisfets). Any 2003





En aquesta línia, la gestió se centrarà en:

- Optimitzar la qualitat en l'atenció al client.
- Potenciar la personalització del servei.
- Incrementar l'eficiència i eficàcia dels serveis.
- Generar una alta confiança en el compliment dels compromisos.

Així mateix, el Pla pretén alinear a l'organització amb els objectius de qualitat, per tal que totes les persones que formen part del Grup Gas Natural interioritzin el compromís amb la qualitat.

En aquesta línia, la gestió se centrarà en:

- Impulsar la cultura proveïdor-client en els serveis interns.
- Involucrar el personal en la millora contínua.

Una altra de les línies estratègiques de Pla és aconseguir que els proveïdors i les empreses col·laboradores assumeixin el compromís de qualitat del Grup Gas Natural envers els seus clients, i es potenciï la imatge de marca entre els creadors d'opinió pública.

En aquesta línia, la gestió se centrarà en:

- Aplicar criteris de qualitat en el procés de contractació i compres.
- Assegurar el compromís de la xarxa de vendes.
- Fomentar la participació en iniciatives per la qualitat i desenvolupament sostenible en col·laboració amb els organismes i institucions públiques.

Finalment, el Pla Estratègic de Qualitat pretén potenciar la gestió de la qualitat al Grup, disposant d'ua visió única, capaç de controlar i seguir la qualitat, que orienti la millora contínua en funció dels objectius d'eficiència, qualitat i risc pretesos.

En aquesta línia, la gestió se centrarà en:

- Alinear la gestió de la qualitat amb la del risc de negoci.
- Coordinar amb visió única els esforços individuals de millora contínua.
- Dotar l'àrea de qualitat de les eines de gestió necessàries.

Per aconseguir cada una de les quatre línies estratègiques, s'ha fixat un conjunt d'objectius i indicadors concrets que es mesuraran de forma periòdica. Així mateix, s'ha establert un total de 15 projectes i accions específiques de millora contínua a desenvolupar en els pròxims dos anys.

Formació

El Grup Gas Natural va continuar potenciant també el desenvolupament dels seus propis equips professionals en matèria de qualitat. Durant el 2003, es van realitzar un total de 43 programes de formació, relacionats amb la qualitat en els que van participar 920 empleats, amb la realització de gairebé 6.400 hores de formació.

Programes de formació

	Cursos	Assistents	Hores
Espanya	9	177	4.277
Argentina	2	13	216
Brasil	24	647	1.330
Marroc	8	83	571
Total	43	920	6.394

Els resultats del Grup Gas Natural durant el 2003 es van veure impulsats per l'activitat de distribució de gas i per la progressiva contribució de les activitats a Amèrica.

Gestió Econòmica

El Grup Gas Natural va obtenir un benefici net consolidat de 568,5 milions d'euros en l'exercici 2003, el que representa un augment del 10% amb Enagás en termes homogenis, és a dir, amb la consolidació de les seves magnituds per posada en equivalència, i sense considerar les plusvàlues generades per la venda de la participació en aquesta companyia ni l'impacte financer com a conseqüència d'aquesta operació.

Després de la venda de la participació del 59% a Enagás el juny de 2002, les xifres de l'exercici 2003 es consoliden per posada en equivalència. Les xifres reportades el 2002 inclouen els resultats d'Enagás consolidats per integració global fins el 30 de juny, i a partir d'aquesta data, per posada en equivalència.

Aquest canvi en el perímetre de consolidació origina significatives distorsions en la comparació entre períodes. En aquest sentit, les principals magnituds afectades són: un menor resultat operatiu brut (Ebitda), una millora en el resultat financer per la reducció del deute net, una major aportació dels resultats de societats consolidades per posada en equivalència, així com uns menors resultats extraordinaris per les plusvàlues generades per la venda de la participació a Enagás.

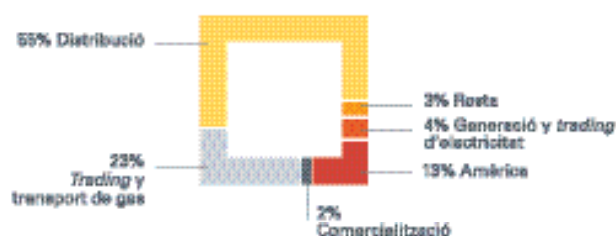
A més, els resultats acumulats es veuen afectats per l'aplicació de la retribució reconeguda per a la distribució de gas a Espanya, enfront al mateix període de l'any anterior, en el que fins el 18 de febrer de 2002 era vigent l'anterior marc regulador, i per tant, els ingressos es comptabilitzaven en funció de les vendes físiques de gas.

Per ambdues raons, les bases de presentació dels resultats d'ambdós exercicis no són homogènies.

Així mateix, després de l'adquisició, a finals d'octubre de 2003, d'una participació a Ecoeléctrica (Puerto Rico), els resultats consolidats inclouen els resultats generats per aquesta societat des de l'1 de novembre de 2003 per integració proporcional (50%).

El resultat operatiu brut (Ebitda) en l'exercici 2003 va arribar als 1.201,7 milions d'euros, un 12% inferior al de l'any anterior, a causa fonamentalment de la no consolidació per integració global de Enagás en l'exercici 2003; l'aplicació fins el 18 de febrer de 2002 del anterior marc regulador; i la negativa evolució entre períodes dels tipus de canvi en relació amb l'euro.

Contribució a l'Ebitda per activitats





Els resultats de l'exercici 2003 es van veure impulsats per l'activitat de distribució de gas i per la progressiva contribució de les activitats a Amèrica, tot i la fortalesa de l'euro. L'Ebitda de l'activitat de generació i *trading* d'electricitat va tenir un creixement de 44,9 milions d'euros respecte l'any anterior, i va representar el 4% de l'Ebitda del Grup.

Aquests increments van compensar la menor contribució de l'activitat de *trading* i transport de gas, afectada per la fortalesa de l'euro respecte el dòlar.

El resultat operatiu va arribar als 799 milions d'euros, amb un descens del 12% en línia amb l'evolució de l'Ebitda, pels motius mencionats anteriorment.

Ebitda ajustat	(Milions d'euros)		
	2003	2002	%
Ebitda del Grup	1.201,7	1.366,0	(12,0)
Enagás	–	(164,9)	–
Ebitda sense Enagás	1.201,7	1.201,1	–
Aplicació de l'anterior marc regulador	–	(91,5)	–
Típus de canvi en el procés de consolidació	–	(53,8)	–
Canvis en el perímetre de consolidació	(12,9)	–	–
Ebitda ajustat	1.188,8	1.055,8	12,6

Cash flow i inversions

El *cash flow* es va situar en 856,8 milions d'euros, un 6% inferior al de l'exercici anterior, a causa fonamentalment de què Enagás va deixar de ser consolidada per integració global. Les inversions totals el 2003 van ascendir a 1.361,3 milions d'euros, amb un grau d'autofinançament del 63%.

L'important creixement en la inversió immaterial va ser per causa de la comptabilització en règim d'arrendament financer de dos vaixells metaners, l'agost i novembre de 2003, per un import de 176 milions d'euros cadascun.

Les inversions materials de 2003 estan en línia amb les de 2002, sense considerar les realitzades per Enagás el primer semestre de 2002, mentre que el *cash flow* va augmentar en els mateixos termes en un 5%.

Les inversions materials en distribució de gas a Espanya van seguir tenint el major pes, i van representar un 48% del total. Prop del 80% de la inversió realitzada en aquesta activitat es va destinar a la captació de nous clients, amb la posada en servei de més de 3.000 quilòmetres de noves xarxes de distribució els últims dotze mesos, amb un creixement proper al 10%.

Van destacar també els projectes d'inversió en gasoductes i antenes per a l'expansió de la xarxa de distribució en determinades poblacions.

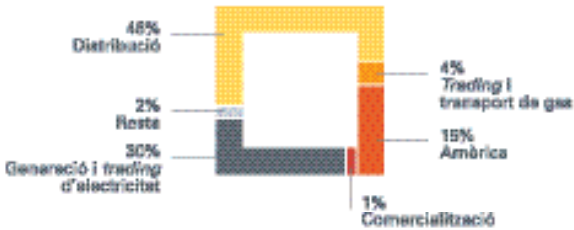
La inversió material en l'activitat de generació i *trading* d'electricitat recull la construcció de dos grups de generació elèctrica de cicles combinats a Arrúbal (La Rioja) de 400 MW cadascun, i l'inici de la construcció del projecte de generació elèctrica amb cicles combinats de 1.200 MW a Cartagena (Múrcia).

Desglossament de les inversions per naturalesa (Milions d'euros)

	2003	2002	2002-e*	%*
Inversió material	778,3	858,1	782,3	(0,5)
Inversió immaterial	489,9	39,3	35,6	–
Inversió financera	85,3	163,5	163,0	(47,7)
Resta	7,8	6,1	6,1	27,9
Total inversions	1.361,3	1.067,0	987,0	37,9

*Sense incloure les inversions d'Enagás en el primer semestre de 2002.

Inversions materials per activitats



En *trading* i transport de gas van continuar les obres d'ampliació de la capacitat del gasoducte Magrib-Europa, des dels 92.500 GWh anuals en l'actualitat, fins als 136.000 GWh anuals, segons el calendari previst. La inversió realitzada fins al 31 de desembre de 2003 va ascendir a 42,8 milions de dòlars, de la qual 30,1 milions de dòlars es van realitzar el 2003.

La inversió material a Amèrica va ser de 119,2 milions de dòlars amb un augment del 7% respecte la del 2002. Mèxic va seguir sent el principal focus inversor, amb el 60% del total de les inversions en aquesta àrea.

Valor per als accionistes

El capital social de Gas Natural sbg està representat per 447.776.028 accions d'un euro de valor nominal cadascuna. Les accions es negocien a través del mercat continu espanyol amb el codi GAS i formen part de l'índex Ibex 35.

D'acord amb la normativa borsària, el Comitè Assessor Tècnic de la Societat de Borses va acordar, amb efecte a l'1 de juliol de 2003, reduir la participació de Gas Natural sbg en l'Ibex 35 al 75% de la seva capitalització borsària. Així mateix, i amb efectes de l'1 de gener de 2004, es va incrementar al 80%.

Les accions de Gas Natural sbg també formen part dels índexs FTSE Eurotop 300 i Dow Jones Stoxx 600 i, en particular, de l'índex Dow Jones Stoxx Utilities amb una ponderació de l'1,8%.

Així mateix, cal destacar que Gas Natural sbg continua formant part del FTSE4Good. Aquest índex està format per aquelles companyies amb un major compromís en el compliment de la responsabilitat social corporativa.

La recuperació de l'economia internacional, com a resultat del repunt de l'activitat als Estats Units i al Japó, juntament a les expectatives de millora en les economies europees, va situar l'exercici borsari de l'any 2003 com el millor en els últims cinc anys.

ROACE ⁽¹⁾

Dades borsàries i de balanç a 31 de desembre



(1) Sense tenir en compte l'immobilitzat en curs el ROACE de 2003 seria del 13,8%.

ROE

Dades borsàries i de balanç a 31 de desembre

**Ebitda / Resultat financer net⁽²⁾**

Dades borsàries i de balanç a 31 de desembre



(2) Resultat financer sense tenir en compte les diferències de canvi del deute a l'Argentina.

PER

Dades borsàries i de balanç a 31 de desembre



L'Ibex 35 va tancar l'exercici a 7.737,20 punts amb un guany acumulat del 28,2%, després de tres anys consecutius de pèrdues. En l'última sessió de l'any va arribar al màxim anual de 7.818 punts. Per la seva banda, el mínim anual va ser 5.447,7 punts en la sessió del dia 12 de març de 2003.

Les accions de Gas Natural SDG van tancar l'exercici a 18,55 euros, amb un guany del 2,7%. El màxim anual es va registrar el 4 de gener a 19,85 euros i el mínim anual el 10 de març a 14,92 euros, data en la que Gas Natural SDG va llançar una Oferta Pública d'Adquisició (OPA) sobre el 100% d'Iberdrola.

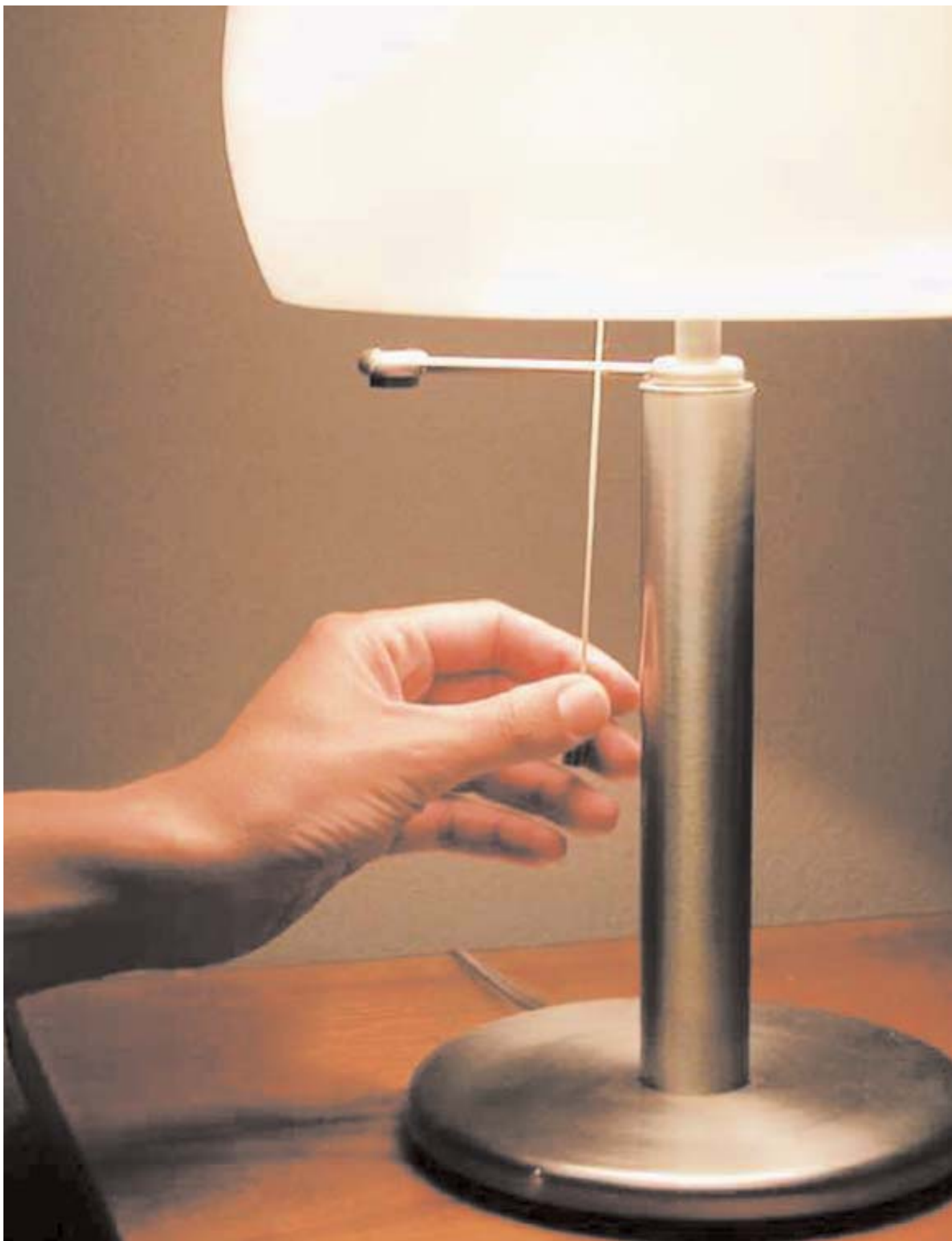
El nombre d'accions de Gas Natural SDG negociades durant l'any 2003 va ser de 345 milions, amb un volum efectiu negociat de 5.947 milions d'euros, amb una mitjana diària de 1,4 milions d'accions i de 23,8 milions d'euros de volum efectiu, fet que el situa com el desè valor més contractat del mercat continu el 2003.

La capitalització borsària de Gas Natural SDG el 30 de desembre de 2003 va ser de 8.306 milions d'euros, i es va situar en el vuitè lloc en el rànquing de capitalització borsària de les empreses de l'Ibex 35, i la seva ponderació es va situar en el 2,41%.

Les accions de Gas Natural BAN, la distribuïdora del Grup Gas Natural a l'Argentina, van tancar l'exercici a 2,27 pesos amb una revalorització del 211%.

El màxim anual va ser de 2,36 pesos i el mínim anual de 0,70 pesos. El nombre d'accions negociades durant l'any 2003 va ser de 30,9 milions de títols, xifra bastant superior a l'aconseguida en l'exercici anterior. Així mateix, l'índex Merval, representatiu de la Borsa de Buenos Aires, va tancar amb un guany del 104,2%.

Pel que fa a les accions d'Enagás, van acabar l'any 2003 a una cotització de 8,60 euros per acció, que suposa una revalorització del 48%, amb un màxim i un mínim anual de 8,68 euros i de 7,23 euros, respectivament. El volum efectiu negociat fou de 1.574 milions d'euros i la mitjana diària de 6,3 milions d'euros. Des de l'1 de gener de 2003, les accions d'Enagás formen part de l'índex Ibex 35.



Govern Corporatiu

Els principals òrgans de govern de Gas Natural SDG són el Consell d'Administració, la Comissió Executiva, la Comissió de Nomenaments i Retribucions, la Comissió d'Auditoria i Control i el Comitè de Direcció.

Govern Corporatiu

El Grup Gas Natural és conscient de la preocupació que existeix en la societat en relació amb el Govern Corporatiu de les empreses. Per això, i en compliment de l'Ordre ECO 3722/2003 de 26 de desembre, ha editat l'Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2003.

L'Informe Anual de Govern Corporatiu està disponible a través de la pàgina web del Grup Gas Natural: www.gasnatural.com, i també en format imprès.

Així mateix, el Consell d'Administració va aprovar incorporar en la web corporativa de la companyia tota aquella informació rellevant per a l'accionista, en línia amb les recomanacions contingudes en l'Informe de la Comissió Especial per al Foment de la Transparència i Seguretat en els Mercats i en les Societats Cotitzades.

D'altra banda, el Consell d'Administració presentarà en la Junta General d'Accionistes l'Informe Anual d'Activitats de la Comissió d'Auditoria i Control, en el que s'inclouen les funcions d'aquesta comissió i les seves principals activitats durant l'exercici 2003.

Els principis que regeixen el govern de la societat s'estableixen en els Estatuts Socials, i en la normativa aplicable a les societats anònimes cotitzades en Borsa.

A més, el Consell d'Administració va aprovar el 29 de juliol de 2003 el Codi Intern de Conducta de Gas Natural SDG en matèries relatives als mercats de valors, que suposa el compromís de garantir la major transparència en totes les actuacions realitzades per la companyia que puguin afectar als mercats borsaris i proporcionar així una major seguretat a tots els seus inversors.

Els principals òrgans de govern de la companyia són el Consell d'Administració, la Comissió Executiva, la Comissió de Nomenaments i Retribucions, la Comissió d'Auditoria i Control i el Comitè de Direcció.

Consell d'Administració

El Consell d'Administració de Gas Natural SDG està compost per un total de 17 membres, d'acord amb el que va establir la Junta General celebrada el 23 de juny de 2003, i en els límits fixats pels estatuts socials.

El Consell d'Administració és el màxim òrgan de decisió, supervisió i control de la societat, llevat de en aquelles matèries que són competència reservada de la Junta General d'Accionistes.

A més de les funcions que li corresponen de manera indelegable per disposició legal, el Consell d'Administració estableix i aprova l'estratègia i les directrius generals de gestió de la companyia, i el règim de retribució dels consellers i dels directius de les empreses del Grup. Així mateix, supervisa els sistemes d'informació amb els accionistes i auditors i elabora les seves pròpies normes de funcionament i organització.

El criteri que presideix en tot moment l'actuació del Consell d'Administració és el de maximització del valor de l'empresa a llarg termini en interès dels accionistes, amb respecte absolut a la legalitat vigent.



Comissions del Consell d'Administració

El Consell d'Administració de Gas Natural sga té delegades les seves funcions en tres Comissions: la Comissió Executiva, la Comissió de Nomenaments i Retribucions i la Comissió d'Auditoria i Control.

Comissió Executiva

El funcionament de la Comissió Executiva es regeix per l'establert en els Estatuts Socials i en la Llei de Societats Anònimes per al funcionament del Consell d'Administració.

Segons l'acord adoptat pel Consell d'Administració de 29 de febrer de 1992, la Comissió Executiva aprova les inversions, desinversions i adjudicacions més rellevants.

Així mateix, estableix i discuteix les estratègies generals que seran sotmeses al Consell d'Administració, així com el pressupost anual i els plans estratègics de la companyia. També estableix els criteris generals de gestió, de govern i de supervisió de les activitats de la companyia, l'execució dels quals correspon al conseller delegat.

Comissió de Nomenaments i Retribucions

Va ser creada per acord del Consell d'Administració de 23 de juny de 2000. Té funcions d'estudi i proposta al Consell sobre criteris de retribució dels consellers de la societat i política general de remuneració dels directius del Grup Gas Natural. Així mateix, té competències sobre les directrius relatives al nomenament de consellers i directius.

Comissió d'Auditoria i Control

Va ser creada per acord del Consell d'Administració de 23 de juny de 2000 i posteriorment va ser inclosa al Estatuts Socials per acord de la Junta General d'Accionistes del 23 de juny de 2003, en compliment de les disposicions contingudes en la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer.

Les funcions d'aquesta Comissió es recullen en els Estatuts Socials de la companyia, i inclouen la responsabilitat d'informar en la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que plantegin els accionistes en matèria de la seva competència, així com de supervisar els serveis d'auditoria interna.

La Comissió d'Auditoria i Control també es responsabilitza de conèixer el procés d'informació financera i els sistemes de control intern de la societat, així com de mantenir la relació amb els auditors externs per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la seva independència, i qualsevol altre informació relacionada amb el desenvolupament del procés d'auditoria.

Retribucions dels membres del Consell d'Administració l'any 2003*

(euros)

	Càrrec	Període	Consell	Comissió Executiva	Altres comissions	Total
Sr. Antoni Brufau i Niubó	President	01.01.03 a 31.12.03	150.000	150.000	10.000	310.000
Sr. Enrique Locutura Rupérez	Conseller Delegat	23.06.03 a 31.12.03	45.000	45.000	–	90.000
Sr. Ramón Blanco Balín	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	100.000	100.000	10.000	210.000
Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	73.000	73.000	–	146.000
Sr. Salvador Gabarró Serra	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	45.000	2.000	92.000
Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	73.000	73.000	–	146.000
Sr. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	45.000	3.000	93.000
Sr. Miguel Ángel Remón Gil	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	100.000	100.000	12.000	212.000
Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	100.000	–	10.000	110.000
Sr. Narcís Barceló Estrany	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	–	–	45.000
Sr. José M ^a Goya Laza	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	–	–	45.000
Sr. Emiliano López Atxurra	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	–	–	45.000
Sr. Leopoldo Rodés Castañé	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	–	–	45.000
Sr. Juan Sancho Rof	Vocal	30.07.03 a 31.12.03	36.000	–	–	36.000
Sr. Josep Vilarasau Salat	Vocal	31.10.03 a 31.12.03	18.000	–	–	18.000
Sr. Gregorio Villalabeitia Galarra	Vocal	01.01.03 a 31.12.03	100.000	–	10.000	110.000
Caixa d'Estalvis de Catalunya	Vocal	23.06.03 a 31.12.03	45.000	–	–	45.000
			1.110.000	631.000	57.000	1.798.000

*Imports acreditats en l'exercici 2003 de retribucions a causa de la seva pertinença al Consell d'Administració, la Comissió Executiva i altres Comissions, que van percebre individualment els membres del Consell d'Administració en funcions a 31 de desembre de 2003.

Selecció i nomenament del Consell d'Administració

La selecció i nomenament dels consellers s'efectua, prèvia proposta de la Comissió de Nomenaments i Retribucions, pel Consell d'Administració o per la Junta General ordinària o extraordinària d'Accionistes de la companyia.

Segons els Estatuts Socials de la companyia, la durada del càrrec de conseller serà de tres anys. A la fi del termini per al qual van ser designats, els consellers poden ser reelegits.

Remuneració dels membres del Consell

Els Estatuts Socials de Gas Natural SDG estableixen que la remuneració del Consell d'Administració consistirà en un 10% del benefici anual com a màxim, i es determinarà dins d'aquest límit, en proporció al nombre de consellers en exercici.

Els Estatuts de la companyia assenyalen que aquesta remuneració només podrà ser detreta dels beneficis líquids després d'estar cobertes les reserves legals i estatutàries i d'haver reconegut a les accions ordinàries un dividend no inferior al 4% del seu valor nominal.

El Consell d'Administració podrà distribuir-la entre els seus membres segons el propi acord.

Durant l'exercici 2003, l'import acreditat pels membres del Consell d'Administració de Gas Natural SDG en funcions al tancament de l'exercici va assolir els 2.003.000 euros, quantitats que comprenen tant les atribuïdes per la seva pertinença al Consell d'Administració i a les diferents comissions seves, com les corresponents, si s'escau, a les relacions de tipus laboral o responsabilitats directes que poguessin tenir a diferents nivells executius.

Així mateix, i per idèntics conceptes, en l'exercici 2003 es van acreditar 699.000 euros a membres del Consell d'Administració de Gas Natural SDG que no formaven part seva el 31 de desembre de 2003.

D'altra banda, Administradors de la societat dominant van percebre 121.000 euros per ser membres del consell d'administració d'empreses associades.

Els membres del Consell d'Administració de la societat dominant en funcions el 31 de desembre de 2003 no van percebre cap import per préstecs i pensions i no hi ha cap obligació en matèria d'assegurança de vida.

Nous Reglamentes

El Consell d'Administració de 24 de març de 2004, va aprovar el Reglament del Consell d'Administració i les seves comissions, així com la proposta de Reglament de la Junta General d'Accionistes que es presentarà a l'aprovació de la Junta del 14 d'abril de 2004.

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Comissió d'Auditoria i Control	Naturalesa del càrrec
President	Sr. Antoni Brufau i Niubó	President	President		Dominical
Conseller Delegat	Sr. Enrique Locutura Rupérez	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui		Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Narcís Barceló Estrany				Independent
Vocal	Sr. Ramón Blanco Balín	Vocal	Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal			Independent
Vocal	Sr. Salvador Gabarró Serra	Vocal		Vocal	Dominical
Vocal	Sr. José María Goya Laza				Independent
Vocal	Sr. Emiliano López Atxurra				Independent
Vocal	Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal			Independent
Vocal	Sr. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal		Vocal	Dominical
Vocal	Sr. Miguel Ángel Remón Gil	Vocal	Vocal	President	Dominical
Vocal	Sr. Leopoldo Rodés Castañé				Independent
Vocal	Sr. Juan Sancho Rof				Dominical
Vocal	Sr. Josep Vilarasau Salat				Dominical
Vocal	Sr. Gregorio Villalabeitia Galarra			Vocal	Dominical
Vocal	Caixa d'Estalvis de Catalunya Representada pel Sr. Josep M. Loza i Xuriach				Dominical
Secretari no Conseller	Sr. Mariano Martín Rosado	Secretari			
Vice-secretari no Conseller	Sr. Felip Cañellas i Vilalta	Vice-secretari			

Comitè de Direcció*	
Sr. Enrique Locutura Rupérez	Conseller Delegat
Sr. Andrés Arregui Giménez	Director General de Nous Negocis
Sr. Ramón de Luis Serrano	Director General de Gas Natural Distribució
Sr. Joan Saurina i Gispert	Director General de Comercialització Espanya
Sr. Alberto Toca Gutiérrez-Colomer	Director General Internacional
Sr. Carlos Torralba Gallego	Director General de Proveïments
Sr. Carlos J. Álvarez Fernández	Director Corporatiu Financer
Sr. José M ^a Egea Krauel	Director Corporatiu de Planificació
Sr. Pere A. Fábregas i Vidal	Director Corporatiu e-Business
Sr. Andrés García Guerrero	Director Corporatiu de Sistemes d'Informació
Sr. Francisco J. Gea Barberá	Director Corporatiu de Recursos Humans
Sr. Jaume Giró i Ribas	Director Corporatiu de Relacions Externes
Sr. Antoni Lladén i Carratalá	Director Corporatiu de Tecnologia, Medi Ambient, Qualitat i Seguretat
Sr. Mariano Martín Rosado	Director Corporatiu Jurídic
Sr. Joan Pujol i Nogué	Director Corporatiu d'Enginyeria i Compres

*El Comitè de Direcció és el màxim òrgan de decisió en l'àmbit executiu del Grup.

Índex de continguts GRI

La taula següent identifica les pàgines de la memòria de Sostenibilitat 2003 del Grup Gas Natural on es mostren els diferents requisits establerts pel Global Reporting Initiative (GRI, Guia 2002). Els possibles aclariments estan especificats amb crides a peu de taula.

Visió i estratègia		Econòmic					Social				
		Aspecte	Central		Addicional		Aspecte	Central		Addicional	
1.1	18-20	Clients	EC1	12			Ocupació	LA1	30-31	LA12	31
1.2	4-5		EC2	17				LA2	ND*		
Perfil		Proveïdors	EC3	ND*			Relacions empresa-treballadors	LA3	31		
2.1	8		EC4	ND*				LA4	32		
2.2	12-17	Empleats	EC5	ND*			Salut i seguretat	LA5	ND*		
2.3	8-11	Proveïdors de capital	EC6	ND*				LA6	ND*		
2.4	8-11; 26-29		EC7	59				LA7	34*		
2.5	8-11	Sector públic	EC8	ND*				LA8	ND*		
2.6	8		EC9	ND*	EC12		Formació i Educació	LA9	32*	LA17	32
2.7	12-17	Impactes econòmics indirectes	EC10	36				LA10	21; 35		
2.8	30;12-17; 60*						Estratègia i gestió	LA11	35; 67		
2.9	20							HR1	21		
2.10	69				EC13	ND*		HR2	21*		
2.11	4							HR3	21*		
2.12	4-5	Medi Ambient					No discriminació	HR4	21; 35		
2.13	4*	Aspecte	Central		Addicional		Llibertat d'associació	HR5	31		
2.14	4-5; 10	Primeres Matèries	EN1	47-48*			Treball infantil	HR6	21		
2.15	27-29		EN2	ND*			Treball forçat	HR7	21		
2.16	4*	Energia	EN3	47-50*	EN17	50-51	Mesures disciplinàries				
2.17	68		EN4	49-50*	EN18	47-50	Mesures de seguretat				
2.18	*	Aigua	EN5	47-49			Drets dels indígenes				
2.19	*		EN6	ND*			Comunitat	SO1	20	SO4	37
2.20	19; 22; 29; 47; 52; 64-65	Biodiversitat	EN7	ND*			Corrupció	SO2	21		
2.21	ND*		EN8	48-50			Contribucions Polítiques	SO3	18		
2.22	64	Emissions, abocaments i residus	EN9	49			Competència i preus				
			EN10	48-50			Salut i Seguretat del client	PR1	ND*		
			EN11	47-49			Productes i serveis	PR2	ND*	PR8	54-56
			EN12	ND*			Publicitat				
			EN13	ND*			Respecte a la intimitat	PR3	23		
					EN33	48;51					
3.1	64-66	Proveïdors					ND: no disponible durant el període d'elaboració d'aquest informe. Es posaran en marxa els mecanismes necessaris per tal que aquesta informació es mostri en propers informes. 2.8: la dada es podrà consultar a l'Informe Anual del Grup 2003. 2.13: al llarg de tot el document queden explicades les possibles restriccions a la informació. 2.16: a més de la venda d'Enagás esmentada a la declaració del President s'assenyala de forma concreta al llarg del document on s'ha aplicat alguna reformulació a causa d'aquest o altres fets. 2.18; 2.19: indicats a peu de taula o gràfic quan es cregui necessari. 3.11: els estudis de qualitat percebuda són dissenyats en funció dels serveis i expectatives dels nostres clients i per tant constitueixen una mostra fidel de les seves opinions. EC3; EC5; EC6; EC9: la dada es podrà consultar a l'Informe Anual del Grup 2003. EC8: la informació desglossada per països no ha estat disponible durant el període d'elaboració d'aquest informe. Es posaran en marxa els mecanismes necessaris per tal que aquesta informació es mostri en propers informes. EN1: tan sols es fa referència al consum de paper i als quilòmetres de canonades substituïts. S'està treballant per incorporar al sistema de gestió mediambiental d'altres indicadors de consum que progressivament aniran sent referenciats en propers informes. LA2: la dada es podrà consultar a l'Informe Anual del Grup 2003. LA7: durant el període d'elaboració d'aquest informe només es disposava de dades consolidades sobre índex d'accidents i danys laborals. En propers documents s'inclourà la resta d'informació sol·licitada. LA9: durant el període d'elaboració d'aquest informe no es disposava de dades desglossades per categoria d'empleat. En propers documents s'inclourà la resta d'informació sol·licitada. HR2; HR3: l'any 2003 no es disposava de procediments que controlessin el compromís amb els drets humans de la cadena de subministrament. S'està treballant a nivell internacional perquè hi ha previst implantar un sistema que avaluï els esmentats compromisos.				
3.2	67	Productes i serveis	EN14	47-50							
3.3	18	Compliment	EN15	49							
3.4	18; 27-29	Transport	EN16	ND*							
3.5	31				EN34	47-48					
3.6	27-29	General			EN35	47					
3.7	19-22										
3.8	64										
3.9	18										
3.10	ND*										
3.11	54-56*										
3.12	ND*										
3.13	21; 33										
3.14	21; 36-45; 47; 52										
3.15	ND*										
3.16	50-51; 57										
3.17	ND*										
3.18	4-5										
3.19	27-29; 30-35; 36; 47; 51; 52-53; 56-57										
3.20	47; 52-53; 65										
4.1	68										



Opinió dels lectors

L'elaboració de l'Informe de Responsabilitat Corporativa s'ha basat en els requisits de la Guia de Global Reporting Initiative (GRI), adaptant-los a l'organització i característiques del Grup Gas Natural.

Aquest Informe de Responsabilitat Corporativa contempla les activitats del Grup Gas Natural en els diferents països on són presents les seves empreses.

La informació que s'hi mostra es refereix sobretot a les activitats realitzades pel Grup Gas Natural durant l'exercici 2003.

El Grup Gas Natural ha publicat a més l'Informe Anual i l'Informe de Govern Corporatiu corresponents a 2003, i disposa d'una *web* a Internet (www.gasnatural.com) amb informació actualitzada de la companyia.

Per continuar avançant en la millora d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa ens agradaria conèixer la vostra opinió o suggeriments. A més, per fer qualsevol consulta addicional relacionada amb el contingut d'aquest Informe us podeu posar en contacte amb: