



Informe de Responsabilidad Corporativa 2004



Carta del Presidente – 002

Alcance – 004

■ El Grupo Gas Natural – 005. Perfil del Grupo Gas Natural – **006.**

Misión, Visión y Valores – **012.**

La Responsabilidad Corporativa en el Grupo Gas Natural – **013.**

Gobierno Corporativo – **014.** Nuestra marca – **021.**

■ Partes interesadas – 023. Clientes – **024.** Empleados – **034.**

Accionistas – **046.** Proveedores – **049.** Sociedad – **052.**

■ Medio ambiente – 059.

■ Informe de verificación externa – 083.

■ Índice de contenidos e indicadores GRI – 087.

■ Glosario – 095. Definición de términos – **096.**

Bases y criterios de preparación de los indicadores sujetos a verificación externa independiente – **100.**

■ Anexo. Sociedades del Grupo Gas Natural – 103.

■ Opinión de los lectores – 107.



Informe de Responsabilidad Corporativa 2004



Carta del Presidente

Es para mí un honor presentar por primera vez, como Presidente del Consejo de Administración de Gas Natural sdc, este Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente al ejercicio de 2004, documento que por tercer año consecutivo elaboramos en el Grupo Gas Natural para dar a conocer nuestras actividades en los ámbitos económico, social y medioambiental.

Antes de iniciar esta presentación, quiero destacar la intensa y excelente labor realizada por D. Antonio Brufau, anterior Presidente de nuestra Compañía, que no sólo ha permitido consolidar a Gas Natural como un gran grupo multinacional, sino también convertirlo en referente en el sector energético y en una de las empresas líderes en materia de responsabilidad corporativa.

La publicación del Informe de Responsabilidad Corporativa expresa nuestra voluntad de actuar de forma ética y responsable en todos los ámbitos de la actividad empresarial, y de informar, de manera adecuada y transparente, sobre nuestros avances en la implementación de los criterios y políticas de responsabilidad social y medioambiental a todos los públicos interesados en la actividad del Grupo y, en definitiva, a toda la sociedad. Con este objetivo, se ha iniciado por primera vez la verificación de este Informe por un experto independiente.

Esta memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

En el aspecto económico, durante el año 2004 el Grupo Gas Natural alcanzó un beneficio de 633,9 millones de euros, cifra que representa un aumento del 11,5% respecto a la de 2003, y que permitió repartir 317,9 millones de euros en concepto de dividendo entre sus más de 40.000 accionistas.

En cuanto a la contribución al desarrollo económico y social, el Grupo prosiguió su importante esfuerzo inversor, con un volumen de 1.525,2 millones de euros, que destinó a continuar la ampliación de sus infraestructuras y a extender el suministro de gas natural y electricidad a más de 850.000 nuevos clientes.

Por su significativa aportación a la mejora del medio ambiente, cabe destacar tanto el desarrollo de nuevos proyectos para futuras centrales de ciclo combinado, como la atención preferente del Grupo a la protección del entorno. Para ello se realizaron, durante 2004, proyectos medioambientales y estudios de impacto ambiental por un importe superior a los 42 millones de euros.

Respecto a los criterios de buen gobierno corporativo, durante 2004 siguió el avance en el proceso de implantación, para lo cual se llevó a cabo la actualización del Código Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores.

Finalmente, la presencia e integración del Grupo Gas Natural en la sociedad se centró, durante 2004, en proseguir su colaboración en diversas iniciativas de carácter social, cultural y medioambiental, a las cuales destinó más de 13 millones de euros.

Todo lo hasta aquí expuesto pone de manifiesto, un año más, el demostrado y profundo compromiso que, como empresa pionera y líder, asume el Grupo Gas Natural en la gestión de su responsabilidad corporativa. Concepto que aún antes de que se conociera como tal, ha estado siempre presente, a lo largo de su historia, en todas las actividades del Grupo.

En este sentido, conscientes de que el éxito de las empresas socialmente responsables depende, en realidad, de la actuación de las personas que las integran, hemos iniciado un proceso para contribuir a que todas las que componen el Grupo Gas Natural compartan, con ilusión y motivación, los objetivos de nuestro proyecto empresarial y la voluntad de actuar conforme a los más exigentes criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Para lograrlo, el primer paso fue la definición y aprobación de la Misión, Visión, Valores y Principios del Grupo, documento que recoge y destaca, en especial, el compromiso de gestión y cumplimiento de los objetivos de responsabilidad social corporativa y de sostenibilidad que asume el Grupo Gas Natural en todas sus actuaciones.

El segundo paso ha sido la elaboración, durante 2004, del Código de Conducta del Grupo Gas Natural. Basado en el documento anterior, y actualmente en fase de aprobación por los órganos de Dirección del Grupo, su finalidad es ser una guía básica de comportamiento para que todas las personas de Gas Natural puedan desarrollar e implementar, en su actividad diaria, un trabajo creativo, inteligente e innovador, beneficioso para la Compañía y para la sociedad en su conjunto.

Asimismo, continuaremos el impulso del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de la ONU, al que el Grupo Gas Natural se adhirió en abril de 2002 para su aplicación en todas las empresas del Grupo, y cuyo contenido está presente en los dos documentos anteriores e incorporados en su política de Recursos Humanos.

En el Grupo Gas Natural creemos que son responsabilidades básicas y primordiales de todas las grandes empresas intentar cumplir bien con lo que de ellas espera la sociedad, y dar a conocer, con la máxima transparencia, su compromiso con los distintos públicos de interés. Este es, en resumen, el gran compromiso actual y futuro de nuestro Grupo. El compromiso del primer operador global de gas natural en España y en Latinoamérica. Un compromiso que, con humildad, pero con ilusión, queremos compartir con nuestros accionistas e inversores, clientes, empleados, proveedores y colaboradores, y con todas las sociedades de los países donde estamos presentes.

Para ello, nuestros más inmediatos y prioritarios objetivos son continuar la ascendente trayectoria de prestigio, crecimiento y rentabilidad de nuestro Grupo, y fortalecer su imagen y reputación mediante el más decidido y activo impulso al desarrollo y aplicación de las políticas de responsabilidad corporativa.



Salvador Gabarró Serra
Presidente



Alcance

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

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

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

La información recogida se refiere fundamentalmente a las actividades realizadas por el Grupo Gas Natural durante el ejercicio 2004, incluyendo en la medida de lo posible datos de los años anteriores.

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

Los indicadores verificados se identifican a lo largo del Informe con el siguiente símbolo gráfico (✓).

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

El Grupo Gas Natural ha publicado, además, el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe de la Comisión de Auditoría y Control correspondientes a 2004, y dispone de una *web* en Internet (www.gasnatural.com) con información actualizada de la compañía.

Igualmente, cualquier consulta o información adicional puede obtenerse dirigiéndose al siguiente correo electrónico: natural@gasnatural.com

De la anterior edición del Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente al año 2003 se editaron cerca de 4.200 ejemplares en tres idiomas (catalán, castellano e inglés) y se distribuyeron a nuestros públicos de interés por correo o en reuniones presenciales.



■ **El Grupo Gas Natural.** – Perfil del Grupo Gas Natural – **006.** Misión, Visión y Valores – **012.**

La Responsabilidad Corporativa en el Grupo Gas Natural – **013.** Gobierno corporativo – **014.** Nuestra marca – **021.**



Perfil del Grupo Gas Natural

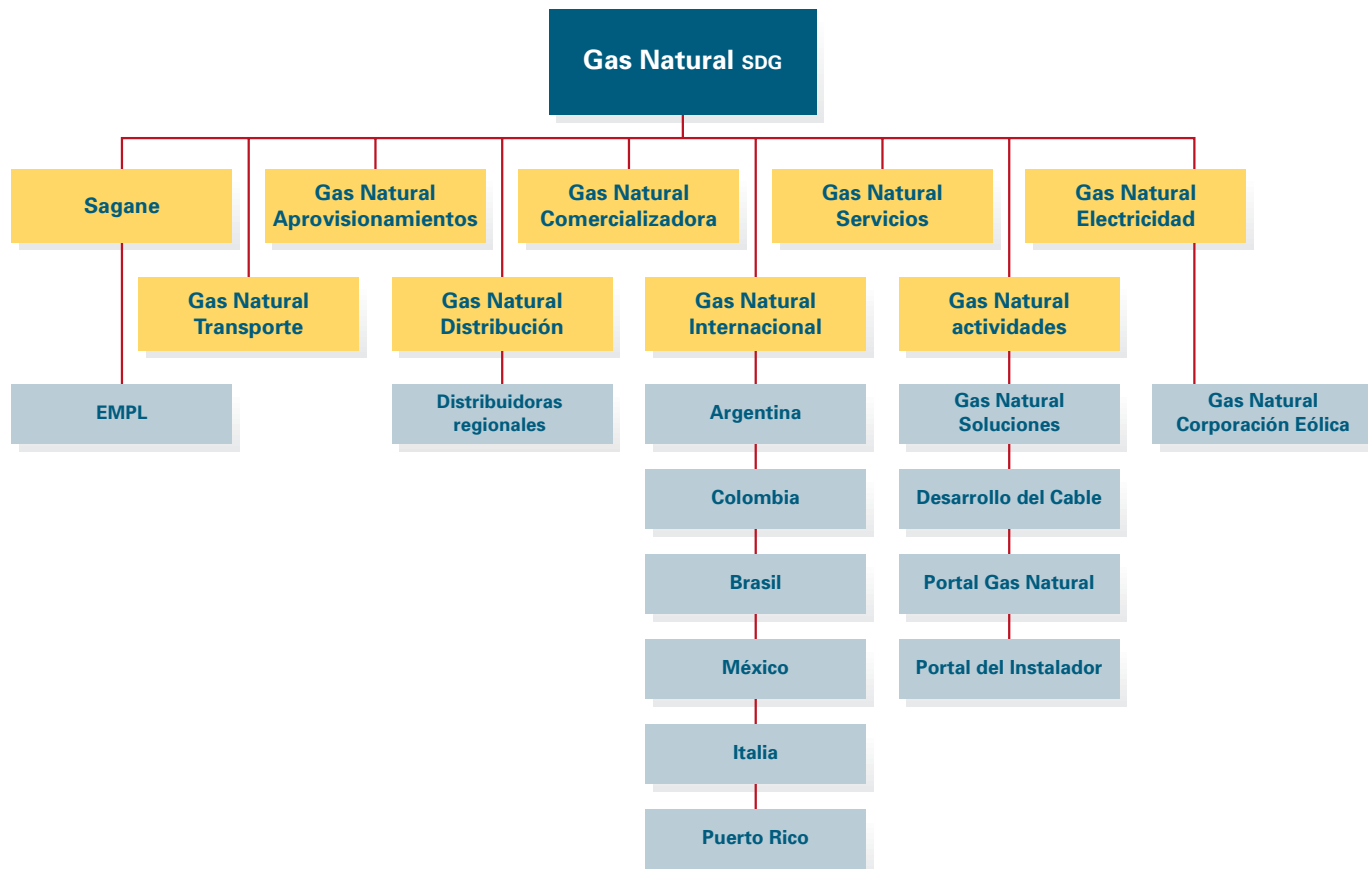
El Grupo Gas Natural es uno de los mayores grupos empresariales por volumen de negocio, y el principal operador de distribución de gas en España y Latinoamérica.

Además, tras el proceso de liberalización energética que se ha producido en España, se ha convertido en una compañía multiservicio, con presencia en los sectores de generación y comercialización de electricidad, y *trading* de energía.

También comercializa y distribuye gas natural en Italia, y tiene una importante presencia en la empresa EcoEléctrica de Puerto Rico.

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

Gas Natural SDG, la compañía matriz del Grupo Gas Natural, tiene estructura de sociedad anónima, y sus principales accionistas, a 31 de diciembre de 2004, eran "la Caixa" con el 32% ✓, Repsol YPF con el 30,8% ✓, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A. (Hisusa) con el 5% ✓ y Caixa d'Estalvis de Catalunya con el 3% ✓.



■ Principales magnitudes del Grupo Gas Natural

■ Explotación

	2004	2003	2002
Ventas de gas (GWh)	381.980 ✓	352.705	312.387
Transporte de gas (GWh)	167.156 ✓	148.739	126.819
Número de clientes de gas (miles)	9.565	8.707	8.082
Kilómetros de red	95.155	85.905	79.574
Energía eléctrica producida (GWh)	7.272 ✓	4.324	2.075
Ventas de electricidad (GWh)	4.457 ✓	3.023	2.571
Contratos por cliente	1,4	1,3	1,2

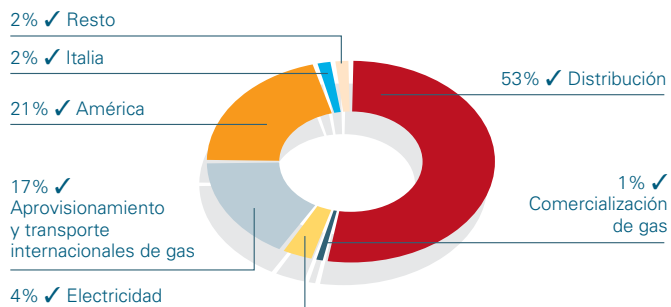
■ Personal

	2004	2003	2002
Número de empleados	6.697 ✓	6.150	6.040
Gastos de personal (millones de euros)	246,0 ✓	227,7	245,8

■ Financiero (millones de euros)

	2004	2003	2002
Importe neto de la cifra de negocios	6.265,8 ✓	5.628,0	5.267,9
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	1.362,5 ✓	1.201,7	1.366,0
Resultado operativo (Ebit)	898,7 ✓	799,0	906,7
Inversiones totales	1.525,2 ✓	1.361,3	1.067,0
Recursos procedentes de las operaciones	1.003,6 ✓	856,8	909,5
Resultado neto	633,9 ✓	568,5	805,9
Deuda financiera neta	2.573,6 ✓	1.869,2	1.627,0
Reservas de la sociedad dominante	3.109,3 ✓	2.992,0	2.281,9
Impuestos pagados	172,1 ✓	112,1	154,6
Subvenciones recibidas	13,5 ✓	1,9	31,3

Contribución al Ebitda por actividades ✓



Áreas de negocio

Distribución

El negocio de distribución de gas incluye la actividad retribuida de distribución de gas, la comercialización a tarifa y el transporte secundario, así como las actividades no retribuidas de distribución en España (alquiler de contadores, acometidas a clientes, etc.), que el Grupo Gas Natural realiza a través de Gas Natural SDG y sus distribuidoras regionales.

La actividad de distribución en España aportó el 53% ✓ del Ebitda del Grupo Gas Natural durante 2004.

Distribución Principales magnitudes (España)

	2004	2003	2002
Ventas actividad de gas (GWh)	127.065 ✓	125.814	133.991
Ventas de gas	51.449 ✓	63.437	88.693
Residencial ⁽¹⁾	31.204 ✓	34.540	31.443
Industrial	12.678 ✓	20.541	43.261
Eléctricas	7.567 ✓	8.356	13.989
Transporte de gas/ATR (GWh)	75.616 ✓	62.377	45.298
Red de distribución (km)	37.534 ✓	34.701	31.648
Incremento de clientes (en miles)	326 ✓	308	289
Número de clientes (a 31/12) (en miles)	4.808 ✓	4.482	4.174

⁽¹⁾ Clientes <4 bares; por tanto, incluye también a los clientes comerciales y a los pequeños industriales.

Comercialización de gas

Este apartado agrupa las actividades de comercialización de gas en el mercado liberalizado, así como el aprovisionamiento de gas para otros distribuidores y comercializadores de gas, y la comercialización de otros productos y servicios relacionados en España, que se realizan fundamentalmente a través de Gas Natural Comercializadora, de Gas Natural Servicios, y de otras compañías de servicios del Grupo.

La actividad de comercialización de gas en España supuso el 1% ✓ del Ebitda del Grupo Gas Natural durante 2004.

Comercialización de gas Principales magnitudes (España)*

	2004	2003
Ventas de gas (GWh)	192.574 ✓	173.063
Comercialización	138.972 ✓	111.155
Aprovisionamiento	53.602 ✓	61.908
Comercializadoras no Grupo	43.173 ✓	43.909
Distribuidoras no Grupo	10.429 ✓	17.999
Contratos multiservicio (a 31/12)	1.727.147	1.277.608
Contratos por cliente (a 31/12)	1,4	1,3

* Para 2002 no hay datos comparables porque se ha realizado una reclasificación de las distintas magnitudes en 2003 y 2004.



Electricidad

Incluye las actividades de generación de electricidad, el *trading* por la compra de electricidad al mercado mayorista, la cogeneración y la comercialización de electricidad en el mercado liberalizado español.

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

La contribución de este área de negocio al Ebitda del Grupo Gas Natural durante 2004 fue del 4% ✓.

Electricidad Principales magnitudes (España)*

	2004	2003
Ventas de electricidad (GWh)	4.457 ✓	3.023
Residencial	657 ✓	13
Industrial	3.800 ✓	3.010
Energía eléctrica producida (GWh/año)	5.802 ✓	4.042
Ciclos combinados	5.672 ✓	3.964
Eólica ⁽¹⁾	24 ✓	–
Cogeneración ⁽¹⁾	106 ✓	78
Energía contratada de electricidad (GWh/año)	4.942 ✓	3.550
Potencia instalada (MW)	874	815
Ciclos combinados	800	800
Eólica ⁽¹⁾	51	–
Cogeneración ⁽¹⁾	23	15

⁽¹⁾ Capacidad de potencia instalada atribuible al Grupo Gas Natural en función de su participación en la instalación y al método de consolidación utilizado.

* Para 2002 no hay datos comparables porque se ha realizado una reclasificación de las distintas magnitudes en 2003 y 2004.

Aprovisionamiento y transporte internacionales de gas

Incluye la actividad de aprovisionamiento de gas para la venta al por mayor fuera de España, la gestión del transporte marítimo y la operación del gasoducto Magreb-Europa, que se realizan principalmente a través de Gas Natural Aprovisionamientos, Gas Natural Trading, Gas Natural Transporte y EMPL.

La contribución de estas actividades al Ebitda del Grupo durante 2004 fue del 17% ✓.

Aprovisionamiento y transporte internacionales de gas Principales magnitudes* (GWh)

	2004	2003
Aprovisionamiento de gas	36.033 ✓	29.929
Transporte de gas (Portugal)	28.251	28.568

* Para 2002 no hay datos comparables porque se ha realizado una reclasificación de las distintas magnitudes en 2003 y 2004.

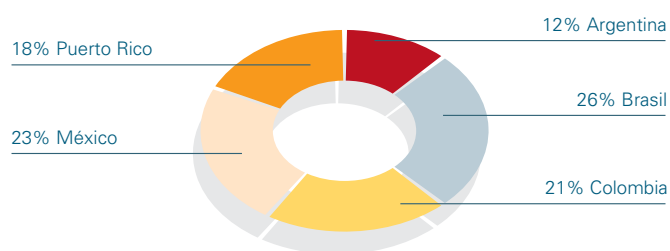


América

Las actividades del Grupo Gas Natural en América incluyen la actividad de distribución de gas que realizan las empresas del Grupo Gas Natural en Argentina, Brasil, Colombia y México, así como la actividad desarrollada por EcoEléctrica en Puerto Rico.

La contribución de las actividades del Grupo en América aportaron el 21% ✓ del Ebitda de 2004.

América. Distribución Ebitda por países



América. Principales magnitudes

	2004	2003	2002
Ventas actividad de gas (GWh)	155.346 ✓	140.934	128.304
Ventas de gas	92.097 ✓	83.140	77.506
Residencial	30.769	29.931	27.364
Industrial	35.801	33.849	30.937
Eléctricas	10.515	6.395	9.037
Automoción	15.012	12.965	10.168
Transporte de gas/ATR	63.249 ✓	57.794	50.798
Red de distribución (km)	54.120	51.204	47.926
Incremento de clientes (en miles)	280	317	208
Número de clientes (en miles) (a 31/12)	4.505	4.225	3.908

América. Principales magnitudes por países

	Argentina		Brasil		Colombia		México	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Ventas actividad de gas (GWh)	66.911 ✓	63.545	37.232 ✓	29.674	9.746 ✓	8.361	41.457 ✓	39.354
Red de distribución (km)	20.930	20.574	4.236	3.553	14.656	13.818	14.298	13.259
Número de clientes (en miles) (a 31/12)	1.257	1.230	691	647	1.495	1.371	1.062	977



Italia

Los resultados agrupados en este apartado corresponden a la actividad de comercialización y distribución de gas en Italia, cuya contribución al Ebitda del Grupo durante 2004 fue del 2% ✓.

Durante 2004, el Grupo Gas Natural, que ya estaba presente en el mercado de comercialización de gas en Italia, a través de Gas Natural Vendita, inició también la actividad de distribución, mediante la adquisición del grupo Brancato, primer operador de gas de Sicilia; del grupo Smedigas, integrado por una empresa distribuidora y una comercializadora que operan ambas en Sicilia; y del grupo Nettis, cuya actividad se desarrolla en 24 municipios de La Puglia, Calabria y Sicilia.

Italia. Principales magnitudes

	2004	2003
Ventas actividad de gas (GWh)	9.867 ✓	3.136
Ventas de gas	9.827 ✓	3.136
Residencial	1.151	—
Industrial	7.437	2.180
Eléctricas	1.239	956
Transporte de gas/ATR	40 ✓	—
Red de distribución (km)	3.501	—
Número de clientes (en miles) (a 31/12)	252	—



Misión, Visión y Valores

■ Misión

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

■ Visión

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

■ Valores

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

- **Orientación al cliente.** Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y ser capaces de darles una respuesta inmediata y eficaz.
- **Compromiso con los resultados.** Elaboramos planes, fijamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de los objetivos de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- **Sostenibilidad.** Desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, contribuyendo al desarrollo económico, medioambiental y social, tanto a corto como a largo plazo.
- **Interés por las personas.** Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en el seno de nuestras organizaciones.
- **Responsabilidad social.** Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de tal forma que incremente la credibilidad y prestigio de nuestro Grupo.
- **Integridad.** Todas las personas del Grupo debemos comportarnos con honestidad, rectitud, dignidad y ética, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad respecto a nuestra empresa. La Dirección del Grupo actuará con transparencia y responsabilidad ante todas las partes interesadas.



La Responsabilidad Corporativa en el Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural mantiene una política activa en materia de responsabilidad corporativa, aportando a la sociedad sus conocimientos, capacidad de gestión y creatividad en todas las actividades de negocio y en la relación con sus públicos de interés (*stakeholders*).

La política de responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural se basa en su documento de Misión, Visión, Valores y Principios, y en los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que se adhirió en 2002.

Este Pacto incluye la adopción de diez principios universales enfocados a mejorar los derechos humanos, las condiciones laborales de los más desfavorecidos y proteger el medio ambiente.

La iniciativa supone asumir un compromiso en la promoción de un crecimiento mundial sostenible, en el que se deberán contemplar además de los aspectos económicos, los aspectos sociales y medioambientales, asegurando un desarrollo armónico y equilibrado.

El presidente del Grupo Gas Natural, Salvador Gabarró, renovó en enero de 2005 el compromiso de impulsar el cumplimiento de estos principios en el ámbito de todas las empresas del Grupo.

Además, el contenido de estos principios estuvo presente en la definición de la Misión, Visión, Valores y Principios del Grupo Gas Natural, así como en el Código de Conducta que está actualmente en fase de aprobación por parte de los órganos de dirección del Grupo, y forman parte de la política de Recursos Humanos del Grupo.

Todos estos elementos se integran en la política de responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural, que se fundamenta en cinco dimensiones básicas:

- **Gestión económica.** Garantizar una gestión económica eficiente, buscando un crecimiento sólido y rentable que permita trasladar la mejora de rentabilidad al accionista y la consiguiente creación de valor.
- **Desarrollo económico y social.** Contribuir a garantizar el abastecimiento de gas natural y electricidad de la sociedad, mediante la construcción de nuevas infraestructuras que permitan mejorar la calidad y seguridad del suministro

energético, que hace posible el desarrollo económico y social y contribuye a mejorar la calidad de vida.

- **Gobierno corporativo.** Realizar una gestión transparente, con el objetivo de maximizar el valor de la empresa a largo plazo de cara a los accionistas, respetando fielmente la legalidad vigente, los códigos de conducta internos y otros que haya asumido o pueda asumir en el futuro.

- **Medio ambiente.** Desarrollar todas las actividades de acuerdo con una exigente política de gestión medioambiental, de forma que contribuyan positivamente al cuidado del entorno.

- **Patrocinios y Acción social.** Realizar actuaciones de patrocinio y acción social como un compromiso de integración positiva en cada comunidad y país en el que desarrolla sus actividades, respetando su cultura, sus normas y su entorno, y aportando valor a la sociedad, con una especial sensibilidad hacia las áreas donde exista discriminación de cualquier tipo.

■ Enfoque hacia los *stakeholders*

La política de responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural se traduce en una estrategia orientada hacia las diferentes partes interesadas con las que se relaciona la compañía o *stakeholders*, y en función de las características y necesidades de cada una de ellas.

- **Orientación hacia el cliente:** ampliando las redes de distribución para llevar el gas natural a un mayor número de clientes, suministrando gas y electricidad, poniendo a su disposición una amplia cartera de productos y servicios a través de una amplia red de ventas, y proporcionando un alto nivel de calidad y seguridad.

- **Orientación hacia el accionista:** realizando una gestión transparente que contribuya a crear un valor sostenible, y trasladando al accionista la mejora en la rentabilidad.

- **Enfoque hacia los empleados:** impulsando organizaciones eficientes y flexibles, orientadas al cliente, la calidad, la rentabilidad y el crecimiento, y proporcionando oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.

- **Relación con los proveedores:** alineando a las empresas colaboradoras, y proveedores en general, con nuestros objetivos de calidad.

- **Compromiso con la sociedad:** comprometiéndonos con los objetivos de la política energética y la protección del medio ambiente, contribuyendo a garantizar el abastecimiento de energía eficiente, mejorando la calidad y seguridad del suministro, y colaborando en el logro de una mayor eficiencia y competitividad. Dedicando parte de nuestros beneficios a la acción social, y manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.



Gobierno corporativo

El Grupo Gas Natural considera que las prácticas de buen gobierno corporativo constituyen uno de los aspectos más relevantes de la política de responsabilidad corporativa que se ha impuesto como núcleo de su diligencia empresarial. En este sentido, el Grupo Gas Natural presta una especial atención a todas aquellas actuaciones que contribuyan a garantizar una gestión transparente de la compañía, respetando fielmente no sólo la legalidad vigente, sino también los reglamentos y códigos de conducta internos aprobados por los órganos de gobierno competentes.

Por esta razón, además de la información contenida en este Informe, el Grupo Gas Natural publica también un Informe Anual de Gobierno Corporativo y un Informe de la Comisión de Auditoría y Control, que está disponible a través de la página *web* del Grupo Gas Natural: (www.gasnatural.com), en el que ofrece información más detallada de las actuaciones de la compañía en materia de gobierno corporativo.

■ Principios de gobierno

Los principios que rigen el gobierno de la sociedad se establecen en los Estatutos Sociales y en la normativa aplicable a las sociedades anónimas cotizadas en Bolsa, así como en el propio sistema normativo del Grupo Gas Natural.

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

Durante 2004, el Consejo de Administración de la compañía aprobó la modificación del epígrafe 7 del Código Interno de Conducta, referido a las Normas de Gestión de Autocartera, durante la sesión celebrada el día 23 de junio de 2004.

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

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

■ Estructura de gobierno

Los principales órganos de gobierno de Gas Natural SDG son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, cuyo funcionamiento está regulado, además de por los Estatutos Sociales, por el Reglamento del Consejo de Administración y de sus Comisiones, aprobado por el Consejo de Administración celebrado el 24 de marzo de 2004 y el Reglamento de la Junta General de Accionistas aprobado en la Junta General celebrada el 14 de abril de 2004.



Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el máximo órgano de decisión de la sociedad y puede ser ordinaria o extraordinaria. La Junta General Ordinaria de Accionistas deberá reunirse dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio para:

- a) Censurar la gestión social.
- b) Aprobar, en su caso, las cuentas del ejercicio anterior.
- c) Resolver sobre la aplicación del resultado.
- d) Acordar cualquier otro asunto, además de los anteriores, que figure en el orden del día de la misma.

Toda Junta distinta a la prevista en el párrafo anterior tendrá la consideración de Junta General Extraordinaria.

Organización y funcionamiento del Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano encargado de la administración de la sociedad, entendiendo por tal la realización de cuantos actos resulten necesarios para el cumplimiento del objeto social previsto en los Estatutos, siendo el criterio que preside en todo momento su actuación el de la maximización del valor de la empresa. Está compuesto de un mínimo de 10 consejeros y un máximo de 20 consejeros. Corresponde a la Junta General determinar su número, así como el nombramiento y separación de los consejeros que lo componen. En la actualidad está compuesto por 17 consejeros (un presidente, un vicepresidente, un consejero delegado y 14 vocales), existiendo una plaza vacante a finales de 2004.

- Al presidente, además de las funciones y facultades que le son atribuidas por la ley, le corresponde el impulso y la dirección de las actividades de la compañía, de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, en los ámbitos de sus respectivas competencias.
- Al vicepresidente le corresponde sustituir al presidente por delegación, ausencia o enfermedad, y cuando lo considere oportuno el mismo presidente.
- El consejero delegado ejercerá aquellas funciones que, con carácter temporal o permanente, le hayan sido delegadas por el Consejo de Administración.
- Los consejeros deberán ser personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, gocen de reconocido prestigio y posean conocimientos y experiencia profesionales adecuados al ejercicio de sus funciones.

Cada consejero tiene un voto en el Consejo de Administración. Salvo en los supuestos legalmente tasados en que se requiera una mayoría reforzada, los acuerdos deberán adoptarse con el voto de la mayoría absoluta de los consejeros presentes y representados.

Durante el año 2004, el Consejo de Administración de Gas Natural SDG celebró un total de doce reuniones. ✓



Comisiones del Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Gas Natural SDG tiene varias Comisiones:

- *Comisión Ejecutiva*

La Comisión Ejecutiva está compuesta por el Presidente del Consejo de Administración y por un máximo de otros siete consejeros. La designación de los miembros de la Comisión Ejecutiva requiere el voto favorable de al menos los dos tercios de los miembros del Consejo. Corresponde a dicha Comisión el seguimiento continuo de la gestión de la Alta Dirección de la compañía, así como cualquier otra función que le corresponda conforme a los Estatutos o al Reglamento del Consejo y sus comisiones, o que le asigne el Consejo de Administración.

Durante 2004, la Comisión Ejecutiva celebró 14 reuniones. ✓

- *Comisión de Nombramientos y Retribuciones*

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones está compuesta por un máximo de cinco consejeros designados por el Consejo de Administración. Tiene funciones de estudio y propuesta relacionadas con las políticas de nombramientos y retribuciones de los consejeros y directivos de la compañía.

Durante 2004, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones celebró siete reuniones. ✓

- *Comisión de Estrategia, Inversiones y Competencia*

La Comisión de Estrategia, Inversiones y Competencia está compuesta por un máximo de cinco consejeros designados por el Consejo de Administración. Tiene funciones de propuesta o informe al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre aquellas decisiones estratégicas de relevancia para el Grupo, así como para las inversiones o desinversiones en activos que, por razón de su cuantía,

corresponda conocer al Consejo de Administración o a su Comisión Ejecutiva.

Durante 2004, la Comisión de Estrategia, Inversiones y Competencia celebró siete reuniones. ✓

- *Comisión de Auditoría y Control*

La Comisión de Auditoría y Control está compuesta por un máximo de cinco Consejeros designados por el Consejo de Administración. Tiene competencias sobre las cuestiones relativas a la auditoría de las actuaciones de la sociedad, al cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores y al cumplimiento de las reglas de gobierno de la sociedad.

Las funciones de la Comisión de Auditoría y Control son las de estudio, informe, apoyo y propuesta al Consejo de Administración en sus cometidos de vigilancia, mediante la revisión periódica del cumplimiento de la normativa legal y del Sistema Normativo de la Sociedad (normas, políticas, códigos, procedimientos contables y de control interno, etc.), del sistema de control y evaluación de riesgos, del proceso de elaboración de la información económica financiera y de la independencia del Auditor Externo.

Dichas funciones se ejercen de acuerdo con sus competencias (establecidas en los Estatutos Sociales de la Sociedad y el Reglamento de su Consejo de Administración) y a través de la información y documentación facilitada principalmente por la Dirección de Auditoría Interna, el Auditor Externo y la Dirección Corporativa Financiera.

Las funciones de la Comisión de Auditoría y Control y sus principales actuaciones durante el ejercicio 2004 se han incluido en su Informe Anual de actividades, el cual formará parte de la documentación a presentar por el Consejo de Administración de Gas Natural SDG en la Junta General de Accionistas.

Durante 2004, esta Comisión celebró cinco reuniones. ✓

El Grupo Gas Natural desarrolla la función de Auditoría Interna como una actividad de valoración independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna depende directamente de la Comisión de Auditoría y Control de Gas Natural SDG.

La principal misión de la función de Auditoría Interna es la de contribuir en la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo Gas Natural y la de colaborar con sus miembros en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades. Para tal fin, realiza una revisión continua y sistemática en todos los ámbitos del Grupo de la eficacia y eficiencia del sistema de control interno establecido en cada uno de los procesos, lo cual incluye la evaluación de los controles y los riesgos. Asimismo, revisa la aplicación homogénea del Sistema Normativo del Grupo en todos sus ámbitos de actuación y el cumplimiento de los procedimientos y estándares de calidad establecidos.

En general, los Planes de Auditoría Interna se elaboran considerando principalmente el Plan Estratégico del Grupo, las áreas de riesgo incluidas en el Mapa de Riesgos del Grupo y los procesos relacionados, los resultados de las auditorías de años anteriores y las propuestas de la Alta Dirección. En el Informe Anual de Gobierno Corporativo se indica la metodología de identificación y control de los riesgos del Grupo Gas Natural.

La gestión de la función de auditoría interna en el Grupo está orientada a la mejora continua en la prestación de los servicios de auditoría, mediante la aplicación de políticas basadas en la gestión y medición de su calidad y en potenciar la creación de un equipo humano cualificado, fomentando la rotación interna, la formación, la evaluación continuada y su desarrollo profesional dentro del Grupo. En este sentido, cabe señalar que la función se desarrolla de acuerdo con las Normas Internacionales para la Práctica de Auditoría Interna y que parte de los auditores internos son o están en proceso de obtención del Certified Internal Auditor (CIA), única certificación reconocida mundialmente que avala la excelencia en la prestación de servicios de auditoría.

Los principales procesos revisados por la Dirección de Auditoría Interna durante 2004 fueron los relacionados con las áreas Comerciales (mercado liberalizado, principalmente), las áreas de Aprovisionamientos, Financiera, Calidad, Inversiones y Adjudicación y Contratación de bienes y servicios.

Mecanismos de nombramiento

Los miembros del Consejo de Administración son nombrados por la Junta General de Accionistas, en sus reuniones ordinarias o extraordinarias. Excepcionalmente pueden ser nombrados por el propio Consejo de Administración mediante el sistema de cooptación, circunstancia que se produce cuando dentro del plazo para el que fueron nombrados los Consejeros se produce alguna vacante. En dicho supuesto, el Consejo puede nombrar al vocal que deba cubrir dicha vacante hasta que se reúna la primera Junta General de Accionistas.

Los miembros de la Comisión Ejecutiva y del resto de Comisiones son nombrados por el Consejo de Administración de entre sus consejeros.

Remuneración de los miembros del Consejo

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

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

Adicionalmente, y previo acuerdo de la Junta General, se prevé la posibilidad de otras formas de remuneración de los consejeros. Las percepciones como consejero serán compatibles con las derivadas de las funciones ejecutivas que el mismo consejero pueda ejercitar.

Durante el ejercicio 2004, el importe devengado por los miembros del Consejo de Administración de Gas Natural SDG ascendió a 3,3 millones de euros, comprendiéndose en estas cantidades tanto las atribuidas por su pertenencia al Consejo de Administración y a las distintas comisiones del mismo, como las correspondientes, en su caso, a las relaciones de tipo laboral o responsabilidades directas que pudieran tener a distintos niveles ejecutivos.

Los importes devengados en el ejercicio 2004 de retribuciones por su pertenencia al Consejo de Administración, Comisión Ejecutiva y otras Comisiones, que percibieron individualmente los miembros del Consejo de Administración, fueron los siguientes:

Retribuciones de los miembros del Consejo de Administración de Gas Natural sdc en 2004 ✓

	Cargo	Período	Retribuciones (euros)			
			Consejo	Comisión Ejecutiva	Otras Comisiones	Total
D. Salvador Gabarró Serra	Presidente ⁽¹⁾	01/01/04 a 31/12/04	136.000 ✓	136.000 ✓	10.000 ✓	282.000 ✓
D. Antonio Brufau Niubó	Vicepresidente ⁽¹⁾	01/01/04 a 31/12/04	141.000 ✓	141.000 ✓	9.000 ✓	291.000 ✓
D. Enrique Locutura Rupérez	Consejero Delegado	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	100.000 ✓	—	200.000 ✓
D. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	10.000 ✓	110.000 ✓
D. José Ramón Blanco Balín	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	100.000 ✓	10.000 ✓	210.000 ✓
D. Santiago Cobo Cobo	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	100.000 ✓	6.000 ✓	206.000 ✓
D. José María Goya Laza	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	—	100.000 ✓
D. José Luis Jové Vintó	Vocal	26/11/04 a 31/12/04	9.000 ✓	9.000 ✓	—	18.000 ✓
D. Emiliano López Atxurra	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	—	100.000 ✓
D. Carlos Losada Marrodán	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	100.000 ✓	6.000 ✓	206.000 ✓
D. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	100.000 ✓	16.000 ✓	216.000 ✓
D. Miguel Ángel Remón Gil	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	82.000 ✓	19.000 ✓	201.000 ✓
D. Leopoldo Rodés Castañé	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	—	100.000 ✓
D. José Vilarasau Salat	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	—	100.000 ✓
D. Gregorio Villalabeitia Galarraga	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	10.000 ✓	110.000 ✓
Caixa d'Estalvis de Catalunya						
Representada por						
D. José María Loza Xuriach	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	—	100.000 ✓
D. Narcís Barceló Estrany	Vocal	01/01/04 a 19/06/04	55.000 ✓	—	—	55.000 ✓
D. Juan Sancho Rof	Vocal	01/01/04 a 28/10/04	82.000 ✓	—	5.000 ✓	87.000 ✓
			1.723.000 ✓	868.000 ✓	101.000 ✓	2.692.000 ✓

⁽¹⁾ Nombramiento de fecha 27 de octubre de 2004

El importe de las retribuciones devengadas en el ejercicio 2004 por los miembros del Consejo de Administración de Gas Natural SDG, por su pertenencia a los órganos de administración de otras sociedades del Grupo o asociadas, ascendió a 171.000 ✓ euros, de acuerdo con el siguiente detalle:

	Gas Natural Electricidad sdc	Enagás	Total (euros)
D. Salvador Gabarró Serra	5.000 ✓	12.000 ✓	17.000 ✓
D. Antonio Brufau Niubó	—	56.000 ✓	56.000 ✓
D. Enrique Locutura Rupérez	5.000 ✓	35.000 ✓	40.000 ✓
D. José Ramón Blanco Balín	—	53.000 ✓	53.000 ✓
D. Leopoldo Rodés Castañé	5.000 ✓	—	5.000 ✓
15.000 ✓		156.000 ✓	171.000 ✓

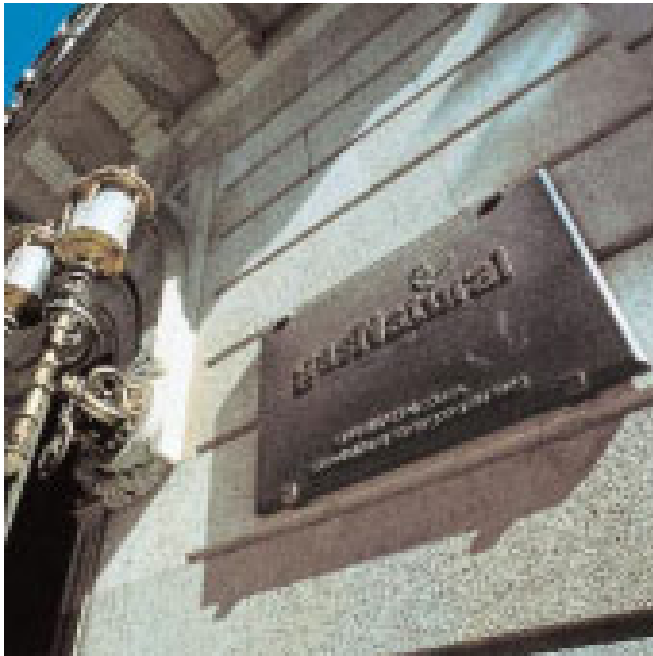
Los miembros del Consejo de Administración de Gas Natural SDG en su condición de consejeros no han percibido importe alguno por préstamos y pensiones y no existe ninguna obligación en materia de seguro de vida. El importe de las obligaciones contraídas en materia de pensiones y de pagos de primas de seguros de vida respecto de los miembros del Consejo, en su condición de directivos, ascendió a 23.000 ✓ euros.

Composición del Consejo de Administración y las distintas Comisiones (a 31 de diciembre de 2004)

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

(*) D. Enrique Locutura Rupérez, en fecha 28 de enero de 2005, fue sustituido en su cargo de Consejero Delegado por D. Rafael Villaseca Marco.

(**) D. Narcís Barceló Estrany falleció el día 19 de junio de 2004.



Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo del Grupo Gas Natural.

Con posterioridad al cierre del ejercicio 2004, la compañía decidió la remodelación de su Comité de Dirección, que desde el 13 de enero de 2005 ha quedado constituido de la siguiente manera:

Consejero Delegado

D. Rafael Villaseca Marco

Dirección General de Electricidad

D. José Luis López de Silanes Busto

Dirección General de Gas España

D. Joan Saurina Gispert

Dirección General Internacional

D. Alberto Toca Gutiérrez-Colomer

Dirección General de Aprovisionamientos

D. Carlos Torralba Gallego

Dirección Corporativa Financiera

D. Carlos J. Álvarez Fernández

Dirección Corporativa de Planificación

D. José M^a Egea Krauel

Dirección Corporativa de Recursos Humanos

D. Francisco J. Gea Barberá

Dirección Corporativa de Servicios Compartidos

D. Antonio Llardén Carratalá

Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos

D. Mariano Martín Rosado



Nuestra marca

La identidad corporativa y la marca del Grupo Gas Natural constituyen uno de sus activos más importantes, especialmente en el contexto en el que se desarrolla actualmente su actividad, que se caracteriza por una amplia expansión internacional y una oferta diversificada de productos y servicios en un mercado claramente competitivo.

El Grupo Gas Natural, a través de su marca, pretende expresar la integración de tres conceptos básicos relacionados con la compañía:

- Quién es
- Qué y cómo lo hace
- Hacia dónde va

Estos tres conceptos están relacionados con su visión reputacional, que se expresa de la siguiente manera:

Gas Natural es una compañía energética regida por los principios de excelencia y seguridad en el servicio a sus clientes. Es una compañía orientada al crecimiento y comprometida con el progreso sostenible de las sociedades en las que actúa, con una gestión interna integradora y participativa, capaz de atraer a los mejores profesionales y colaboradores, y con una capacidad de proyección que garantice a sus accionistas el éxito del proyecto empresarial.

■ Estructura de la marca como nexo de unión

Según los estudios de imagen que realiza la compañía periódicamente, desde su creación, hace poco más de una década, la marca "Gas Natural" ha conseguido un alto nivel de penetración y reconocimiento entre los diferentes públicos con los que se relaciona la compañía, actuando como verdadero nexo de unión entre las diferentes empresas del Grupo, y los diversos públicos con los que se relaciona.

■ Clientes

Los clientes perciben al Grupo Gas Natural como una empresa próxima, dinámica, ecológica, transparente, honesta, sencilla, moderna y con experiencia, que ofrece seguridad y confianza. Además, consideran que es una compañía cálida y familiar, cercana al mundo del hogar, que representa el bienestar y la calidad de vida.

■ Accionistas e inversores

Los accionistas e inversores valoran especialmente la garantía y rentabilidad que ha demostrado el Grupo Gas Natural a lo largo de los años, así como el permanente esfuerzo de transparencia que realiza dentro de su sector de actividad.

■ Empleados

Los empleados reconocen principalmente los valores del Grupo Gas Natural que se derivan de la pertenencia a una gran empresa, y muy especialmente los relacionados con la seguridad en el empleo.

■ Sociedad

En el conjunto de la sociedad, uno de los aspectos más valorados de la marca "Gas Natural" es su compromiso con el medio ambiente y el respeto por su entorno.

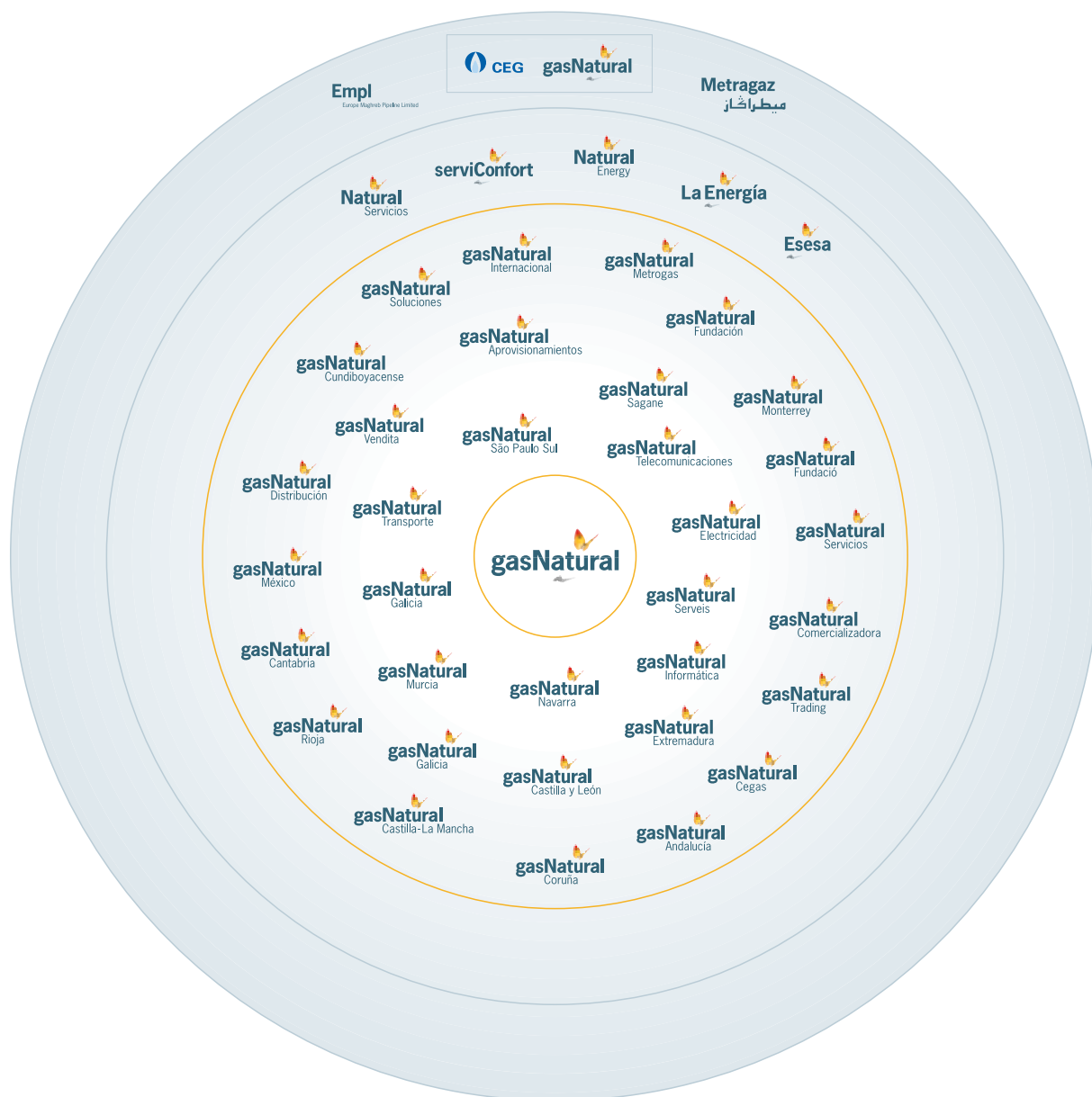
La coherencia y fortaleza de los distintos valores relacionados con la marca "Gas Natural" constituyen una garantía para que la compañía pueda actuar en distintos ámbitos y seguir ofreciendo nuevos productos y servicios a todos sus clientes, con el apoyo de una marca poderosa.

Mapa de identidad

La marca "Gas Natural" se estructura en torno a una marca matriz potente que da cobertura al resto de las marcas que conforman el Grupo, estableciendo una estructura monolítica que incorpora los elementos de mayor fortaleza, como son: nombre, símbolo, tipografía y color, creando fuertes lazos de pertenencia y añadiendo el concepto geográfico o de actividad.

En algunos casos, esa estrategia monolítica en el diseño de la marca es sustituida por otro diseño de fuerte pertenencia que tiene denominación diferente, pero que conserva los valores máximos de la identidad: símbolo, tipografía y color.

Por otra parte, en algunas ocasiones, y por razones de estrategia de marca, se crean denominaciones que poseen una identidad propia y mantienen una vinculación menor con los signos de identidad de la matriz: color y tipografía.



■ **Partes interesadas.** – Clientes – **024.** Empleados – **034.** Accionistas – **046.** Proveedores – **049.** Sociedad – **052.**





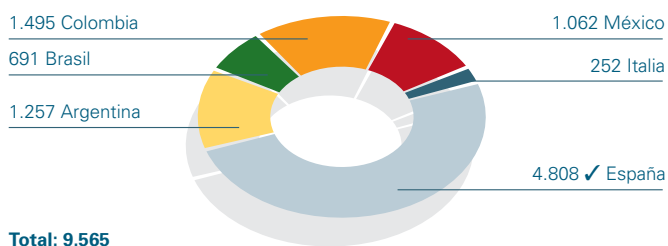
Clientes

Nuestro compromiso: un servicio excelente

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

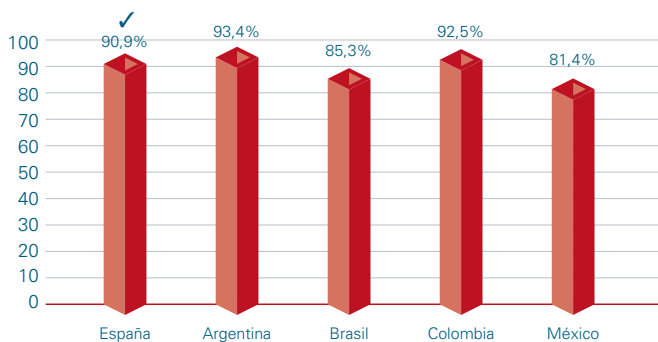
Principales datos

Número de clientes (en miles)



Satisfacción media de clientes

(clientes satisfechos + muy satisfechos)



Balance 2004

- Inicio del Plan Estratégico de Calidad 2004-2008.
- Incremento del número de clientes (en miles).

España	326
Argentina	27
Brasil	44
Colombia	124
México	85
Italia	252
Total	858

- Inicio del suministro (nuevos municipios):

España	47
Argentina	1
Brasil	10
Colombia	4
Total	62

Objetivos 2005

- Continuación del Plan Estratégico de Calidad 2004-2008.
- Ampliar el suministro de gas a nuevas zonas.

■ Productos y servicios

La decidida orientación del Grupo Gas Natural hacia el cliente se ve reflejada en la amplia cartera de productos y servicios que comercializa y que abarca, desde el suministro de gas y electricidad, hasta una variada oferta multiservicio para el hogar (contratos de mantenimiento, seguros, tarjetas de crédito, financiación, etc.), que pretende satisfacer las expectativas de los clientes.

■ Calidad

El Grupo Gas Natural se ha propuesto ser el grupo empresarial líder en calidad en los sectores donde opera, ofreciendo productos y servicios de calidad superiores a los de su competencia. Para ello, ha diseñado un Plan Estratégico de Calidad para el período 2004-2008, con unos objetivos y un Plan Director que inciden especialmente en la necesidad de mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes, buscando el máximo compromiso del personal interno y los colaboradores del Grupo.

En este informe se presentan las principales actuaciones desarrolladas durante 2004 para lograr este objetivo en cada uno de los países donde el Grupo Gas Natural tiene un volumen relevante de clientes, con excepción de Italia, donde la compañía ha adquirido tres empresas de distribución de gas durante 2004, con más de 250.000 clientes, y aún no dispone de indicadores de calidad homogéneos.

Para lograr los objetivos previstos en el Plan Estratégico de Calidad, durante 2004 se continuó avanzando en los siguientes proyectos de mejora: Proyecto "SUN", que contribuye a mejorar la eficiencia y eficacia del servicio de atención telefónica; despliegue del proceso de Mejora Continua; y Proyecto "Q" de evaluación de la calidad de los proveedores.

Otros proyectos que también se están desarrollando dentro del Plan Estratégico de Calidad son: Desarrollo del Mapa de Procesos y la Gestión por Procesos, Implantación de un Sistema de Indicadores que permita el seguimiento del Plan de Calidad y Despliegue de Autoevaluaciones según European Foundation for Quality Model (EFQM) o Fundibeq por Direcciones Corporativas, Líneas de Negocio y Filiales.

Por otra parte, el Grupo Gas Natural continuó trabajando también en la implantación y desarrollo del sistema de calidad basado en la norma ISO 9001:2000. Actualmente, todas las empresas distribuidoras y comercializadoras del Grupo Gas Natural en España cuentan ya con esta certificación.

Asimismo, entre las empresas del Grupo Gas Natural en Latinoamérica, varias compañías, entre las que se incluyen Gas Natural BAN, CEG y CEG Rio, cuentan con sistemas certificados según normas ISO para algunos de los procesos más relevantes.

Además, durante 2004, en Gas Natural BAN se amplió el alcance de la certificación con la incorporación del proceso de Calibración de Medidores Domésticos.

Por otra parte, en CEG se impartieron varios cursos con el objetivo de dar a conocer la Política de Calidad, la documentación y el funcionamiento del sistema de Gestión de Calidad, así como otros cursos relacionados con la sensibilización del personal y la divulgación del compromiso de la calidad.

En Gas Natural México se implantaron, durante 2004, programas de Control de Calidad en el *call center* y en el proceso de toma de lecturas. Además, se modificó el proceso de puesta en servicio en nuevos clientes residenciales, con la introducción del concepto de "un solo día" para la construcción, pruebas, puesta en servicio y adecuación de aparatos para su uso con gas natural.

Por último, en Gas Natural ESP se desarrollaron proyectos de acreditación de acuerdo a las necesidades particulares y exigencias actuales del negocio. En 2004 se certificó el Laboratorio de Medidores Residenciales e Industriales. Asimismo, se continuó desarrollando el proceso de certificación de Inspección de Instalaciones para suministro de gas combustible, y se inició el proceso de control de calidad en la Inspección y Puesta en Servicio de instalaciones Receptoras y en la Revisión Quinquenal de Instalaciones Receptoras.

Como parte de la política del Grupo Gas Natural hacia la orientación al cliente, en España se realizaron diversas jornadas de formación y sensibilización tanto para personal interno como para colaboradores externos.

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

■ Satisfacción de clientes

Las encuestas de satisfacción, realizadas a lo largo de 2004, reflejan unos altos niveles de satisfacción global con la calidad de servicio, obteniéndose en España y en la mayoría de las distribuidoras internacionales de Latinoamérica valores superiores al 90%.

A lo largo del año 2004 se llevó a cabo un proceso para homogeneizar entre España y todas las filiales latinoamericanas la metodología en el Sistema de Medición de la Satisfacción de los clientes.

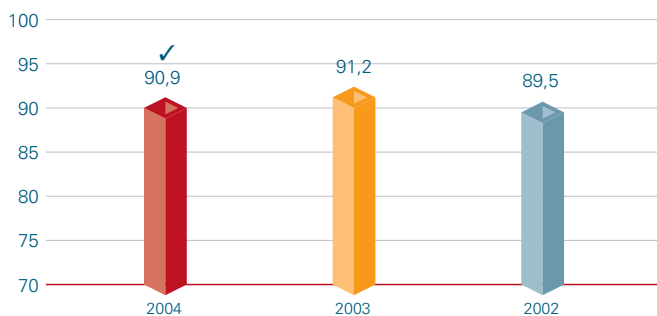
Los procesos medidos en algunos casos son diferentes ya que obedecen a características específicas de cada país.

En todos los casos, las encuestas son realizadas a través de empresas especializadas en estudios de mercado.

El segmento de clientes que son objetivo de las encuestas pertenece al mercado residencial, que se estima que representa más del 95% de los clientes totales del Grupo Gas Natural.

■ Índice de calidad de servicio (España)*

(% clientes satisfechos + muy satisfechos. Año 2004)



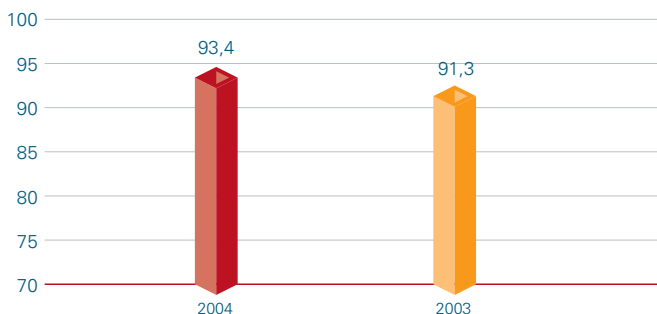
Observaciones: a pesar del impacto del proceso de liberalización desarrollado en España, que ha supuesto cambios importantes en la organización, en los sistemas de información, así como en la relación con clientes, proveedores y colaboradores, se han mantenido los índices de calidad respecto al año 2003.

Margen de error 2004: 0,6%

*Integra clientes del mercado residencial regulado y liberalizado.

■ Índice de calidad de servicio (Argentina)

(% clientes satisfechos + muy satisfechos. Año 2004)

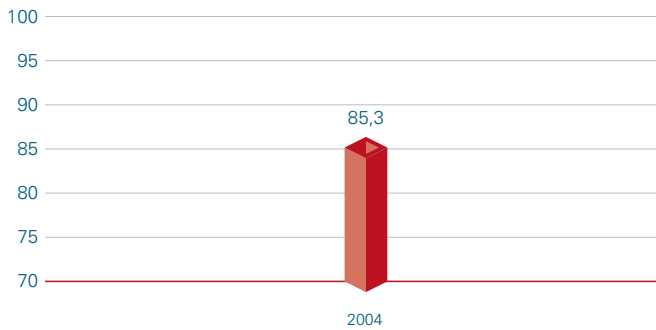


Observaciones: el índice de calidad de servicio ha evolucionado positivamente respecto al año 2003 manteniendo un alto nivel de calidad. Debido al cambio de metodología en la obtención de los índices, no se dispone de datos comparables de años anteriores a 2003.

Margen de error 2004: 1,4%.

Índice de calidad de servicio (Brasil)

(% clientes satisfechos + muy satisfechos. Año 2004)

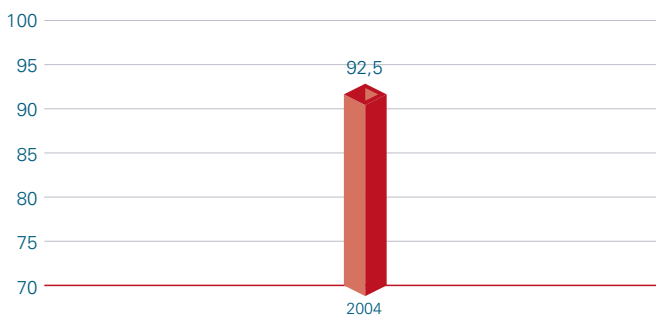


Observaciones: durante el año 2004 la metodología aplicada en Brasil es homogénea con la de todas las empresas del Grupo Gas Natural. Debido al cambio de metodología en la obtención de los índices, no se dispone de datos comparables de años anteriores.

Margen de error 2004: 1,6%.

Índice de calidad de servicio (Colombia)

(% clientes satisfechos + muy satisfechos. Año 2004)



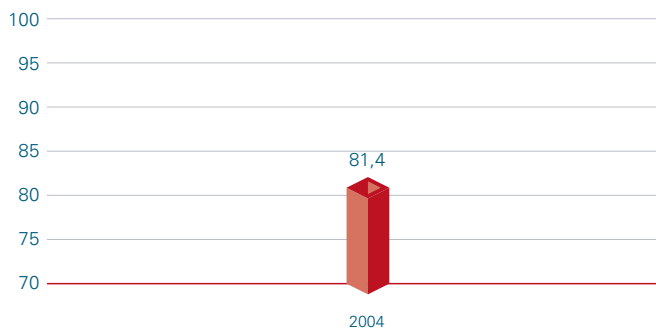
Observaciones: durante el año 2004 la metodología aplicada en Colombia es homogénea con la de todas las empresas del Grupo Gas Natural. Los valores obtenidos mantienen un alto nivel de calidad de servicio.

Debido al cambio de metodología en la obtención de los índices, no se dispone de datos comparables de años anteriores.

Margen de error 2004: 3,2%.

Índice de calidad de servicio (México)

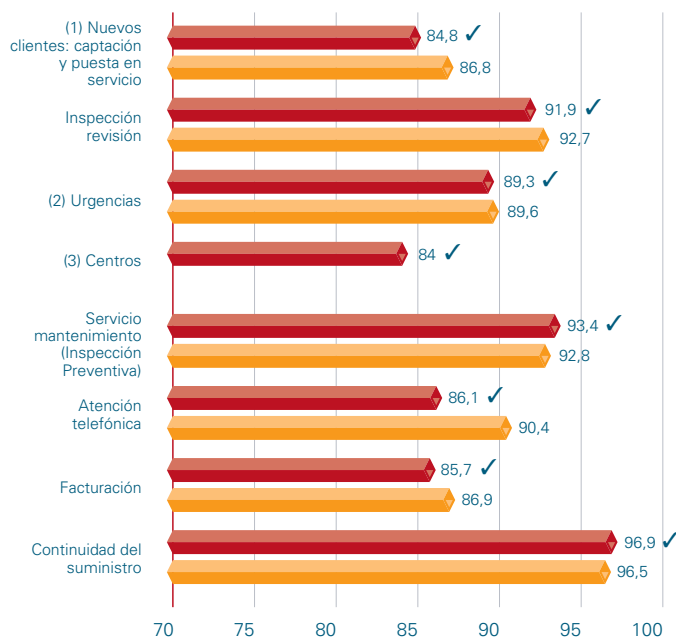
(% clientes satisfechos + muy satisfechos. Año 2004)



Observaciones: el sistema de medición continua se ha puesto en marcha durante el año 2004, con criterios homogéneos con el resto de empresas del Grupo, por lo que no se dispone de datos comparables de años anteriores.

Margen de error 2004: 1,89%.

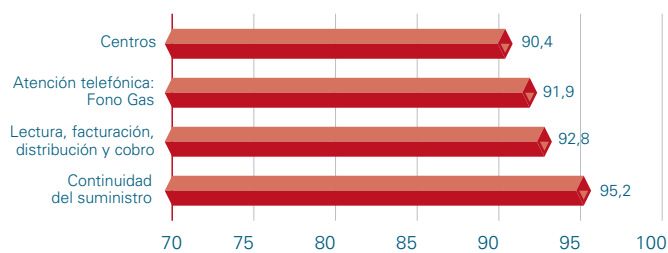
Índice de satisfacción de los principales procesos (España) (% clientes satisfechos + muy satisfechos. Años 2003 y 2004)



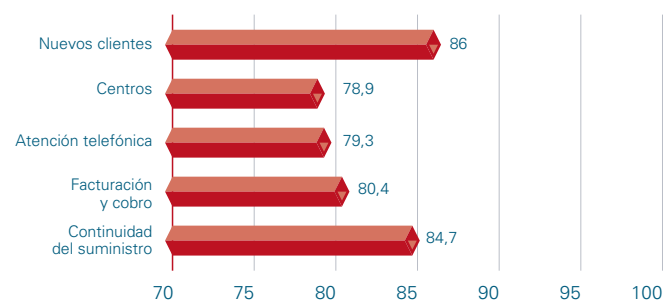
■ Año 2004
■ Año 2003

(1) En el Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente al año 2003 sólo se incluyeron altas procedentes de nueva construcción, mientras que en 2004, el resultado integra clientes de nueva construcción y finca habitada.
(2) En 2004 se ha modificado el criterio en la definición de Urgencias.
(3) Se ha comenzado a contabilizar en el año 2004.

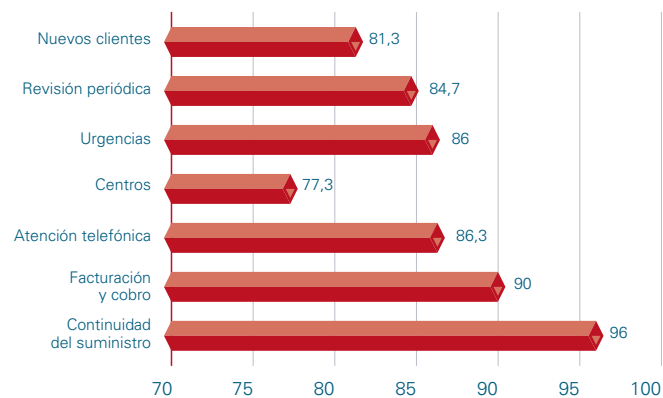
Índice de satisfacción de los principales procesos (Argentina) (% clientes satisfechos + muy satisfechos. Año 2004)



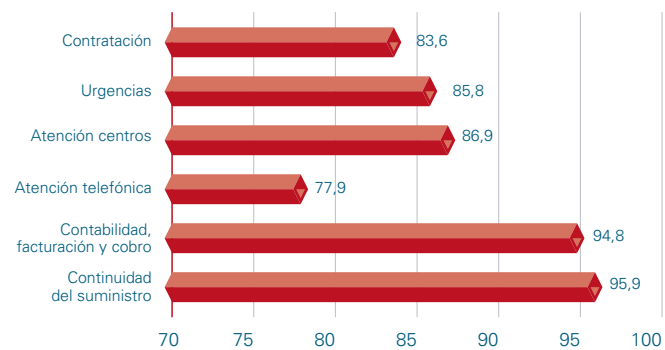
Índice de satisfacción de los principales procesos (México) (% clientes satisfechos + muy satisfechos. Año 2004)



Índice de satisfacción de los principales procesos (Colombia) (% clientes satisfechos + muy satisfechos. Año 2004)



Índice de satisfacción de los principales procesos (Brasil) (% clientes satisfechos + muy satisfechos. Año 2004)





■ Servicio al cliente en España

Durante 2004, el Grupo Gas Natural continuó ampliando las redes de distribución de gas natural para llevar el suministro de esta fuente de energía a un mayor número de hogares, iniciando el suministro de gas natural en 47 nuevos municipios.

En las nuevas localidades en las que se inició el suministro durante 2004 se desarrollaron diversos actos, con la colaboración de las autoridades locales, para presentar los proyectos de gasificación e informar a la población de las ventajas del gas natural y de la posibilidad de acceder a esta energía.

Por otra parte, dentro de la estrategia multiservicio que está desarrollando el Grupo Gas Natural, durante 2004 se realizó una intensa campaña comercial para la captación de nuevos contratos eléctricos. En este sentido se desarrollaron dos campañas publicitarias en televisión, prensa y radio en los meses de febrero y octubre, que tuvieron una acogida muy favorable por parte de los clientes.

Asimismo, el Grupo Gas Natural continuó facilitando a los nuevos clientes la realización de las instalaciones relacionadas con el uso del gas natural, a través de una línea de financiación que ofrece unas condiciones muy ventajosas. Con este fin, durante 2004 se desarrollaron dos campañas de comunicación en televisión para promocionar el sistema de financiación para las instalaciones de calefacción.

La línea de financiación amplió su cobertura al aire acondicionado y a la bomba de calor eléctricos, realizándose una campaña de comunicación en prensa para promocionar con un notable éxito la financiación de aire acondicionado.

Durante 2004 se continuaron desarrollando también diversas acciones ligadas a la seguridad de los clientes. En este sentido, se realizaron 775.739 ✓ visitas de inspección de las instalaciones de los clientes, cumpliendo con la obligación reglamentaria.

Comunicación con los clientes

El Grupo Gas Natural dispone de un servicio de atención telefónica gratuito, que funciona las 24 horas de los 365 días del año para atender cualquier tipo de urgencia relacionada con el uso del gas natural. Además, se continuó potenciando el desarrollo de diversos canales para que los clientes puedan realizar con facilidad todas sus consultas, trámites y quejas. El teléfono de atención al cliente en España recibió a lo largo del año 2004 cerca de 9,5 ✓ millones de llamadas.

Por otra parte, las transacciones realizadas directamente por los clientes mediante el Portal Gas Natural (www.gasnatural.com), que tiene como objetivo facilitar la relación con los clientes a través de Internet, se multiplicaron por tres respecto al año anterior, y por 2,2 el total de los clientes registrados. Asimismo, las consultas a la *web* sumaron 35 millones de páginas, dato que aumenta en quince millones las páginas visitadas durante el año anterior.



Igualmente, la compañía siguió incrementando la red de centros del gas, que ya cuenta con más de 870 centros.

Asimismo, el Grupo mantiene un diálogo abierto con diferentes asociaciones de consumidores como la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), la Confederación Española de Asociaciones y Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACU) y la Organización de Consumidores y Usuarios de Cataluña (OCUC) para conocer mejor su relación con los clientes y las cuestiones que pueden ser mejorables.

Colaboración con otros organismos

Durante 2004 el Grupo Gas Natural colaboró con las comunidades autónomas de Cataluña, Madrid, Andalucía, Castilla y León y La Rioja en la difusión de temas medioambientales. En este sentido, se incluyó en la factura enviada a los clientes en los meses de marzo, abril y mayo un folleto desarrollado en colaboración con la Fundación Gas Natural y los respectivos gobiernos autonómicos.

También se colaboró con la Comisión Nacional de Energía (CNE) en la difusión de información relacionada con la liberalización de los mercados energéticos, incluyendo en la factura que se envía periódicamente a los clientes un folleto informativo elaborado por la CNE en el contexto de la campaña informativa que desarrolló en los primeros meses del año 2004.

Factura *on line*

Una de las iniciativas realizadas a lo largo de 2004 para mejorar el servicio de atención al cliente, consistió en ofrecerles la posibilidad de acogerse al servicio de factura *on line*, renunciando a recibir el documento en papel, con la consiguiente mejora para el medio ambiente que ello supone.

Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

El Grupo Gas Natural ha asumido desde hace años el compromiso del uso responsable y confidencial de sus datos, siguiendo las pautas marcadas por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), norma jurídica que garantiza y protege los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a la información proporcionada a las empresas del Grupo. En este sentido, el Grupo ha establecido las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad de los datos de carácter personal de todos sus clientes, y revisa periódicamente estas medidas para garantizar en todo momento su eficacia.



■ Servicio al cliente en Latinoamérica

El Grupo Gas Natural también tuvo un especial interés en la mejora de la atención de sus clientes de Latinoamérica y en proporcionarles información relacionada con el uso adecuado del gas natural en cada uno de los países donde está presente.

Argentina

En Argentina, Gas Natural BAN puso en marcha diversas iniciativas para dar mayores facilidades de pago a sus clientes.

Asimismo, se continuó incrementando la red de distribución existente, lo que permitió captar nuevos clientes y llevar el suministro de gas a una nueva localidad, Libertad Sur, perteneciente al partido de Merlo.

Por otra parte, se introdujeron diversas mejoras en los servicios de atención al cliente, entre las que cabe destacar la transformación de varias agencias en centros integrales de pago y la ampliación de los servicios ofrecidos a través del teléfono de atención al cliente, Fono Gas.

A través de este servicio, la compañía atendió cerca de un millón de llamadas. Además, a través del servicio de atención de urgencias, que funciona de manera permanente durante las 24 horas del día, la compañía atendió más de 49.000 avisos.

Brasil

En Brasil, la compañía continuó desarrollando el proceso de transformación de las instalaciones de los clientes para que puedan utilizar gas natural en lugar de gas manufacturado, cerrando el ejercicio con más del 51% de las instalaciones renovadas.

Asimismo, se continuaron ampliando las redes de distribución, lo que permitió llevar el gas natural a cinco nuevos municipios en el estado de Río de Janeiro y otros cinco del estado de São Paulo.

Por otra parte, las compañías del Grupo Gas Natural en Brasil realizaron más de 271.000 visitas a las instalaciones de sus clientes, y atendieron cerca de 1,7 millones de llamadas a través de sus servicios de atención al cliente.



Colombia

En Colombia, las empresas del Grupo Gas Natural continuaron ampliando las redes de distribución de gas natural para llevar el suministro a un mayor número de hogares, lo que permitió iniciar el suministro en cuatro nuevos municipios.

Asimismo, se continuó facilitando a los nuevos clientes la construcción de las instalaciones relacionadas con el uso del gas natural a través de una línea de financiación en condiciones ventajosas y con diversas promociones, como la campaña "Agua caliente para todos".

Durante 2004 se continuaron desarrollando también diversas acciones ligadas a la seguridad de los clientes.

En este sentido, se realizaron 218.135 visitas de inspección de las instalaciones de los clientes, cumpliendo con la obligación reglamentaria. También se puso en marcha el "Programa Ágora" para informar a más de 5.000 vecinos de doce localidades de Bogotá de temas relacionados con la utilización del gas natural.

Además, las compañías del Grupo continuaron poniendo a disposición de sus clientes un servicio de atención telefónica durante las 24 horas del día, todos los días del año, para atender cualquier urgencia relacionada con el uso del gas. Durante 2004, a través de este servicio, se atendieron 1.698.457 llamadas.

Igualmente se continuó potenciando la red de centros del gas, que ya cuenta con seis centros.

México

En México se abrieron dos nuevos centros de atención al cliente y se puso en marcha una campaña para mejorar la calidad de la atención al usuario.

Por otra parte, se realizaron más de 100.000 visitas de inspección de las instalaciones de los clientes y se atendieron más de 627.000 llamadas a través de los servicios de atención telefónica de la compañía.

■ Cuadro de indicadores de clientes en España en 2004 ✓

Número de clientes de distribución de gas	4.808.271 ✓
Ventas de distribución de gas (GWh)	228.943 ✓
Número de clientes finales de gas	4.633.978 ✓
Ventas de gas a clientes finales (GWh)	193.387 ✓
Cuota de mercado en clientes de distribución de gas (%)	85 ✓
Cuota de mercado en ventas de distribución de gas (%)	72 ✓
Cuota de mercado en clientes finales de gas (%)	82 ✓
Cuota de mercado en ventas de gas a clientes finales gas (%)	61 ✓
Número de contratos de electricidad	204.775 ✓
Ventas de electricidad (GWh)	4.457 ✓
Cuota de mercado en ventas de electricidad (%)	2 ✓
Número de contratos de servicios de mantenimiento	1.155.341 ✓
Número de contratos de financiación vivos	326.140 ✓
Número de visitas de inspección de instalaciones de gas de clientes (inspecciones reglamentarias efectivas)	775.739 ✓
Número de visitas preventivas de mantenimiento de Servigas (efectivas)	866.946 ✓
Número de llamadas al Servicio de Atención Telefónica	9.453.250 ✓
Reseguimiento de red (km)	18.004 ✓
Renovación de red (km)	114 ✓
Renovación de acometidas	5.690 ✓

■ Cuadro de indicadores de clientes en Latinoamérica e Italia en 2004

	Argentina	Brasil	Colombia	México	Italia
Número de clientes de distribución de gas (en miles)	1.257	691	1.495	1.062	252
Ventas de gas (GWh)	66.911	37.232	9.746	41.457	9.867
Número de visitas de inspección de instalaciones de gas de clientes (inspecciones reglamentarias) (en miles)	(1)	271	218	100	(3)
Número de llamadas al Servicio de Atención Telefónica (en miles)	1.000	1.687	1.698	627	(3)
Renovación de red (km)	2,8	61,7	2,4	64,7	(3)
Reseguimiento de red (km)	10.920	687	3.131	133,5	(3)
Renovación de acometidas	8.917	2.893	(2)	6.414	(3)

(1) En Argentina no se realizan inspecciones reglamentarias en las instalaciones del cliente. Las únicas inspecciones que se realizan son con ocasión del alta del nuevo cliente.

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

(3) En Italia, debido a la reciente adquisición de los activos de distribución, no se dispone aún de indicadores homogéneos.



Empleados

■ □ Nuestro compromiso: crecimiento y desarrollo profesional

La política de Recursos Humanos del Grupo Gas Natural está orientada a promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados, en el que se potencie y facilite su formación, crecimiento y desarrollo profesional.

■ □ Principales datos del Grupo Gas Natural

Número de empleados	6.697 ✓
Edad media de la plantilla (años)	39,9 ✓
Promedio de antigüedad (años)	13,4
Hombres/mujeres (%)	71/29 ✓
Plantilla con titulación universitaria (%)	37,42 ✓

■ □ Balance 2004

- Reunión de presentación del nuevo presidente del Grupo Gas Natural, Salvador Gabarró, con el equipo directivo del Grupo.
- Implantación del nuevo Modelo de Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño. Mejora del Sistema de Gestión por Competencias.
- Mejoras en la Intranet corporativa ampliándose contenidos y reforzándose vías de comunicación ascendente y descendente (inclusión de nuevos canales de comunicación, como Buzón del Empleado, Canal de opinión, Canal temático, Tablón de anuncios, accesos directos a nuevos proyectos...).

- Definición y elaboración del Código de Conducta del Grupo Gas Natural a partir de la nueva definición de la Misión, Visión y Valores aprobada en 2003.
- Plan de Formación 2004.
- Realización del Programa de Desarrollo Profesional (PDP) orientado a empleados incluidos en convenio.
- Firma de diferentes convenios colectivos: destacando la firma del convenio colectivo 2004-2006 de Gas Natural Andalucía, firma del Convenio Colectivo 2004-2006 de Gas Natural Cantabria y de los acuerdos de reforma de los reglamentos de los Planes de Pensiones de Gas Galicia y Gas Natural Coruña.
- Encuestas de clima laboral en Argentina, Marruecos, Brasil, Colombia y México.

■ □ Objetivos 2005

- Continuar desarrollando el Modelo de Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño y el Sistema de Gestión por Competencias.
- Aprobación y difusión del Código de Conducta del Grupo Gas Natural.
- Plan de Formación 2005.
- Realización de encuestas de clima laboral en España.



Reunión del presidente con el equipo directivo

El 28 de octubre, el nuevo presidente del Grupo Gas Natural, Salvador Gabarró, junto con el presidente saliente, Antonio Brufau, mantuvieron una reunión con el equipo directivo del Grupo Gas Natural, que se pudo seguir a través de videoconferencia desde todos los países donde opera el Grupo.

En esta reunión, Salvador Gabarró destacó la confianza que tiene en todo el equipo que integra el Grupo Gas Natural en España, Argentina, Brasil, Colombia, México, Marruecos, Italia y Puerto Rico, y se comprometió a continuar la trayectoria de éxito que ha acompañado al Grupo Gas Natural en los últimos años y a contribuir a ese esfuerzo que entre todos hace posible que Gas Natural sea hoy una gran compañía.

Por su parte, Antonio Brufau expresó su agradecimiento a todas las personas del Grupo Gas Natural que le han acompañado en su trayectoria durante estos últimos siete años al frente de la compañía.

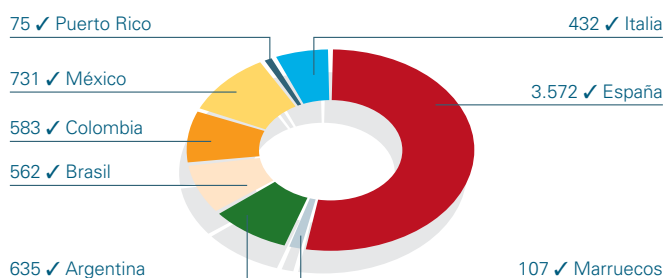
Los profesionales del Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural está formado por 6.697 ✓ empleados, distribuidos en un total de ocho países, de los que, algo más del 50% trabajan en España, y cerca del 40% en América.

Del total de la plantilla, aproximadamente el 71% ✓ son hombres y el 29% ✓ mujeres, y más del 37,42% ✓ de la plantilla tiene titulación universitaria.

La edad media de la plantilla es de unos 39,9 ✓ años y el promedio de antigüedad en el Grupo se sitúa en torno a los 13,4 años.

Distribución de la plantilla por países ✓



Índice de rotación

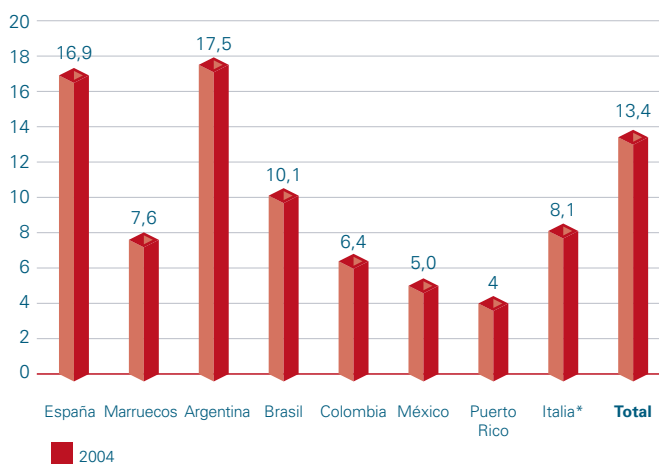
(porcentaje entre las altas y bajas de personal, en relación con el número medio de empleados de plantilla)

	Altas	Bajas	Plantilla media	I.R. (%)
España	355	218	3.538	16,20
Marruecos	4	7	107	10,28
Argentina	12	21	637	5,18
Brasil	33	30	562	11,21
Colombia	42	44	582	14,78
México	118	120	736	32,34
Puerto Rico	5	7	71	16,90
Italia	450	21	251	187,65
Total*	1.019	468	6.484	22,93

* El elevado índice de rotación se debe a las altas motivadas por la integración de nuevas empresas italianas en el Grupo.

Índice de permanencia

(media de antigüedad en años del total de la plantilla)



* El dato de Italia se refiere a los años de permanencia en las sociedades italianas previo a su incorporación al Grupo.

Formación universitaria

	Titulados universitarios	Plantilla	%
España	1.360 ✓	3.572 ✓	38,0 ✓
Marruecos	47 ✓	107 ✓	43,9 ✓
Argentina	127 ✓	635 ✓	20,0 ✓
Brasil	254 ✓	562 ✓	45,1 ✓
Colombia	337 ✓	583 ✓	57,8 ✓
México	321 ✓	731 ✓	43,9 ✓
Italia	32 ✓	432 ✓	7,4 ✓
Total	2.478 ✓	6.622 ✓	37,42 ✓

El 92 % de la plantilla tiene contrato fijo, frente a un 8% con contratos temporales.

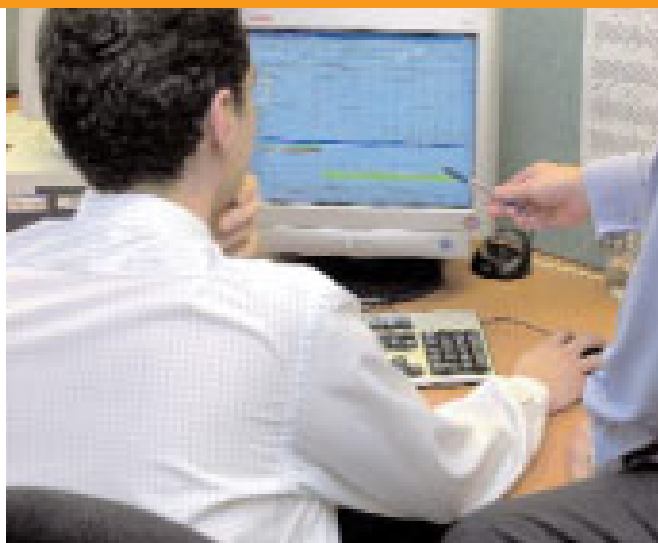
Aunque la mayor parte de los empleados del Grupo Gas Natural trabajan en su propio país de origen, durante 2004 el Grupo ha potenciado el intercambio de profesionales entre los distintos países en los que está presente la compañía, especialmente con destino a Italia, debido al crecimiento de las actividades en este país.

Estrategia de Recursos Humanos

La política de Recursos Humanos del Grupo Gas Natural se basa en su definición de Misión, Visión, y Valores, en la que se manifiesta su interés por las personas y por promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados, que permita su desarrollo profesional.

Desde esta perspectiva, el Grupo Gas Natural desarrolla un esfuerzo permanente para lograr un espíritu de trabajo en equipo, fomentando la participación en un proyecto común orientado a la consecución de tres objetivos estratégicos: la calidad, la rentabilidad y el crecimiento.

Para lograr estos objetivos, la gestión de los recursos humanos del Grupo Gas Natural se basa en dos sistemas de gestión fundamentales, que son el Modelo de Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño, y el Sistema de Gestión por Competencias, que facilitan la conexión de los profesionales del Grupo con los objetivos estratégicos de la compañía.



▣ Dirección por objetivos

	España	Marruecos	Argentina	Brasil	Colombia	México	Italia
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de desempeño 2004	723	29	89	82	100	136	9
Personas participantes en sistema DPO y Evaluación de desempeño 2004 (%)	20,2	27,10	14,01	14,59	17,03	18,6	2,08

▣ Promoción y desarrollo profesional

	España	Marruecos	Argentina	Brasil	Colombia	México	Puerto Rico
Personas promocionadas	102	9	23	74	38	20	10
Plantilla promocionada (%)	2,85	8,4	3,61	13	6,4	2,7	13,3

▣ Selección y desarrollo profesional

Los criterios de selección del Grupo Gas Natural se basan en la identificación y evaluación de competencias de los candidatos, según el perfil requerido en los puestos. Para ello, los nuevos empleados deben pasar un proceso de selección previo a su ingreso, diferente en función del perfil del puesto a cubrir.

Para favorecer el desarrollo profesional dentro del Grupo Gas Natural, la empresa pone a disposición de los empleados procedimientos como los Programas de Desarrollo Profesional (PDP), dirigidos a los empleados incluidos en convenio. Estos programas requieren el cumplimiento de una serie de requisitos profesionales y la realización de diferentes pruebas de evaluación, que una vez superadas orientan el desarrollo profesional.

Para los colectivos que no están incluidos en convenio, la promoción interna y el desarrollo profesional se basan en procesos de selección interna, en los que se definen los requisitos profesionales específicos para cada puesto y se realizan diferentes pruebas y entrevistas, que junto con los resultados obtenidos en los sistemas de evaluación por competencias y en la evaluación del desempeño del Sistema de Dirección por Objetivos, sirven para determinar la idoneidad de los diferentes candidatos.



■ Datos de formación 2004

	✓ Cursos	✓ Asistentes	✓ Horas	Coste formación (euros)	✓ Plantilla	✓ Horas/ Empleado	Gasto por empleado (euros)
España	1.450 ✓	12.896 ✓	133.690 ✓	1.872.514	3.572 ✓	37,42 ✓	524,22
Marruecos	63 ✓	478 ✓	7.159 ✓	41.748	107 ✓	66,91 ✓	390,17
Argentina	232 ✓	1.895 ✓	15.227 ✓	57.250	635 ✓	23,97 ✓	90,15
Brasil	378 ✓	2.857 ✓	26.949 ✓	183.131	562 ✓	47,95 ✓	325,85
Colombia	127 ✓	2.313 ✓	19.796 ✓	145.071	583 ✓	33,95 ✓	248,83
México	307 ✓	3.526 ✓	26.654 ✓	161.206	731 ✓	36,46 ✓	220,52
Puerto Rico	32 ✓	95 ✓	5.704 ✓	5.668	75 ✓	76,05 ✓	75,57
Italia	9 ✓	37 ✓	788 ✓	14.858	432 ✓	1,82 ✓	34,39
Totales	2.598 ✓	24.097 ✓	235.967 ✓	2.481.446	6.697 ✓	35,23 ✓	370,53

■ Formación

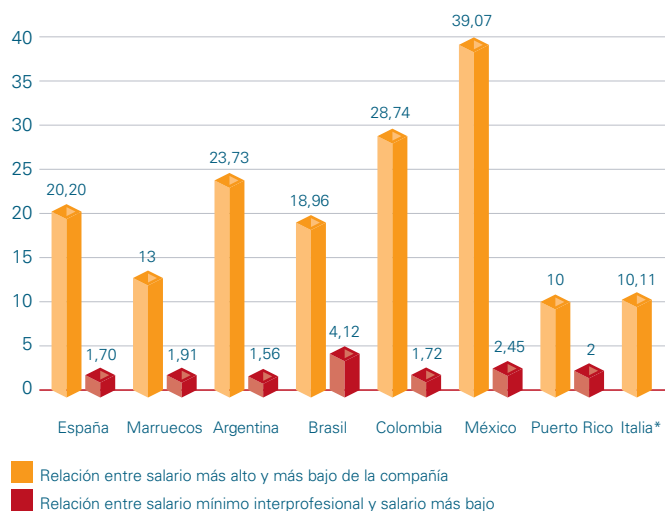
El Grupo Gas Natural elabora anualmente un Plan de Formación que incluye programas formativos de todo tipo, con acciones específicas relacionadas con los negocios del Grupo.

El Plan de Formación combina diferentes métodos, que incluyen formación presencial y a distancia, sistemas *e-learning*, actividades *outdoor*, y otras fórmulas que responden a las necesidades de formación de los distintos colectivos de empleados que integran la plantilla del Grupo Gas Natural.

Durante 2004 se realizaron un total de 2.598 cursos, que contaron con más de 24.000 asistentes.

El área de formación que contó con un mayor número de participantes fue el de informática de gestión, dedicada a la homologación e implantación de nuevos sistemas de gestión en el Grupo, seguida por las áreas de calidad y medio ambiente, seguridad, gestión, técnica y comercial.

Rangos salariales 2004



* En Italia no existe un salario mínimo interprofesional establecido por ley.

Gestión del conocimiento

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

Para ello, dentro de la Intranet del Grupo existen diferentes comunidades virtuales que permiten el acceso de personas de diversas áreas con intereses afines, en las que pueden compartir los diferentes recursos de que disponen.

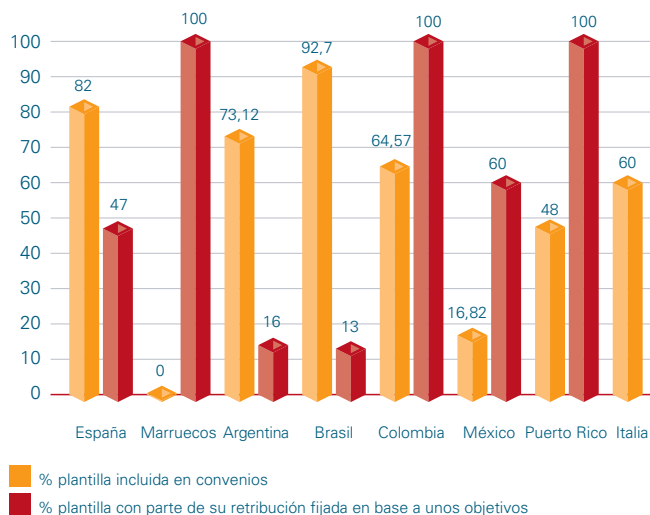
Actualmente, existen comunidades de este tipo en los ámbitos de Recursos Humanos y Marketing, así como comunidades para los empleados de Gas Natural Comercializadora, Gas Natural Informática, y para todas las personas que han participado en las diferentes ediciones del Programa de Desarrollo Gerencial (PDG).

Por otra parte, a través de la Intranet del Grupo se puede acceder también a una herramienta formativa, *On Demand Player*, que permite generar manuales específicos para el uso de distintos programas de *software* de uso común en la compañía.

Política retributiva

La política retributiva del Grupo Gas Natural para el personal incluido en los diferentes convenios colectivos que existen en la compañía se fija en función del grupo profesional (técnico, comercial, administrativo y operario) y del subgrupo profesional (nivel de entrada, general y desarrollo) establecidos en los convenios colectivos de las diferentes empresas del Grupo.

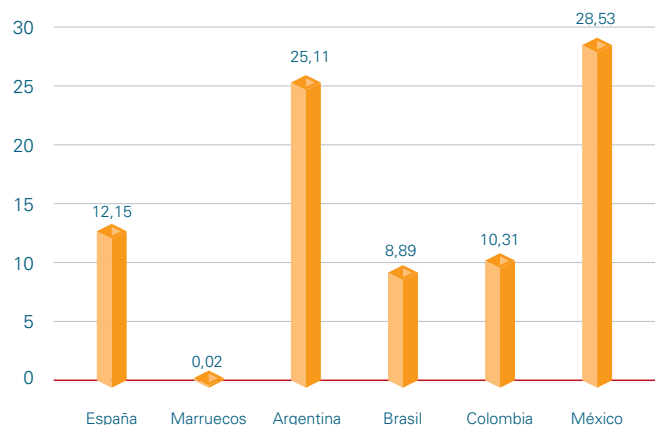
Estructura retributiva



Por su parte, la retribución del personal directivo y excluido de convenio se aplica individualmente, en base a la política retributiva establecida por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración.

En España, el 47% de la plantilla tiene establecida parte de su retribución en función de unos objetivos determinados en consonancia con el Plan Estratégico y los objetivos de la empresa.

Índice de accidentes y daños laborales*



* Número de accidentes con baja por cada 1.000 trabajadores.

Número de participantes en campañas de salud laboral

	España	Marruecos	Argentina	Brasil	Colombia	México	Italia
Campañas de detección precoz	5.300	74	981	435	—	75	—
Campañas de vacunación	388	—	—	450	490	435	—
Campañas de prevención de adicciones	122	—	—	—	—	—	—
Reconocimientos	2.063	308	662	639	265	800	103
Labor asistencial	3.729	129	3.968	4.311	1.104	1.672	—

Seguridad y salud en el trabajo

El Grupo Gas Natural promueve la adopción de políticas de seguridad y salud en el trabajo y de las medidas preventivas establecidas en la legislación vigente de cada uno de los países donde está presente, con el fin de minimizar los riesgos relacionados con la siniestralidad laboral.

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

Durante 2004, el Grupo Gas Natural llevó a cabo diversas campañas y programas de salud laboral, orientadas a mejorar la calidad de vida de sus empleados, entre las que destacan las campañas de detección precoz de distintas patologías (cardiovasculares, diabetes, cáncer, etc.), así como campañas de vacunación (antigripal y antitetánica) y de prevención de adicciones a sustancias tóxicas.

Asimismo, se continuó realizando una intensa labor de vigilancia de la salud de los empleados mediante la realización de más de 4.800 reconocimientos médicos en todo el ámbito del Grupo.

Por otra parte, se realizaron diversas acciones de formación e información en materia de seguridad y salud laboral. Se celebraron 132 cursos de formación en estas materias, con 1.264 asistentes, y se editó un Manual de Seguridad y Primeros Auxilios en el que se ofrecen consejos prácticos para prevenir accidentes en el lugar de trabajo, que se entregó a todos los empleados del Grupo en España.



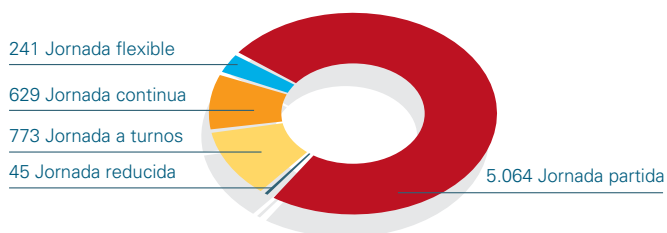
■ Servicios y beneficios para los empleados

En función de los niveles profesionales y el lugar de trabajo, el Grupo Gas Natural pone a disposición de sus empleados una variada gama de beneficios sociales que afectan a diferentes colectivos en cada país.

De los diferentes beneficios que pueden disfrutar los empleados, los que afectan a un mayor porcentaje de plantilla en España se refieren, por ejemplo, a Planes de Pensiones (87%), Bonificación gas (82%), Hipotecas y préstamos (81%); en México, la mayor parte de empleados disponen del Fondo de ahorro (100%), Seguro de Vida (100%) o Vales Despensa (100%); en Colombia los beneficios que disfrutan un mayor número de empleados son los Seguros para empleados y familiares (100%), Hipotecas y Préstamos (94%), Pólizas Sanitarias (92%); en Argentina tienen acceso al Seguro colectivo de vida (66%), Seguro de sepelio (61%); y Brasil pone a disposición de la mayor parte de sus empleados *Tickets* de alimentación (100%), Hipotecas y Préstamos (82%), o Auxilio para Transporte (80,60%).

Además, dentro de los mecanismos de flexibilidad establecidos para compatibilizar la vida laboral con la vida familiar, 286 personas están acogidas a jornadas de trabajo flexibles o reducidas.

■ Desglose de la plantilla por tipo de jornada



*Datos cerrados en septiembre de 2004.



■ Proporción total de mujeres y hombres en la plantilla ✓

(diciembre 2004)

	Hombres	Mujeres
España	2.464 ✓	1.108 ✓
Marruecos	90 ✓	17 ✓
Argentina	471 ✓	164 ✓
Brasil	406 ✓	156 ✓
Colombia	370 ✓	213 ✓
México	503 ✓	228 ✓
Puerto Rico	59 ✓	16 ✓
Italia	397 ✓	35 ✓
Total	4.760 ✓	1.937 ✓
%	71 ✓	29 ✓

■ Proporción total de mujeres en puestos directivos

(diciembre 2004)

	Puestos directivos	Mujeres en puestos directivos	% Mujeres en puestos directivos
España	212	36	17
Marruecos	0	0	0
Argentina	18	5	27,8
Brasil	25	4	16
Colombia	23	9	39,13
México	27	1	3,7
Puerto Rico	1	0	0
Italia	7	0	0
Total	321	55	17,1

■ Igualdad de oportunidades

El Grupo Gas Natural promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, asegurando la igualdad de oportunidades.

En este sentido, rechaza cualquier tipo de discriminación por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen cultural, social o discapacidad.

Asimismo, propicia la incorporación de la mujer en el ámbito laboral, como se refleja en el hecho de que actualmente el 29% ✓ de la plantilla son mujeres y que el 17,1% de los puestos directivos está ocupado por mujeres.

Por otra parte, la compañía apoya las políticas públicas establecidas de forma expresa para promover una mayor igualdad de oportunidades.

Por esta razón, el Grupo Gas Natural está presente en diferentes programas que tienen como objetivo favorecer la igualdad de oportunidades en el entorno laboral. De este modo, el Grupo es miembro de la Fundación Femarec, con la que colabora en el área de discapacidad. Asimismo, apoya a la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE) y a la Fundación AFIM, que trabaja en la ayuda a minusválidos y personas mayores para su integración social, así como a Tallers de Catalunya, que ofrece servicios realizados por personas discapacitadas.



■ Comunicación interna

La comunicación interna en el Grupo Gas Natural se entiende como un proceso alineado con la estrategia de la compañía, que contribuye a fomentar la motivación y satisfacción de los empleados, propiciando un clima laboral adecuado para la consecución de los objetivos.

Para ello, el Grupo Gas Natural cuenta con un Plan de Comunicación Interna, que tiene como objetivo impulsar la difusión de una cultura corporativa homogénea y prevé acciones específicas de comunicación para los distintos colectivos que lo integran, entre las que se incluyen las reuniones de directivos, las reuniones funcionales, la realización de sesiones informativas y la difusión de comunicados y notas informativas.

Además, y con motivo de la puesta en marcha de proyectos especiales, se realizan acciones de comunicación específicas con el objetivo de darlos a conocer adecuadamente a toda la plantilla.

Entre las principales herramientas de comunicación interna con las que cuenta el Grupo Gas Natural, figura la Intranet corporativa, NaturalNet, con más de 916.000 visitas durante 2004 y la revista Natural, que se distribuye trimestralmente a todos los empleados del Grupo.

Asimismo, en 2004 se han realizado mejoras en la Intranet corporativa, ampliándose contenidos y reforzándose las vías de comunicación ascendente y descendente, mediante la inclusión de nuevos canales de comunicación, como Buzón del Empleado, Canal de Opinión, Canal Temático, Tablón de Anuncios y accesos directos a nuevos proyectos.

Por otra parte, durante 2004 el Grupo Gas Natural realizó encuestas de Clima Laboral en Argentina, Brasil, Colombia, Marruecos y México. El objetivo de estos estudios ha sido realizar un diagnóstico de las percepciones de todas las personas del Grupo respecto a su trabajo y a su grado de satisfacción, con el fin de orientar futuras acciones de

■ Encuestas de clima laboral

	% Plantilla participante
Marruecos	92
Argentina	92
Brasil	93
Colombia	86
México	85

mejora por parte de la organización. La participación e involucración de los empleados en el Estudio de Clima ha sido muy elevada en todos los países donde se ha realizado hasta ahora.

También hay que destacar la realización durante 2004 del Código de Conducta del Grupo Gas Natural, basado en la definición de la Misión, Visión, Valores y Principios, que tiene como objetivo servir de guía de actuación a todas las personas del Grupo.

El Código de Conducta del Grupo Gas Natural, que está en fase de aprobación, recoge los diez principios del Pacto Mundial a los que el Grupo Gas Natural se adhirió en 2002.

Principios del Pacto Mundial

Derechos humanos

Las empresas deben:

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos fundamentales a nivel internacional dentro de su esfera de influencia.
2. Asegurarse de que sus propias corporaciones no actúan como cómplices en la violación de los derechos humanos.

Condiciones laborales

Se pide que las empresas apoyen:

3. La libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. La eliminación de todo tipo de trabajo forzoso u obligado.
5. La erradicación del trabajo infantil.
6. La eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio ambiente

Se pide a las empresas que:

7. Fomenten los enfoques preventivos ante los desafíos medioambientales.
8. Lleven a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.
9. Faciliten el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

■ Relaciones laborales

Dentro del Grupo Gas Natural existen distintos convenios colectivos de empresa que regulan las relaciones laborales con la plantilla acogida a estos acuerdos. En España hay un total de once convenios colectivos de empresa distintos, que acogen al 82% de la plantilla en este país.

En el resto de países donde está presente el Grupo Gas Natural también existen distintos convenios colectivos, que acogen a más del 60% de la plantilla.

Entre las actuaciones más relevantes desarrolladas durante 2004, hay que destacar la firma del convenio colectivo 2004-2006 de Gas Natural Andalucía, la firma del Convenio Colectivo 2004-2006 de Gas Natural Cantabria y de los acuerdos de reforma de los reglamentos de los Planes de Pensiones de Gas Galicia y Gas Natural Coruña.

Por otra parte, todas las empresas del Grupo cuentan con representantes sindicales elegidos, directa o indirectamente, por los empleados.

■ Una de las mejores empresas para trabajar

En España, la Fundación Know How para el Desarrollo Directivo, en su encuesta anual entre más de 10.000 universitarios, ha identificado al Grupo Gas Natural como la tercera empresa favorita para iniciar su carrera profesional.

En Brasil, la Asociación de Apoyo a las Personas Minusválidas de la Zona Oeste (ADEZO), ha destacado la labor realizada por la filial del Grupo Gas Natural en Brasil, CEG, junto con el Ministerio del Trabajo y el Ministerio Público, al adecuar un espacio para la realización de acciones formativas para las personas con minusvalías.

■ Cuadro de indicadores de capital humano del Grupo Gas Natural

Competencias: conocimientos, habilidades y cualidades profesionales	2004	2003	2002
Número de empleados	6.697 ✓	6.150	6.040
Horas de formación por empleado	35,23 ✓	27,2	32,18
Total de horas lectivas	235.967 ✓	165.168	194.404
Inversión en formación anual (euros)	2.481.446	2.351.790	2.367.000
Inversión en formación por persona (euros)	370,53	388,4	391,89
Participantes	5.870	4.805	—
Asistentes	24.097 ✓	18.918	16.670
Número de cursos <i>on line</i> realizados	620	205	—
Personas sobre el total de plantilla usuarios de formación <i>on line</i> (España)* (%)	58	7	—

* La elevada participación en cursos *on line* en España durante 2004 obedece principalmente a la realización de programas correspondientes a Informática de Gestión ligados a la implantación de los Modelos Económico Financiero y de Compras.

Capacidad de innovar y mejorar	2004	2003	2002
Edad media de la plantilla	39,9 ✓	40	37,5
Hombres/mujeres (%)	71/29 ✓	71/29	72/28
Número de directivos	321	355	—
Personas con titulación universitaria (%)	37,42 ✓	—	—
Nº de sugerencias aportadas en el Buzón del Empleado*	74 ✓	—	—

* El Buzón del Empleado se puso en marcha en junio de 2004.

Conciliación vida personal/vida profesional	2004	2003	2002
Número de personas con jornada flexible	239	124	—
Número de personas con jornada reducida	45	1	—

Compromiso y motivación	España	Marruecos	Argentina	Brasil	Colombia	México	Puerto Rico
Personas promocionadas	102	9	23	74	38	20	10
Plantilla promocionada (%)	2,85	8,4	3,61	13	6,4	2,7	13,3
Personas con retribución fijada en base a objetivos (%)	47	100	16	13	100	60	60
Tasa de absentismo	0,0491	0,0179	0,1	0,18	0,01	2,2	1,10

	España	Marruecos	Argentina	Brasil	Colombia	México	Italia
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de desempeño 2004 (*)	723	29	89	82	100	136	9
Personas participantes en el sistema DPO y Evaluación de desempeño 2004 (%) (*)	20,2	27,10	14,01	14,59	17,03	18,6	2,08

(*) Actualmente el sistema DPO no está implantado en Puerto Rico.



Accionistas

■ □ Nuestro compromiso: valor sostenible y transparencia informativa

El Grupo Gas Natural trabaja para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas, con la máxima transparencia informativa en todas sus actuaciones.

■ □ Principales datos

Nº de accionistas	40.000
Dividendo de 2004 (en euros)	0,71

■ □ Balance 2004

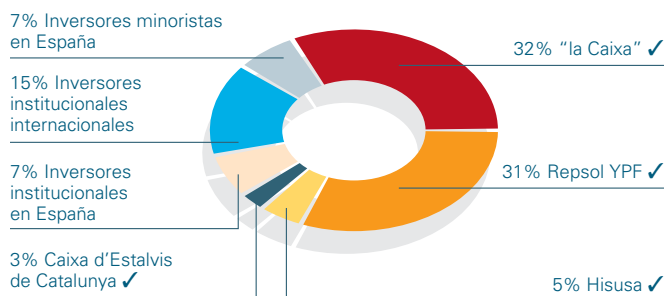
- Incorporación al Dow Jones Sustainability Index (DJSI).
- Realización de dos programas de visitas a inversores en las principales plazas financieras.
- Incremento del 18,3% en el dividendo de 2004 respecto a 2003.

■ □ Objetivos 2005

- Mantener la presencia en el Dow Jones Sustainability Index y en el FTSE4Good.
- Continuar aumentando la rentabilidad y el dividendo para los accionistas.

■ Estructura accionarial de Gas Natural SDG

(diciembre 2004)



■ Base accionarial

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

El capital social de la compañía está distribuido entre cerca de 40.000 accionistas minoristas y más de 300 inversores institucionales (españoles e internacionales). Los inversores institucionales de Gas Natural SDG se encuentran distribuidos en 22 países, aunque la mayoría de ellos se localizan en Estados Unidos y el Reino Unido.

■ Relación con los accionistas e inversores

Gas Natural SDG dispone de un Departamento de Relaciones con los Inversores que tiene como principal objetivo facilitar información a los inversores institucionales y minoristas con un criterio de homogeneidad, y siempre bajo el principio de igualdad de trato y difusión simultánea de la información.

El Departamento de Relaciones con los Inversores, que incluye las funciones de la Oficina de Atención al Accionista, atiende personalmente a los accionistas, así como las solicitudes de información que se realizan a través de diferentes vías de comunicación (correo, *e-mail*, teléfono, etc.).

Por otra parte, el Departamento de Relaciones con los Inversores organiza periódicamente reuniones con analistas bursátiles e inversores institucionales, nacionales e internacionales, para explicar la marcha de la compañía y el desarrollo de sus actividades.

En este sentido, Gas Natural SDG organiza dos programas anuales de visitas a inversores en las principales plazas financieras del mercado, además de todos aquellos encuentros específicos que se consideren necesarios con

el fin de informar a los inversores sobre cualquier acontecimiento relevante relacionado con la actividad de la compañía.

Asimismo, anualmente se organiza una presentación anual para analistas, además de todas aquellas reuniones que soliciten con el fin de actualizar sus estimaciones sobre la compañía.

Igualmente, y de manera periódica, se realizan *mailings* dirigidos a los analistas e inversores que siguen habitualmente la actividad de Gas Natural SDG para informar de cualquier hecho relevante que se produzca.

■ Web corporativa

La *web* corporativa del Grupo Gas Natural (www.gasnatural.com) dispone de un apartado específico con información elaborada especialmente para los accionistas y los inversores, desde el que se puede acceder a todos los datos útiles relacionados con los valores de la compañía, sus índices y la información económica y de gestión más relevante, además de recoger más contenidos de los estrictamente demandados por la Ley de Transparencia y sus normas de desarrollo.

A través del espacio del inversor habilitado en la *web* del Grupo Gas Natural, los accionistas e inversores pueden acceder a los últimos informes de resultados trimestrales publicados por el Grupo, así como a los informes anuales y a otras publicaciones editadas por el Grupo.



Además, a través de este mismo espacio, pueden consultar las principales magnitudes económicas de la compañía durante los últimos cinco años y las presentaciones e informes exclusivos elaborados para los accionistas e inversores.

Igualmente, en este apartado de la *web* corporativa se puede consultar toda la información tratada en las Juntas Generales de Accionistas celebradas en los dos últimos años, el calendario financiero de la compañía e información sobre las últimas emisiones y *rating* de la sociedad.

En otra de las secciones de la *web*, los accionistas e inversores pueden consultar toda la información relativa al Gobierno Corporativo de la compañía y los principales hechos relevantes relacionados con la actividad de la sociedad.

■ Informes anuales

El Grupo Gas Natural publica periódicamente los siguientes informes:

- Informes trimestrales de resultados
- Informe Anual
- Informe de Responsabilidad Corporativa
- Informe de Gobierno Corporativo
- Informe de actividades de la Comisión de Auditoría y Control.

Todas estas publicaciones están a disposición de cualquier persona interesada que las solicite, a través del Departamento de Relaciones con los Inversores.

■ Índices socialmente responsables

En 2004, Gas Natural SDG se incorporó al prestigioso y reconocido Dow Jones Sustainability Index (DJSI), que incluye a las empresas del mundo mejor posicionadas en el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Asimismo, la compañía ha continuado formando parte del índice FTSE4Good, tras la revisión de las empresas integrantes de este índice realizada en septiembre de 2004. Este índice agrupa a cerca de 900 empresas de todo el mundo que cumplen una serie de indicadores en materia de responsabilidad social corporativa, que las hacen elegibles para la inversión socialmente responsable.



Proveedores

■ □ Nuestro compromiso: colaboración y lealtad mutua

El Grupo Gas Natural considera a sus proveedores y empresas colaboradoras parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y de mejora de la calidad de servicio, por lo que mantiene con ellos una relación de estrecha colaboración y lealtad mutua.

■ □ Principales datos

Volumen de compras anual de materiales y servicios (millones de euros)	1.050
Proveedores con los que existen acuerdos de colaboración	6.000 *
Proveedores que cuentan con la certificación ISO 9000	131
Proveedores que cuentan con la certificación ISO 14001	29
Volumen de los aprovisionamientos de gas (en GWh)	274.700

* Dato estimado.

■ □ Balance 2004

- Implantación del nuevo Modelo de Compras en España.
- Inicio de la implantación del nuevo Modelo de Compras en Argentina, México e Italia.
- Premio a Gas Natural SDG por su participación en el "Programa e+5".

■ □ Objetivos 2005

- Finalización de la implantación del nuevo Modelo de Compras en Argentina, Brasil, Colombia, México e Italia.



■ Modelo de Compras

El Grupo Gas Natural ha puesto en marcha un nuevo Modelo de Compras que tiene como objetivo conseguir mejores condiciones de compra para todo el Grupo y asegurar la integración global de la función de compras.

La nueva organización supone concentrar toda la gestión de compras, con la excepción de las adquisiciones singulares, como pueden ser los aprovisionamientos de gas, en unidades centrales en cada país, que son la Dirección de Contratación y Compras en España y las gerencias de compras correspondientes en cada filial.

Actualmente, el nuevo Modelo de Compras está operativo en España y se encuentra en diversas fases de implementación en el resto de países donde está presente el Grupo Gas Natural.

■ Aprovisionamientos de gas

A diferencia del resto de compras que se realizan en el Grupo Gas Natural, por su particularidad y conocimiento específico, los aprovisionamientos de gas y la contratación de los buques necesarios para realizar el transporte del mismo se gestionan directamente desde la Dirección General de Aprovisionamientos.

El Grupo Gas Natural cuenta con una cartera de suministros a largo plazo diversificada, que está formada por más de once proveedores internacionales.

Asimismo, durante 2004 el Grupo Gas Natural adquirió algunos cargamentos de gas a corto plazo o *spot* a varios de sus suministradores habituales y a otros operadores.

Durante 2004 el volumen de los aprovisionamientos de gas natural realizados por el Grupo Gas Natural fue de 274.700 GWh.

Por otra parte, el Grupo Gas Natural cuenta con una flota de nueve buques metaneros, fletados mediante contratos a medio o largo plazo, operada por distintos armadores.

Debido a las peculiares características del negocio gasista, en el que normalmente se establecen relaciones a largo plazo, tanto en el caso de los suministradores de gas como en el de los armadores de los buques que lo transportan, el Grupo Gas Natural mantiene unas relaciones muy estrechas con este tipo de proveedores.

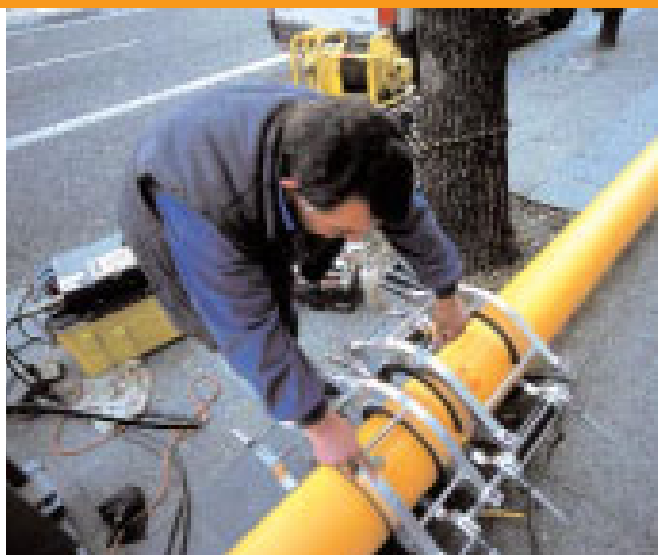
Además, en los contratos realizados con los proveedores de gas y los armadores de los buques se contemplan cláusulas específicas para asegurar el cumplimiento de los más altos estándares internacionales en materia de calidad, seguridad y medio ambiente.

■ Mecanismos de selección de proveedores

Todos los mecanismos relacionados con el proceso de compras están recogidos en la Norma General de Adjudicación y Contratación, así como en diversos procedimientos de compras, y son revisados cuando se dan determinadas circunstancias (mejoras de procesos, impacto en otras funciones, etc.) que hagan necesaria la modificación de los procedimientos establecidos.

El Modelo de Compras del Grupo Gas Natural está orientado a mejorar la eficiencia de los procesos de compras mediante su simplificación y automatización, y a potenciar la dedicación al desarrollo de las compras.

En este sentido, este Modelo de Compras establece una sistematización de las actividades estratégicas de las compras, tales como el análisis del mercado de suministro, la selección o evaluación de proveedores y el análisis del gasto.



Asimismo, este Modelo potencia el uso de contratos marco para la realización de compras repetitivas, como la compra de materiales y la optimización del proceso de negociación de necesidades puntuales, como puede ser la adjudicación de grandes proyectos como la construcción de nuevas centrales de ciclo combinado.

■ Acuerdos de colaboración con proveedores

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

Asimismo, a través de las unidades encargadas de la realización de las compras, se establecen reuniones periódicas de los proveedores con otras unidades de la empresa, como la Dirección de Calidad y la Dirección de Tecnología y Medio Ambiente, con el objetivo de asegurar que los proveedores cumplen las condiciones de calidad y respeto al medio ambiente establecidas por el Grupo Gas Natural.

Además, el Grupo dispone de otras vías de relación con los proveedores de materiales y servicios a través del Portal del Proveedor, mediante herramientas de *e-Sourcing*, negociaciones *on line* mediante subastas, y de *e-Procurement*.

También cuenta con un Portal dedicado específicamente a los instaladores, para la prestación de servicios a profesionales y empresas instaladoras relacionadas con el sector energético y de servicios. Durante 2004, este Portal incrementó en un 28% el número de instaladores registrados con respecto al año anterior y en un 75% el número de páginas servidas.

Por otra parte, el Grupo Gas Natural exige a sus proveedores en España el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el desarrollo del Plan de Seguridad y Salud en el trabajo en todas las obras y servicios a los que afecta la legislación vigente.

Igualmente, y de conformidad con lo establecido por la Ley de Protección de Datos, el Grupo Gas Natural informa a sus proveedores de la incorporación de sus datos al fichero automatizado de proveedores de la compañía para el mantenimiento de las relaciones contractuales, así como de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente, dirigiéndose a la compañía.

■ "Programa e+5"

Gas Natural s.d.g. recibió en 2004 el VII Premio de Medio Ambiente Garrigues-Expansión, en la categoría de "Gestión Ambiental Sostenible", por su participación en el "Programa e+5", promovido por la Fundación Entorno para la calificación ambiental de proveedores y contratistas de grandes empresas.

La participación de Gas Natural s.d.g. en este proyecto tiene como objetivo lograr que sus principales proveedores y contratistas dispongan de la certificación ISO 14001 de Medio Ambiente, para lo cual la compañía colabora con ellos, con la finalidad de ayudarlos técnica y económicamente a implantar y desarrollar sus sistemas de Gestión Ambiental.

Durante 2004, los proveedores que obtuvieron la acreditación ISO 14001 con el apoyo de Gas Natural s.d.g. fueron Cymsa Grupo, GR4, Masa, Aux. Pipelines, Inforeim y Maessa.



Sociedad

■ □ Nuestro compromiso: integridad y responsabilidad

El compromiso del Grupo Gas Natural con la sociedad se basa en la actuación responsable en cada una de sus actividades de negocio y en el desarrollo de unas relaciones adecuadas con cada uno de sus públicos de interés o *stakeholders*.

■ □ Principales datos

Aportación total en proyectos de patrocinio y acción social (millones de euros)	13,27
Número de proyectos de responsabilidad social realizados	206

■ □ Balance 2004

- Participación de más de 68.500 escolares en los programas pedagógicos desarrollados por el Grupo.
- Participación en los actos de celebración del Xacobeo 2004, con la colaboración de los empleados del Grupo.
- Continuación del "Programa Primera Exportación" en Argentina.
- Patrocinio de 16 conciertos en siete ciudades españolas distintas, con más de 26.000 asistentes.
- Proyectos de colaboración con asociaciones y ONG's como Cruz Roja, Cáritas, Aldeas Infantiles, Femarec, Tallers de Catalunya o Fundación para la Emigración.

■ □ Objetivos 2005

- Incremento de las actividades de acción social en un 3%.
- Participación en los actos programados para celebrar el IV centenario de la edición de "El Quijote".

■ Líneas de actuación

El Grupo Gas Natural mantiene un compromiso de colaboración con la sociedad, que va más allá de su actividad empresarial, y que se concreta en el desarrollo de una amplia labor de patrocinio y acción social.

La política de asignación de recursos a programas culturales y sociales se centra en aquellos proyectos que generan un mayor valor para la sociedad, a la vez que permiten reforzar el compromiso adoptado por el Grupo Gas Natural para integrarse, de manera positiva, en cada comunidad y país donde desarrolla su actividad de negocio.

En este sentido, el Grupo Gas Natural dedica una atención creciente a los proyectos de carácter social impulsados por asociaciones y fundaciones, destacando aquellos relacionados con la educación infantil, la ayuda a personas sin hogar y los ancianos, así como la colaboración con iniciativas que promueven la inserción laboral de personas discapacitadas.

Durante 2004, la aportación realizada por el Grupo Gas Natural para financiar proyectos culturales y de acción social ascendió a 13,27 millones de euros, de los que 12,75 ✓ millones se destinaron a proyectos realizados en España y el resto a iniciativas realizadas en los diferentes países de Latinoamérica donde está presente el Grupo Gas Natural.

Las acciones de patrocinio cultural realizadas por el Grupo Gas Natural en España y Latinoamérica se concentraron principalmente en actividades relacionadas con la música clásica, las artes plásticas y la edición de diferentes publicaciones.

En este sentido, hay que destacar la colaboración del Grupo Gas Natural en la organización de 16 conciertos celebrados en siete ciudades distintas, y que contaron con más de 26.000 asistentes.

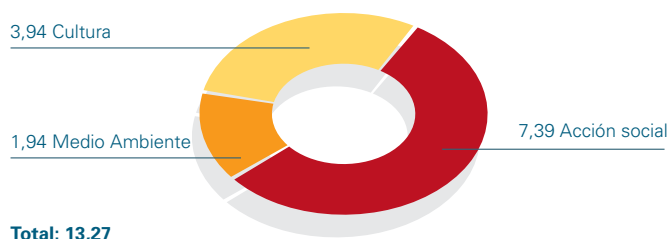
Asimismo, durante 2004 el Grupo Gas Natural continuó dedicando una especial atención al desarrollo de programas pedagógicos destinados a los escolares con el fin de familiarizarles con el ahorro energético y el respeto al medio ambiente, que contaron con la participación de más de 68.500 estudiantes.

En el ámbito internacional, hay que destacar la realización del programa "El gas natural en la escuela" en Argentina y Colombia, así como la continuación del "Programa Primera Exportación", en Argentina, que desde que se puso en marcha en 2001, con el objetivo de proporcionar asesoramiento a pequeñas y medianas empresas para potenciar su capacidad exportadora, ha permitido prestar asesoramiento a más de 10.000 empresas de diferentes sectores.

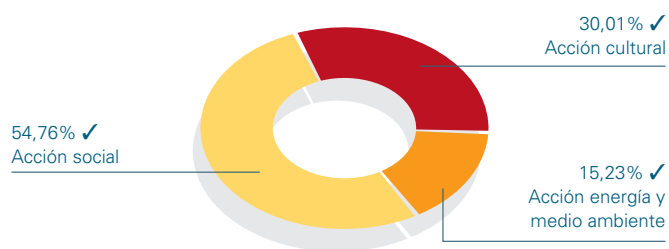
Este programa ha recibido numerosos premios a lo largo de toda su trayectoria y en colaboración con la prestigiosa escuela de negocios ESADE se ha presentado ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU) como un caso práctico de aplicación de los principios del Pacto Global.

■ Aportación por tipo de acción

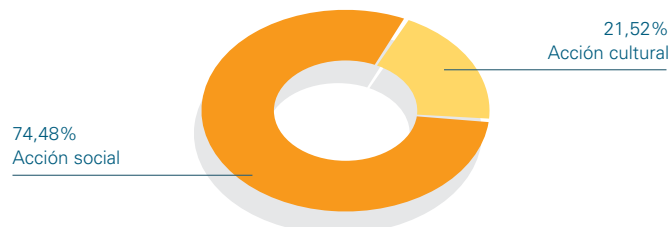
(en millones de euros)



■ Aportación en España por tipo de acción ✓



■ Aportación en Latinoamérica por tipo de acción





Otra área de actividad en la que el Grupo Gas Natural ha comenzado a desarrollar diversas iniciativas ha sido la colaboración en programas de voluntariado. Una de las actuaciones realizadas en este ámbito, consistió en que los trabajadores de Gas Natural participantes en el Camino de Santiago aportaron voluntariamente donativos, que la empresa incrementó con una cifra idéntica a la recaudada entre los empleados, para donarla finalmente a Aldeas Infantiles.

Asimismo, en Argentina se realizó un programa de voluntariado con la colaboración de los empleados de Gas Natural BAN, para promover el desarrollo de habilidades de jóvenes sin trabajo y en situación de riesgo, colaborando con el Comedor Comunitario del Barrio de Almafuerde, y también con diversas instituciones del ámbito de influencia de Gas Natural BAN.

En Brasil, las principales actuaciones realizadas por el Grupo se concentraron en el ámbito de la formación profesional para colectivos desfavorecidos, y en el proyecto "Natación para todos", que tiene como objetivo enseñar a nadar a niños de las comunidades más pobres del estado de Río de Janeiro, y el programa "Menores Aprendices", en colaboración con el Instituto de Educación de Sordos.

Entre las actividades patrocinadas por el Grupo Gas Natural en Colombia, hay que destacar el Convenio Cultural con las autoridades de Bogotá para apoyar las iniciativas culturales que se realizaron durante 2004 en el Teatro Municipal Jorge Eliécer Gaitán, el Museo de Arte Moderno de Bogotá y el Museo Botero, Casa de la Moneda.

Asimismo, colabora con el programa "Dividendo por Colombia", que concede becas a niños y jóvenes de sectores vulnerables que han salido del sistema formal de educación por efectos de la crisis económica y el desplazamiento por la violencia.

En México la acción social más relevante realizada durante 2004 fue la colaboración con la IV Feria del Libro en el Zócalo: "La ciudad un libro abierto".

■ Fundación Gas Natural

La Fundación Gas Natural inició en 2004 una nueva etapa con el objetivo de ampliar sus actividades a nuevos ámbitos, como la formación de instaladores y la preservación del patrimonio histórico de la industria gasista, sin dejar de lado su especialización en temas de sensibilización medioambiental.

En este sentido, la Fundación Gas Natural continuó con su estrategia de actuación basada en la organización de seminarios, patrocinio de actos y edición de publicaciones, además de ampliar su presencia en las diferentes comunidades autónomas de España donde el Grupo Gas Natural desarrolla su actividad. Asimismo, durante 2004 continuó realizando diferentes acciones en el ámbito internacional, con actividades en Argentina, Colombia y Marruecos, y desarrollando nuevos planteamientos en México.

Cursos y seminarios

Durante 2004, la Fundación celebró trece actos en ocho comunidades autónomas distintas, incrementando su actividad con respecto al año anterior. Todas las jornadas fueron desarrolladas con la activa colaboración de las autoridades correspondientes de la Administración Central, Autonómica y Local, junto con expertos nacionales y extranjeros del ámbito universitario y empresarial.

Se organizaron diferentes seminarios en varias ciudades españolas, donde se trataron, entre otros temas, el problema de la edificación sostenible, el ahorro energético o la compatibilización del desarrollo urbano con el medio ambiente. Madrid, Barcelona, Sevilla o Pamplona fueron el escenario de interesantes debates en torno a estos temas, siendo recogidas las intervenciones de los ponentes de las diferentes jornadas en la página *web* de la Fundación.



Igualmente, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), se organizó en Madrid el IV Seminario Internacional sobre Cambio Climático: "Cambio climático: la hora de la verdad", que abordó las diferentes medidas a adoptar por parte de los gobiernos regionales para prevenir el cambio climático.

Publicaciones

La Fundación Gas Natural continuó su labor de divulgación medioambiental elaborando durante el año 2004 dos fichas pedagógicas sobre el uso del gas natural y el hidrógeno como combustible en automoción, además de promover la edición y distribución de dos libros sobre transporte y protección jurídica del medio ambiente, con el soporte de las autoridades de las comunidades autónomas, dentro de la colección "Guías técnicas de energía y medio ambiente".

Con el fin de fomentar la educación ambiental, la Fundación Gas Natural editó diversas hojas con recomendaciones sobre el respeto al medio ambiente, que fueron distribuidas a los clientes del Grupo Gas Natural junto con las facturas de consumo. Asimismo, se distribuyó entre diversos ayuntamientos de más de 2.000 habitantes de seis comunidades autónomas un CD editado por la Fundación sobre legislación y jurisprudencia medioambiental, y se les facilitó acceso gratuito al portal especializado Ambientum.

Convenios de colaboración

A lo largo de 2004 se suscribieron diversos convenios de colaboración con diferentes organizaciones y organismos públicos, que se sumaron a los ya vigentes en diversas

comunidades autónomas. En dicho año se iniciaron las obras de señalización del Parque Regional de los Picos de Europa (León), gracias al convenio suscrito con la Junta de Castilla y León.

También se firmaron convenios con las comunidades de Navarra y La Rioja con el fin de desarrollar políticas y programas de ahorro energético y de protección del medio ambiente. Asimismo, se prorrogó el patrocinio de la exposición itinerante "Ciudad Viva", organizada con la Comunidad de Madrid y la Fundación de Investigación y Desarrollo Ambiental (FIDA).

Además, la Fundación suscribió diferentes acuerdos para la realización de trabajos de investigación y colaboró activamente en el curso de verano "Combustibles alternativos", de la Universidad de Burgos, y en las jornadas organizadas por el Centre de Referència en Materials Avançats per a l'Energia (CeRMAE) sobre "Nuevos materiales para la energía del futuro".

Actividades internacionales

Durante el año 2004 la Fundación Gas Natural impulsó numerosas actividades con el fin de sensibilizar e involucrar a la sociedad en la protección del medio ambiente en el contexto de los países donde actúa.

En Argentina, prosiguió desarrollando numerosas iniciativas, como el patrocinio del "Programa Primera Exportación", que asesora a PyMes argentinas, o la aportación de la Fundación al Consejo Empresario de Argentina para el Desarrollo Sostenible, como asociada de esta entidad en la que están representadas las principales empresas del país.



Asimismo, continuó realizándose el programa de voluntariado apadrinado por la Fundación, así como la colaboración con Gas Natural BAN y el Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales, en el apoyo al "Programa Postgraduados".

En Colombia, la Fundación continuó desarrollando su firme labor pedagógica a través del "Programa Pequeños Científicos", cuyo objetivo es generar el aprendizaje de conceptos y actitudes científicas en estudiantes de primaria con el uso de métodos educativos innovadores.

En México, la Fundación Gas Natural, en colaboración con Gas Natural México, puso en marcha un proyecto consistente en mejorar las relaciones con las empresas colaboradoras.

En Marruecos, la Fundación continuó dando su apoyo al centro para niños autistas "Institut Lalla Maryem pour enfants autistes à Tanger". Con motivo del Día Internacional del Minusválido, se organizó un "Seminario Nacional sobre Autismo".

■ Diálogo con las administraciones

El Grupo Gas Natural mantiene una intensa relación con las diferentes administraciones nacionales y locales en todos los países donde opera.

España

Las administraciones más relevantes para las actuaciones del Grupo Gas Natural, y con las que se genera una mayor relación a través de las distintas áreas de la compañía, son el Ministerio de Industria, el Ministerio de Medio Ambiente, la Comisión Nacional de Energía (CNE), así como la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y los gobiernos de las distintas comunidades autónomas, especialmente a través de las consejerías de Industria y de las consejerías de Medio Ambiente. Asimismo,

el Grupo mantiene un contacto habitual con los ayuntamientos de los municipios donde actúan sus diferentes empresas.

Marruecos

El Grupo Gas Natural trabaja habitualmente con diferentes administraciones y organismos de Marruecos. Destaca especialmente su colaboración con el Ministerio de la Energía y Minas, la Oficina Nacional de Electricidad (ONE), la Dirección de Aduanas e Impuestos Indirectos y con las diversas administraciones provinciales por las que transcurre el tramo marroquí del gasoducto Magreb-Europa.

Argentina

Gas Natural BAN tiene una estrecha relación con diferentes administraciones nacionales, entre las que se incluye el Ente Nacional Regulador del Gas (Enargas) y la Secretaría de Energía (SE), así como la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), la Comisión Nacional de Valores (CNV) y la Inspección General de Justicia (IGJ). Además, mantiene un contacto permanente con las autoridades municipales de todas aquellas localidades en las que realiza el suministro de gas.

Brasil

Las empresas del Grupo Gas Natural en Brasil, CEG, CEG Rio y Gas Natural SPS, se relacionan a nivel federal con el Ministerio de Minas y Energía y con la compañía Petrobras. Asimismo, a nivel estatal, están vinculadas con la Secretaría de Energía y el Ente Regulador (CSPE en São Paulo y ASEP-RJ, en Río de Janeiro).

Colombia

Los principales órganos de la administración de Colombia con los que se relaciona Gas Natural ESP son el Congreso de la República y el Concejo de Bogotá, así como las alcaldías de los municipios donde está presente la compañía.



México

El Grupo Gas Natural, a través de sus empresas de México, mantiene una relación permanente con las autoridades del país, entre las que destacan las autoridades municipales, delegaciones, gobernadores y secretarios, y ocasionalmente con diputados, senadores y regidores.

Puerto Rico

El Grupo Gas Natural mantiene contactos periódicos con distintas administraciones del país, como la Autoridad de Energía Eléctrica, el Departamento de Recursos Naturales, la Junta de Calidad Ambiental, la Autoridad de Puertos y el Departamento de Trabajo.

Italia

A pesar de su reciente implantación en este país, el Grupo Gas Natural también tiene una intensa relación con las administraciones estatales responsables de las áreas de industria y medio ambiente, y con las administraciones de las regiones donde está presente la compañía.

Colaboración con asociaciones

El Grupo Gas Natural también participa activamente en diversas organizaciones sectoriales y empresariales en cada uno de los países donde está presente.

España

Las principales asociaciones y organizaciones en las que está representado el Grupo Gas Natural en España son: Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), cámaras de comercio, Club Español de la Energía, Sedigas, Instituto Español de Analistas Financieros, entre otros.

Asimismo, el Grupo Gas Natural está representado en distintas asociaciones internacionales, como Eurogas, Asociación Técnica Europea de la Industria del Gas (Marcogaz), International Gas Union, The Conference Board o International Chamber of Commerce, entre otras.

Además, el Grupo Gas Natural está adherido al Foro de Reputación Corporativa, con el fin de colaborar en el análisis y la divulgación de tendencias, herramientas y modelos de reputación corporativa en la gestión empresarial.

Argentina

Gas Natural BAN está representada en las principales asociaciones del país. El listado de asociaciones empresariales en las que está presente la compañía incluye más de 15 asociaciones nacionales e internacionales.

Brasil

CEG, CEG Rio y Gas Natural SPS están presentes en las principales asociaciones sectoriales de Brasil: Asociación Brasileña de las Empresas Distribuidoras de Gas Canalizado (ABEGAS), Asociación Brasileña de Comunicación Empresarial (ABERJE), Asociación Brasileña de Normas Técnicas (ABNT), Asociación Brasileña de Prevención de Accidentes (ABPA), Asociación Comercial de Río de Janeiro, Cámara de Comercio Americana, Club de Ingeniería, Federación de las Industrias de Río de Janeiro, Instituto Brasileño de Petróleo y SENAI.

Colombia

Gas Natural ESP también tiene una gran presencia en las asociaciones de Colombia. Está representada en la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), Naturgas, Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol) y Asociación Colombiana de Gestión Humana (Acrip).



FTSE4Good

México

Gas Natural México está presente en diferentes asociaciones sectoriales del país, como la Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN), la Confederación Patronal Mexicana (Compamex), la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (Canacintra) y la Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León (Caintra).

Puerto Rico

EcoEléctrica pertenece a distintas asociaciones sectoriales nacionales, como las Cámaras de Comercio de Puerto Rico, Ponce y Sur de Puerto Rico, la Asociación de Industriales, la Alianza Internacional de Hombres y Mujeres Empresarios y el Colegio de Ingenieros. También está presente en diferentes asociaciones internacionales, entre las que se incluyen la International Liquefied Natural Gas Alliance, la Society of International Gas Tanker & Terminal Operations Ltd. y la Caribbean Electric Utilities Service Corporation.

Participación en jornadas y seminarios

Los directivos del Grupo Gas Natural participan muy activamente en distintos foros relacionados con la energía, el medio ambiente y el desarrollo sostenible. En este sentido, durante 2004, los responsables del Grupo Gas Natural estuvieron presentes en más de 40 jornadas y seminarios en España, e intervinieron también en numerosos foros desarrollados en otros países donde están presentes las empresas del Grupo.

■ Premios y reconocimientos

Durante 2004, el Grupo Gas Natural obtuvo los premios y reconocimientos por el desarrollo de sus actividades que se relacionan a continuación:

- El Grupo Gas Natural se incorporó al Dow Jones Sustainability Index (DJSI), que incluye a las empresas del mundo mejor posicionadas en el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.
- El Grupo Gas Natural mantuvo su presencia en el índice FTSE4Good, tras la revisión de las empresas integrantes en este indicador realizada en septiembre de 2004. Este índice agrupa cerca de 900 empresas de todo el mundo que cumplen una serie de indicadores en materia de responsabilidad social corporativa.
- Premio de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona a los informes anuales de 2003.
- Premio al proyecto "El recorrido de la energía", patrocinado por el Grupo Gas Natural, en la XIV edición de los Premios de Excelencia Energética promovidos por la Generalitat de Cataluña.
- Premio de Transparencia Informativa 2004, otorgado por el semanario económico "El Nuevo Lunes".
- Premio de la Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció (ACCID), por las buenas prácticas en información financiera.
- Premio Garrigues-Expansión de Gestión Medioambiental por su participación en el "Programa e+5" impulsado por la Fundación Entorno.
- Acreditación de Global Reporting Initiative (GRI) para el Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente al ejercicio 2003.
- El Grupo Gas Natural obtuvo el decimocuarto puesto en el Informe de Reputación MERCO 2004, entre un total de 100 empresas, y el segundo puesto en el sector de hidrocarburos.
- El Grupo Gas Natural ocupó el octavo puesto en el *ranking* de responsabilidad corporativa elaborado por la revista "Actualidad Económica" sobre las empresas del Ibex 35.
- El Grupo Gas Natural logró la tercera posición en la encuesta realizada por la Fundación Know How para el Desarrollo Directivo entre más de 10.000 universitarios sobre cuál sería la empresa favorita para iniciar su carrera profesional.
- La Cámara de Comercio de España en Italia concedió al Grupo Gas Natural el "Premio a la mejor empresa española en Italia durante 2004".



■ Medio ambiente.



Medio ambiente

■ □ Nuestro compromiso: cuidar nuestro entorno

La conservación del medio ambiente constituye uno de los principales objetivos del Grupo Gas Natural, por lo que todas sus actuaciones se desarrollan de acuerdo con su política de gestión medioambiental y de forma que contribuyan positivamente al cuidado de su entorno.

■ □ Principales datos (España)

Desembolsos medioambientales (millones de euros)	34,3 ✓
Consumo de energía (centros de trabajo) (GJ)	59.704 ✓
Gestión de residuos (centros trabajo) (t)	355 ✓
Emisión de CH ₄ (millones de t CO ₂ eq)	0,663 ✓
Emisión de CO ₂ (millones de t)	2,054 ✓
Consumo de energía (proceso) (TJ)	40.099 ✓

■ □ Balance 2004

- Realización de 46 Estudios de Impacto Ambiental.
- Instalación de un sistema de registro y control del consumo energético en los centros de trabajo del Grupo Gas Natural.
- Instalación de un sistema de generación eléctrica distribuida, con aprovechamiento de calor y eficiencia global superior al 70%, utilizando una microturbina de gas en el edificio de Montigalà, en Badalona (Barcelona).

■ □ Objetivos 2005

- Construcción de una planta de cogeneración de 9 MW y una instalación de generación eléctrica distribuida para suministrar energía a la futura nueva sede de Gas Natural en Barcelona y a su entorno.
- Instalación de una pila de combustible de última generación en el edificio de Avenida de América, en Madrid.

Ambos proyectos tendrán un rendimiento global sobre energía primaria cercano al 80%.

■ Política de Gestión Medioambiental del Grupo Gas Natural

La preservación del entorno y del medio ambiente es una de las prioridades del Grupo Gas Natural. Consecuentemente, sus actividades se desarrollan de forma que contribuyan positivamente al comportamiento medioambiental asociado a sus procesos, instalaciones y servicios, prestando especial atención a la protección del entorno, tanto de sus clientes como del público en general.

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

- **Mejorar el impacto.** Realizar un esfuerzo continuado en identificar, caracterizar y mejorar el impacto medioambiental derivado de sus actividades, instalaciones, procesos y servicios, procurando una utilización eficiente de los mismos.
- **Prevención de la contaminación y evaluación de riesgos potenciales.** Aplicar el principio básico de prevención de la contaminación desde la planificación y evaluación de decisiones sobre proyectos.
- **Colaboración con administraciones públicas.** Prestar apoyo a las diferentes administraciones y entidades públicas o privadas en la búsqueda de soluciones a los problemas medioambientales que plantea el ejercicio de nuestra actividad.
- **Incorporación de los criterios medioambientales a la gestión del negocio.** Incorporar los criterios medioambientales en los procesos de negocio del Grupo Gas Natural.

- **Criterios medioambientales en relación con los proveedores.** Transmitir a los proveedores que trabajan con las empresas del Grupo Gas Natural los procedimientos y requisitos medioambientales aplicables y asegurar su cumplimiento.
- **Comunicación e información medioambiental.** Facilitar la comunicación medioambiental interna y externa con criterios de transparencia. Informar públicamente sobre los objetivos conseguidos y trabajos en curso, relativos al control de los aspectos medioambientales.
- **Formación medioambiental.** Promover la formación medioambiental de aquellas personas implicadas en la gestión y operación de las instalaciones del Grupo Gas Natural.
- **Eficiencia energética.** Diseñar y aplicar soluciones que mejoren la eficiencia energética en los procesos que desarrolla Gas Natural y en las instalaciones que utiliza.
- **Mejora continua.** Aplicar la mejora continua mediante la evaluación sistemática y periódica del Sistema de Gestión Medioambiental de cada una de las empresas del Grupo Gas Natural, para las que se considerará como herramienta básica la realización de auditorías.



■ Principales actuaciones

La información medioambiental del Grupo Gas Natural correspondiente al ejercicio 2004 se presenta agrupada de acuerdo con los dos grandes ámbitos de actuación del Grupo: España e internacional.

Este año se han incluido nuevos indicadores y se ha mejorado la presentación de los resultados en relación con ejercicios anteriores, con la finalidad de ceñirnos con más rigor a los criterios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), circunstancia que hace que determinados indicadores no sean comparables con los de años anteriores.

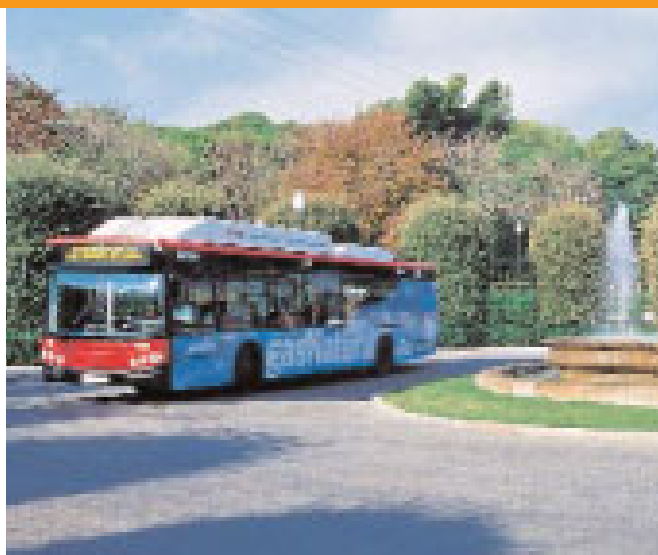
Para España se informa de los aspectos medioambientales asociados a sus centros de trabajo, procesos, actividades y servicios, de acuerdo con el Sistema de Gestión Medioambiental implantado en las distribuidoras según la norma UNE-EN-ISO 14001. Se han considerado las centrales de ciclo combinado en explotación comercial durante el ejercicio 2004, así como las plantas de cogeneración en las que el Grupo Gas Natural controla su gestión.

Internacionalmente se informa de las actividades más significativas asociadas a procesos con implicaciones y efectos sobre el medio ambiente. Los países que integran el apartado internacional son: Italia, Marruecos, Argentina, Brasil, Colombia, México y Puerto Rico. La información correspondiente al ámbito internacional excluye Italia, debido a su incorporación reciente al Grupo Gas Natural. Puerto Rico se excluye únicamente en el apartado de inversiones y gastos medioambientales, ya que el Grupo Gas Natural no cuenta con participación mayoritaria.

■ Alcance de la Gestión Medioambiental

La Gestión Medioambiental del Grupo Gas Natural, certificada de acuerdo con la Norma UNE-EN-ISO 14001, se extiende a once empresas distribuidoras de gas en España y a Metragaz, como empresa de transporte de gas, en Marruecos. Desde abril de 2004, Gas Natural México también cuenta con esta certificación. Estas empresas son:

- Gas Natural Cantabria
- Gas Natural Cegas
- Gas Natural Castilla y León
- Gas Navarra
- Gas Natural Rioja
- Gas Natural SDG
- Gas Galicia
- Gas Natural Coruña
- Gas Natural Castilla-La Mancha
- Gas Natural Murcia
- Gas Natural Andalucía
- Metragaz (Marruecos)
- Gas Natural México



■ Grado de cumplimiento de Objetivos 2004

España

Direcciones asociadas a la Certificación ISO.

Medios Internos y Documentación

- Redefinir y mejorar la identificación del consumo de recursos naturales en los centros de trabajo.
- Grado de cumplimiento: 100%.

Servicio al cliente

- Reducir el consumo de papel por el envío de facturas por *e-mail* a clientes domésticos, estableciendo como valor final a 31 de diciembre de 2004 un 1% de clientes con sistema "no envío de factura".
- Grado de cumplimiento: 35%.

Contratación y Compras

- Definir e implantar un plan de puntos de inspección (PPIs) para el proceso de logística de almacenes.
- Grado de cumplimiento: 100% (Desde el mes de septiembre se han desglosado los PPIs de calidad y los de medio ambiente. Desde esta fecha no se ha detectado ningún defecto en medioambiente).

Ingeniería

- Reducir en un 10% las reclamaciones motivadas por reposición incorrecta/erosión del terreno para minimizar el impacto paisajístico de la zona.
- Grado de cumplimiento: 100%. Gracias a la implicación del personal de obra y que el número de obras ha sido menor

al previsto, el objetivo ha sido conseguido con valores de satisfacción superiores a los propuestos, recibiendo sólo tres reclamaciones, número muy por debajo de las diez marcadas como objetivo.

Tecnología y Medio Ambiente

- Promover las actuaciones necesarias para la sustitución de 20 vehículos de la flota propia de gasolina a gas natural.
- Grado de cumplimiento:
 - Las acciones de elegir emplazamiento, elaborar el proyecto y realizar los trámites administrativos se han cumplido al 100%. La construcción de la estación de carga se ha demorado por dificultades para conseguir la licencia de obra debido a las peculiaridades de la instalación. La obra civil está avanzada un 75% y la obra mecánica (acopio de materiales y montajes en taller) un 50%. Está previsto finalizar la construcción a finales de febrero 2005.
 - En octubre se realizó la transformación del primer vehículo a gas de la flota operativa.

Distribución

- Incremento del grado de comunicación y sensibilización de los empleados del área de Gestión de Activos, mediante un nuevo soporte de difusión de objetivos medioambientales que incremente el conocimiento del sistema.
- Grado de cumplimiento: 70%
- Dejar de utilizar antes del 31 de diciembre de 2004 precintos de plomo en las distribuidoras que lo venían utilizando (quedan excluidas las distribuidoras de Andalucía, Castilla-La Mancha, La Coruña, Galicia y Madrid, por no estar utilizando precintos de plomo).



- Determinar la situación inicial de utilización de precintos de plomo en operaciones de Asistencia Técnica a Clientes (ATC).
- Buscar alternativas al precinto de plomo.
- Definir y poner en marcha la sustitución de los precintos en las operaciones que se realicen.
- Grado de cumplimiento: 100%.

Expansión

- Reducir el impacto medioambiental, al sustituir el precinto de plomo en contadores por otro material, con el objetivo de que en diciembre de 2004 ya no se realicen operaciones con precintos de plomo y se alcance un 30% de las puestas en servicio de instalaciones con los nuevos precintos en el acumulado del año.
- Grado de cumplimiento: 100%.

Internacional

Marruecos

- Reducción de las emisiones a la atmósfera:
 - Eliminación de la utilización de R22 en la sede de Metragaz.
Grado de cumplimiento: 100%.
 - Eliminación de respiraderos provenientes del sistema de estanquidad de los tanques en la estación de compresión de Tánger.
Grado de cumplimiento: 100%.
- Mejora de la comunicación, sensibilización y motivación del personal con el Sistema de Gestión Medioambiental.
 - Grado de cumplimiento: 100%.
- Reducción del consumo de productos químicos (THT y pinturas).
 - Plan de reducción del consumo de THT.
Grado de cumplimiento 100%: realización de un estudio proponiendo sustitutos al THT.
 - Tánger: Reducción del consumo de pintura del 5% en relación a 2003.
Grado de cumplimiento: 50%.
- Reducción de la generación de residuos.
 - Reducción del 2% de plástico.
Grado de cumplimiento: 12%.

- Centros intermediarios: reducción del 5%, en relación a 2003, de los trapos impregnados.
Grado de cumplimiento: 5%.
- Reducción del 5%, en relación a 2003, de pilas.
Grado de cumplimiento: 5%.
- Reducción del 3%, en relación a 2003, de fluorescentes.
Grado de cumplimiento: 11%.
- Reducción del consumo de recursos naturales:
 - Reducción del consumo de agua.
Grado de cumplimiento: 30%.
 - Reducción del consumo de gasoil en el Centro de Ain Beni Mathar.
Grado de cumplimiento: no se logra el objetivo y se obtuvo un aumento del 20% debido esencialmente al consumo de agua, puesto que el grupo electrógeno del pozo funciona con gasóleo.
 - Reducción del consumo de papel.
Grado de cumplimiento: se ha obtenido una reducción del 50%.

Brasil

- Reducción de las emisiones de gas manufacturado en un 13,8% respecto a 2003.
– Grado de cumplimiento: 100%.
- Reducción del consumo de agua en un 13,8% en relación a 2003.
– Grado de cumplimiento: 100%.
- Recuperación ambiental del suelo (retirar aceite del subsuelo del área noreste de la Fábrica de Gas).
– Grado de Cumplimiento: 100%.
- Realizar estudios ambientales y análisis de riesgos (EIA/RIMA).
– Grado de Cumplimiento: 60%.

Colombia

- Coordinación del Sistema de Gestión Medioambiental en las actividades de construcción de Gas Natural, con la adaptación y normalización de los procedimientos y normas requeridos para el Grupo.
– Grado de cumplimiento: 97%.
- Estructuración, formulación y aprobación nacional del Proyecto "Mecanismo de Desarrollo Limpio" (MDL).
– Grado de cumplimiento: 100%.

México

- Legalización de actividades.
 - Finalización de procedimientos administrativos abiertos de carácter ambiental.

Grado de cumplimiento: 50%.

- Determinación de los residuos peligrosos generados en la construcción y mantenimiento de la red de distribución e instalaciones auxiliares.

Grado de cumplimiento: 100%.

- Implantación y certificación del SIGMA.
 - Conseguir la certificación del SIGMA.

Grado de cumplimiento: 100%.

- Mejora medioambiental.
 - Eliminación de pasivos ambientales.

Grado de cumplimiento: 75%.

- Disminución de las emisiones de gas por fugas en las conducciones.

Grado de cumplimiento: 80%.

- Disminución de la generación de no conformidades por impacto visual (entorno de obra) de las obras de construcción y mantenimiento de la red.

Grado de cumplimiento: 100%.

- Elaboración de un plan adecuado de tratamiento de residuos generados en los centros de trabajo.

Grado de cumplimiento: 30%.

- Disminución de los ruidos generados en la construcción y mantenimiento de la red de distribución e instalaciones auxiliares.

Grado de cumplimiento: 30%.

■ Propuestas de mejora medioambiental para 2005

España

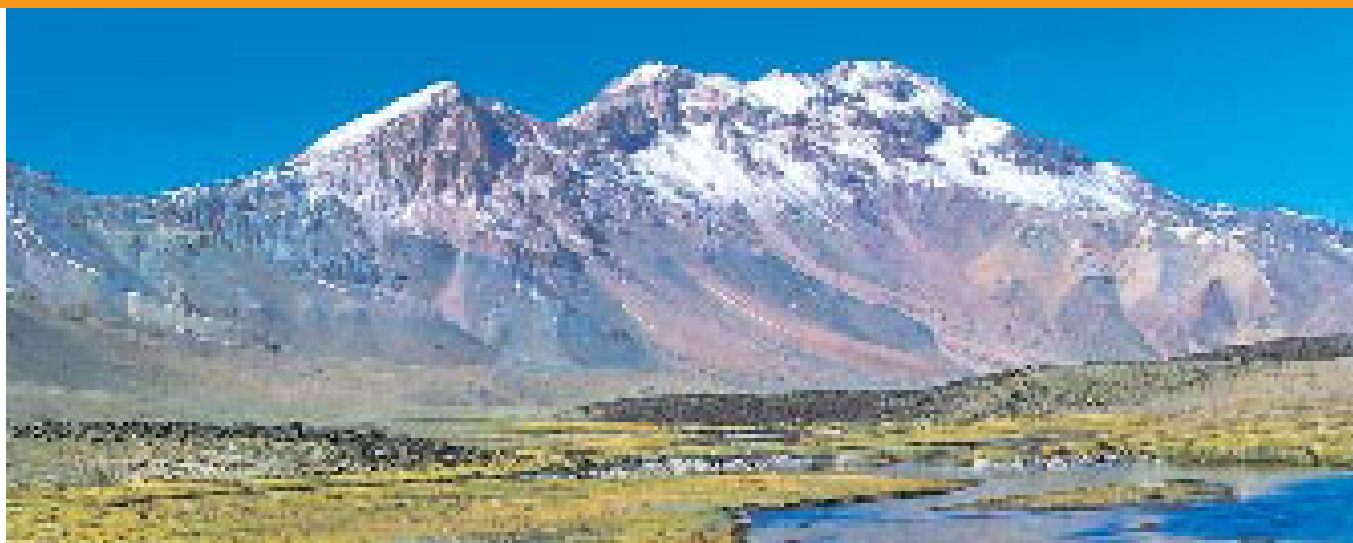
Direcciones asociadas a la Certificación ISO.

Servicio al cliente

- Reducir el consumo de papel en factura y sobre, llegando el 31 de diciembre de 2005 al 2% de clientes con factura por *e-mail*.
- Diseñar mecanismo para ofrecer a los clientes del mercado regulado la posibilidad de recibir las facturas vía *e-mail*.

Contratación y Compras

- Promover la implantación de la gestión de residuos procedente de contadores obsoletos y de productos químicos caducados, en los almacenes del operador logístico que presta servicios a Gas Natural.
- Definir e implantar el procedimiento para la enajenación de residuos de contadores producidos por otras unidades del Grupo Gas Natural.
- Definir e implantar el procedimiento de control de la devolución por caducidad de productos para la reparación de fugas en redes de MPA y BP existentes en *stock* de almacén.



Distribución

- Implantar el procedimiento de desmantelamiento de plantas de gases licuados de petróleo (GLP), mejorando y controlando la operativa.
- Incorporar cuadro de mando para cada planta con indicación de las fechas en las que se realiza cada una de las fases de desmantelamiento.

Internacional

Brasil

- Reducción de las emisiones de gas manufacturado en un 10% respecto a 2004.
- Reducción del consumo de agua en un 10% en relación a 2004.
- Retirar 1.200 litros de aceite del subsuelo del área noreste de la Fábrica de Gas.
- Sustituir el suministro de 88.500 clientes de gas manufacturado por gas natural.
- Formulación de un proyecto de MDL de reducción de emisiones en las redes de distribución.
- Realizar estudios ambientales y análisis de riesgo del ramal de distribución Cachoeiro de Macacu/Friburgo.

Colombia

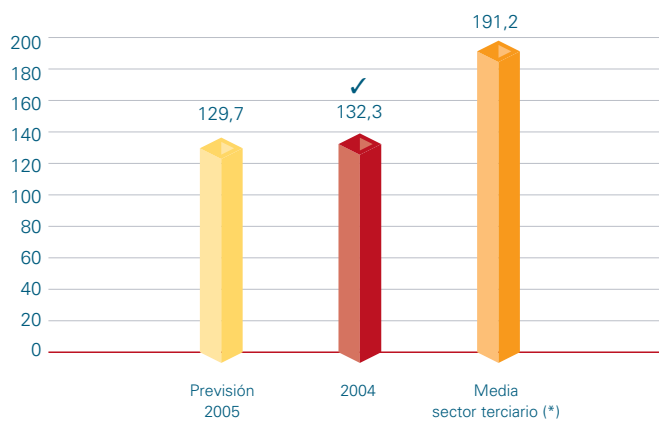
- Proyectos MDL: validación del "Proyecto Sombrilla" por la Entidad Operacional y monitoreo de compromisos. Formulación del Proyecto MDL para Ladrillera (desplazamiento de carbón), y evaluación de la viabilidad de otros.

- Sensibilización y capacitación en ambiente y seguridad en la Dirección de Distribución.
- Viabilidad del Sistema de Gestión Ambiental bajo parámetros RUC (sector hidrocarburos).
- Implementación al 100% de la base de datos "Sistema Integral de Evaluación de Gestión Ambiental (SIEGA)" para la gestión de los Indicadores Ambientales Corporativos e informes de seguimiento; basados en los compromisos de mejoramiento de registro para 2005.
- Evaluación del control operacional en obras de acero, evaluación por obra, seguimiento y cierre de no conformidades.

México

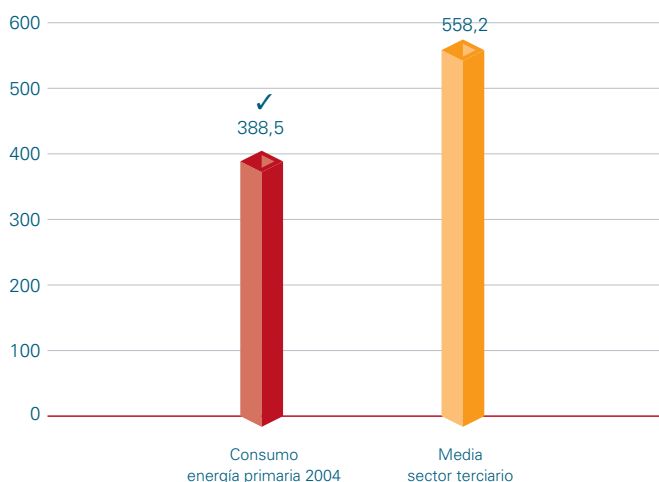
- Obtener el certificado de Cumplimiento Ambiental de PROFEPA.
- Formulación de un proyecto de MDL de fomento de sustitución de combustibles fósiles (carbón y gasóleo) por gas natural, utilizando soluciones de cogeneración.

Consumo de electricidad kWh/m² (España)
(Gráfico 2)

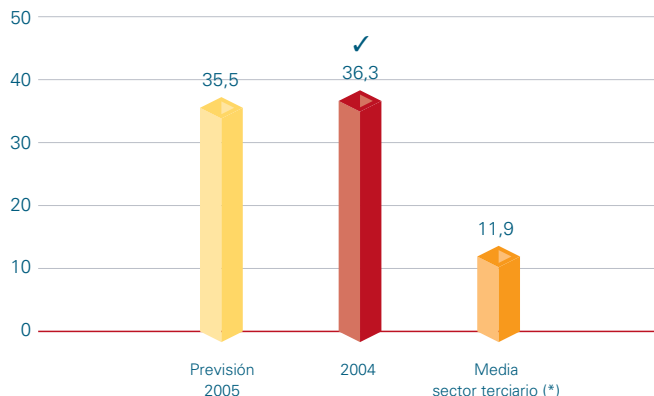


(*) Plan de Mejora Energética de Barcelona 2002. Ayuntamiento de Barcelona.

Consumo de energía primaria kWh/m² (España)
(Gráfico 3)



Consumo de gas kWh/m² (España)
(Gráfico 1)



(*) Plan de Mejora Energética de Barcelona 2002. Ayuntamiento de Barcelona.

Consumo energético

Consumo energético en los centros de trabajo

El consumo energético en los centros de trabajo del Grupo Gas Natural en España durante 2004 (67% del total de centros de trabajo) fue de 12.844 GJ ✓ de gas natural y 46.860 GJ ✓ de electricidad, lo que supone 36,3 kWh/m² ✓ y 132,3 kWh/m² ✓, respectivamente (gráficos 1 y 2).

Las previsiones para 2005 establecen una reducción de los consumos energéticos del 2%.

Los datos del sector terciario, para oficinas de nueva construcción, en función de la fuente energética final utilizada, fijan consumos de 11,9 kWh/m² y 191,2 kWh/m² para gas y electricidad respectivamente.

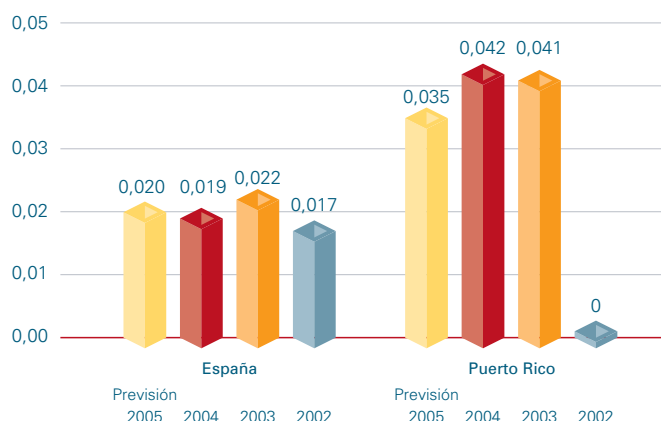
Es evidente que, dada la actividad principal de nuestra empresa, se propicie el uso de soluciones que utilicen gas natural (equipos de generación de frío accionados por gas y cogeneraciones), frente a soluciones eléctricas (por ejemplo, bombas de calor).

Integrando ambas gráficas y considerando un rendimiento eléctrico final en punto de consumo del 35%, se obtienen los consumos que se muestran en el gráfico 3.

Por tanto, se puede concluir que los edificios del Grupo Gas Natural, aún teniendo alguno de ellos una antigüedad considerable, se comportan energéticamente mucho mejor que la media de los edificios terciarios de nueva planta.

GJe autoconsumo/GJe generados

(Gráfico 4)

**Espejo Energético**

Uno de los objetivos del Sistema de Gestión Medioambiental del Grupo Gas Natural es la reducción de los consumos de energía y de agua en sus centros de trabajo. Para facilitar su seguimiento por parte de todos y contribuir al ahorro de recursos naturales, el edificio principal de Madrid y algunos edificios de Barcelona disponen ya de un conjunto de paneles denominados "Espejo Energético". En ellos se muestran los valores históricos y actuales de dichos consumos, para que los usuarios del edificio puedan seguir su evolución y compararlos con los valores considerados como objetivo y, para que los gestores energéticos puedan adoptar decisiones de mejora de eficiencia.

Por otra parte, otros edificios del Grupo disponen de sistemas de telemedida para controlar y gestionar los consumos energéticos.

Sistemas de alta eficiencia energética

Además de fomentar la incorporación de tecnologías de alta eficiencia y bajas emisiones entre sus clientes, el Grupo Gas Natural está impulsando diversos proyectos de generación eléctrica distribuida, especialmente en el entorno de polígonos de nuevo diseño.

Coherentemente con este criterio, el Grupo Gas Natural aplica estos conceptos en las instalaciones propias, y una muestra de ello es la instalación de una microturbina de gas en el edificio de Montigalà, en Badalona (Barcelona). Esta instalación de generación eléctrica distribuida genera energía eléctrica y térmica para las necesidades propias y, además, distribuye calor a una escuela municipal próxima, con lo que la eficiencia total se incrementa. El ahorro de energía primaria previsto es de 349,9 MWh/año y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de 66 t CO₂/año.

Además, se está ultimando el proyecto de una planta de generación eléctrica distribuida de 9 MW junto a la futura

nueva sede de Gas Natural en Barcelona. Esta planta ha de abastecer energéticamente, además del edificio propio, al Hospital del Mar, al Parc de Recerca Biomèdica de Barcelona, a algunas dependencias de la Universidad Pompeu Fabra, al Instituto Oceanográfico y a un hotel en construcción.

Otro proyecto que se está elaborando es la instalación de una pila de combustible de última generación en el edificio propio de Avenida de América en Madrid. Este equipo aportará a las necesidades propias del edificio 230 kWe y 170 kWt en un sistema avanzado de trigeneración, que se prevé que pueda estar en funcionamiento unas 8.000 horas/año y que operará con un rendimiento en torno al 80%.

Gas y electricidad de proceso

La tecnología de ciclos combinados es, en la actualidad, la mejor opción para producir energía eléctrica a partir de energía fósil, ya que a sus elevados rendimientos se une su menor impacto ambiental.

Durante el ejercicio 2004, la producción eléctrica del Grupo Gas Natural, mediante centrales térmicas de ciclo combinado en España, tuvo lugar en las instalaciones de:

- San Roque (Cádiz).
- Sant Adrià de Besòs (Barcelona).
- Arrúbal (La Rioja). (En fase de puesta en marcha).

Por lo que respecta al área internacional del Grupo, la generación eléctrica se concentra en la central de ciclo combinado de Puerto Rico.

El gráfico 4 muestra la tendencia desde 2002, cuando se pusieron en marcha las primeras centrales de ciclo combinado del Grupo en San Roque (Cádiz) y Sant Adrià

Centrales de Ciclo Combinado en España
(Tabla 1)

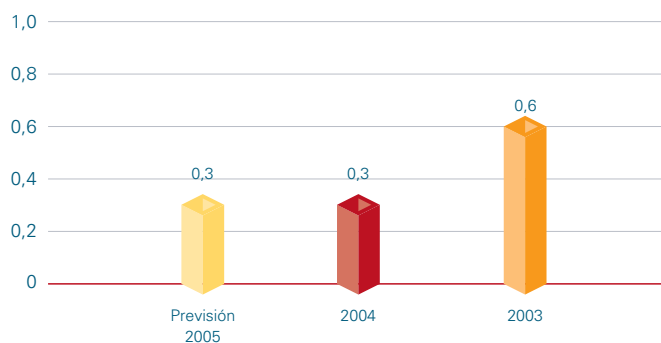
	Rendimiento %	Horas de funcionamiento*
San Roque (Cádiz)	55,34	7.913
Sant Adrià de Besòs (Barcelona)	55,97	8.373
Arrúbal (La Rioja)	En fase de puesta en marcha	

* El funcionamiento medio del Sistema Eléctrico Español es de 3.579 horas.

Cogeneración. Principales plantas de cogeneración con participación del Grupo a través de La Energía (Tabla 2)

	Provincia	Potencia MW	Rendimiento eléctrico %	Participación %
A.E. CS Valle de Hebrón, A.I.E.	Barcelona	4,2	26,06	81,25
S. de Tratamiento Hornillos, S.L.	Valladolid	7,4	Operación en 2005	80,00
UTE La Energía – SPA	Madrid	5,8	40,44	60,00
A.E. Hospital U. G. Tries, A.I.E.	Barcelona	1,8	38,24	50,00
A.E. CSU Bellvitge, A.I.E.	Barcelona	1,8	34,30	50,00
A.E. Hospital Josep Trueta, A.I.E.	Girona	1,2	35,48	50,00
A.E. H. Arnau de Vilanova, A.I.E.	Lleida	1,1	33,23	50,00
S. Tratamiento La Andaya, S.L.	Burgos	7,4	41,54	45,00

Energía consumida en redes (J)/energía vehiculada (kJ) (España) (Gráfico 5) (%)



de Besòs (Barcelona), hasta la actualidad, del ratio GJe autoconsumidos en relación con los GJe generados por las centrales de ciclo combinado operativas en la actualidad.

El rendimiento anual individualizado en 2004 y las horas de funcionamiento de las tres centrales de ciclo combinado que el Grupo Gas Natural tiene en España fueron las que indican la tabla 1.

El Grupo Gas Natural fomenta el desarrollo de este tipo de proyectos en los que, para obtener el máximo aprovechamiento energético, las plantas se sitúan próximas a los grandes consumidores de electricidad. En esta línea se plantea la nueva central de ciclo combinado del Port de Barcelona.

Otra forma de mejorar la eficiencia energética en la fase de producción de energía eléctrica es el empleo de cogeneración.

Las principales plantas de cogeneración con participación del Grupo Gas Natural a través de La Energía, de las que controla su gestión, así como su rendimiento eléctrico, se detallan en la tabla 2.

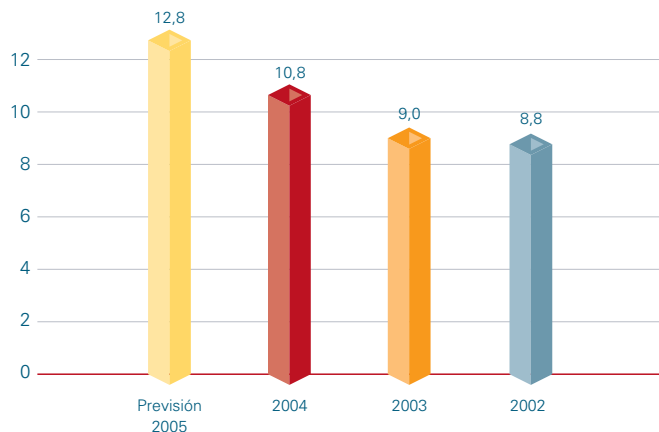
Transporte y distribución de gas (Autoconsumo de gas en proceso)

En España el consumo de gas para operación de redes en 2004 ascendió a 88.944 GJ ✓ para transportar 272.218 TJ (transporte de gas/ATR), lo que supone 3J por cada kJ transportado.

En el gráfico 5 se muestra la tendencia del ratio gas consumido/gas vehiculado (mercado regulado + mercado liberalizado) durante los dos últimos ejercicios en España.

Metragaz consumió, en 2004, un total de 4.482 TJ de gas para vehicular 413.428 TJ de gas (gráfico 6).

■ Energía consumida en redes (J)/energía vehiculada (kJ)
Metragaz (Gráfico 6)



■ Consumo Recursos Naturales

Agua

El consumo de agua sanitaria en los centros de trabajo del Grupo Gas Natural en España en 2004 ascendió a 61.735 m³, procedentes de la red de abastecimiento público y pozos (2.251 m³), mientras que en el ámbito internacional ascendió a 289.317 m³, de los que 22.479 m³ provenían de pozos y 751 m³ de cauces (gráfico 7).

El consumo de agua por empleado en 2004 en los centros de trabajo del Grupo Gas Natural fue de 15,9 m³, (el consumo medio por persona y año de España, a título meramente orientativo, es de 60,2 m³) (gráfico 8).

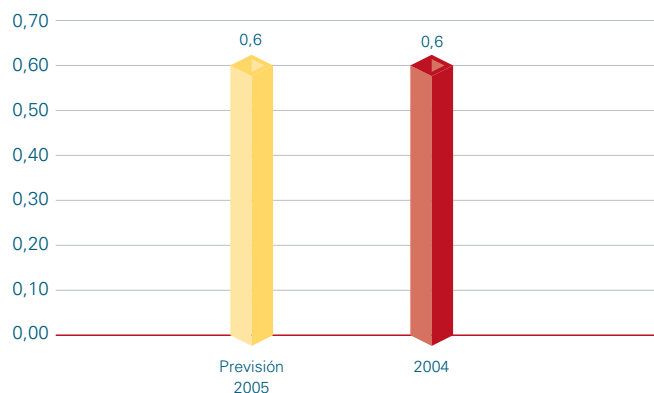
Las previsiones para 2005 establecen una reducción del consumo de agua del 2%.

El aporte principal de agua en las instalaciones de cogeneración y ciclos combinados del Grupo Gas Natural en España tiene lugar en el proceso de refrigeración. En el caso de refrigeración en circuito cerrado, el consumo es debido a la evaporación de parte del caudal de agua incorporada al circuito (1,96 millones de m³ en España en 2004). En el caso de circuito abierto no existe consumo, ya que toda el agua que entra en el circuito es devuelta al medio de origen.

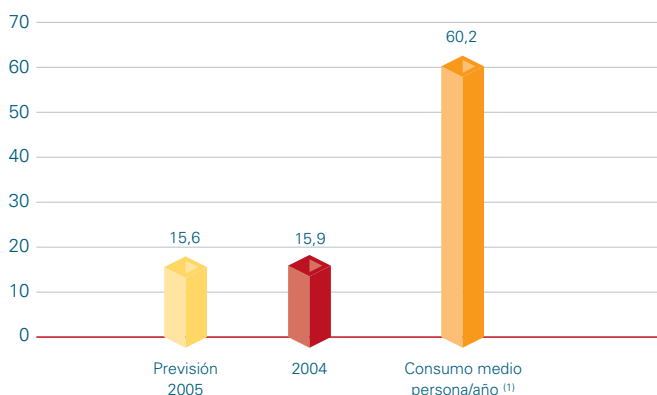
Independientemente, se realiza un aporte de agua para su utilización en el proceso que, una vez tratada para asegurar el estricto cumplimiento de los límites legales establecidos, es recuperada casi totalmente y devuelta al medio de origen o bien destinada a otros usos.

En España, las centrales de ciclo combinado durante 2004 emplearon 392.768 m³ de agua (de proceso) procedente de diferentes cauces, mientras que en plantas de cogeneración se utilizaron 44.936 m³ procedentes de red de abastecimiento y pozos.

■ m³ agua/m² superficie oficinas España (Gráfico 7)

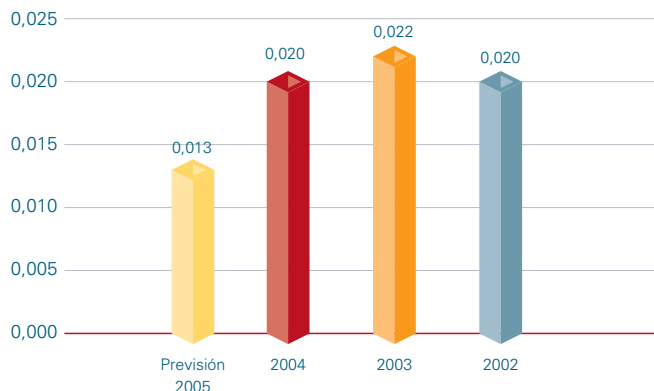


■ m³ agua/empleado España (Gráfico 8)

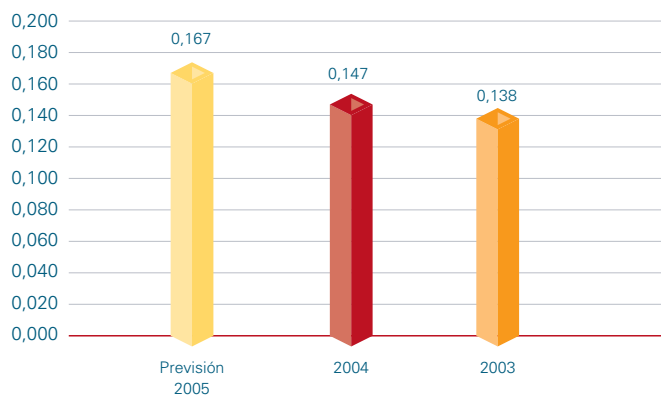


⁽¹⁾ Ministerio de Medio Ambiente 2004.

m³ agua/GJe generado centrales de ciclo combinado (España) (Gráfico 9)



m³ agua/GJe generado cogeneración (España) (Gráfico 10)



Este volumen de agua utilizado en el proceso de las centrales de ciclo combinado significa, en el ejercicio 2004, 0,020 m³ de agua por GJe generado. El consumo de las plantas de cogeneración es de 0,147 m³/GJe generado (gráfico 9).

Como se ve en el gráfico 10, el consumo unitario de agua ha crecido en los últimos ejercicios, probablemente debido a que en ejercicios anteriores no se ha realizado un control tan exhaustivo del agua consumida en estas instalaciones. No obstante, durante el ejercicio 2005 se efectuará un estudio concreto con el fin de determinar si es posible implementar medidas de ahorro de agua en estas instalaciones.

El Grupo Gas Natural cuenta entre sus objetivos el de emplear siempre en sus nuevos proyectos de centrales de ciclo combinado la mejor tecnología disponible. Consecuencia de ello ha sido su decisión de instalar sistemas de refrigeración de circuito cerrado con torres de refrigeración en sus nuevas plantas para reducir al mínimo las necesidades de aportación de agua.

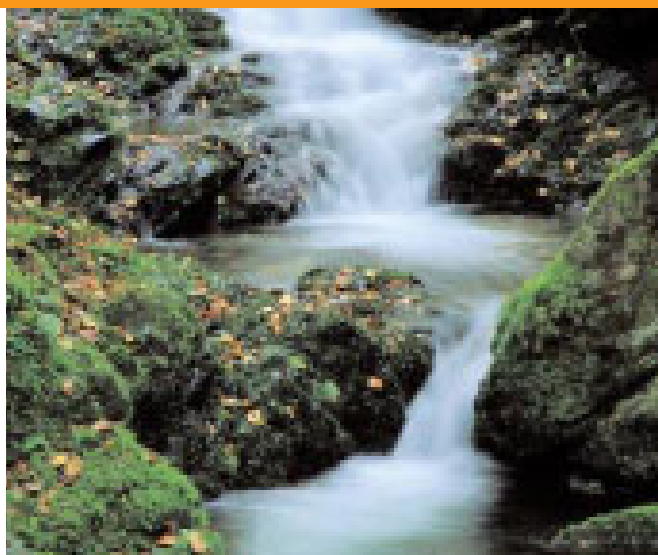
En el área internacional, el principal consumo de agua tiene lugar en la central de ciclo combinado de Puerto Rico, en Argentina en la planta de *peak-shaving*, y en el proceso de fabricación de gas manufacturado en Brasil.

Durante 2004, en Puerto Rico se consumieron 1,04 millones de m³ debido a la evaporación y se utilizaron 2,69 millones de m³ en proceso.

En Argentina, el consumo de agua de proceso para licuar gas natural procedente de pozos ascendió a 2.263 m³.

En Brasil, se consumieron 160.563 m³ de agua, con un ratio de 0,025 m³/GJ de gas producido.

Las previsiones globales de consumo de agua de proceso en 2005 indican una ligera tendencia a la baja.



Papel

El consumo de papel del Grupo Gas Natural en España durante 2004 fue de 170 t de papel blanco en sus variedades de ecológico y reciclado, suponiendo el primero de ellos el 96% del total.

En el área internacional, el consumo de papel ascendió a 834 t, de los que el 99,6% era de carácter ecológico.

El aumento registrado en 2004 respecto a 2003 se debe a la incorporación de las sociedades Gas Natural Servicios, Gas Natural Soluciones y La Energía.

La previsión para el ejercicio 2005 es mantener una reducción del consumo de papel de un 2% (gráfico 11).

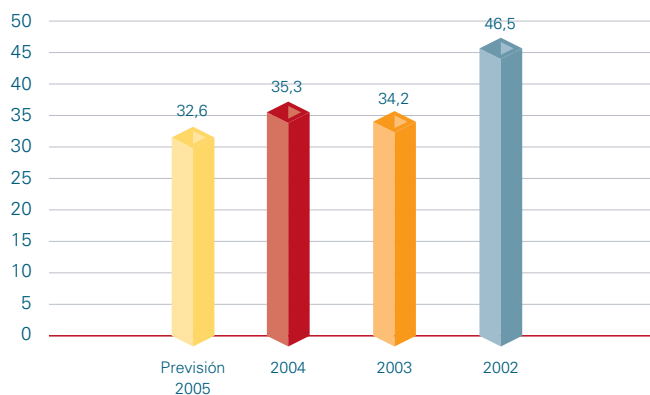
Residuos

Durante 2004 el Grupo Gas Natural generó en España 355 t ✓ de residuos, de los que sólo el 4,16% ✓ fueron de carácter peligroso. El 73% de los residuos se gestionaron y registraron a través de "Resinet"; el 27% restante se ha estimado considerando los correspondientes ratios de generación por persona (empleados y subcontratados) presente en los centros de trabajo (gráfico 12).

En el resto de países se gestionaron 3.446 t de residuos. El aumento registrado durante este ejercicio, en relación con el anterior, se debe al desmantelamiento de uno de los gasómetros en Brasil, para el que se ha establecido un Plan de Gestión de Residuos específico, y a la implantación del sistema de gestión en Puerto Rico.

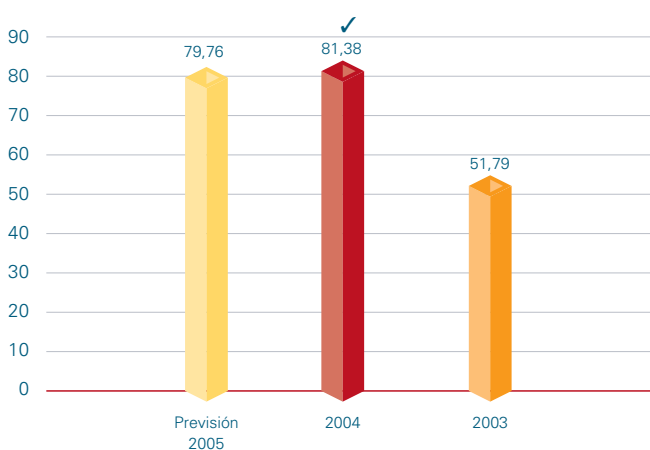
Consumo de papel por cliente en España

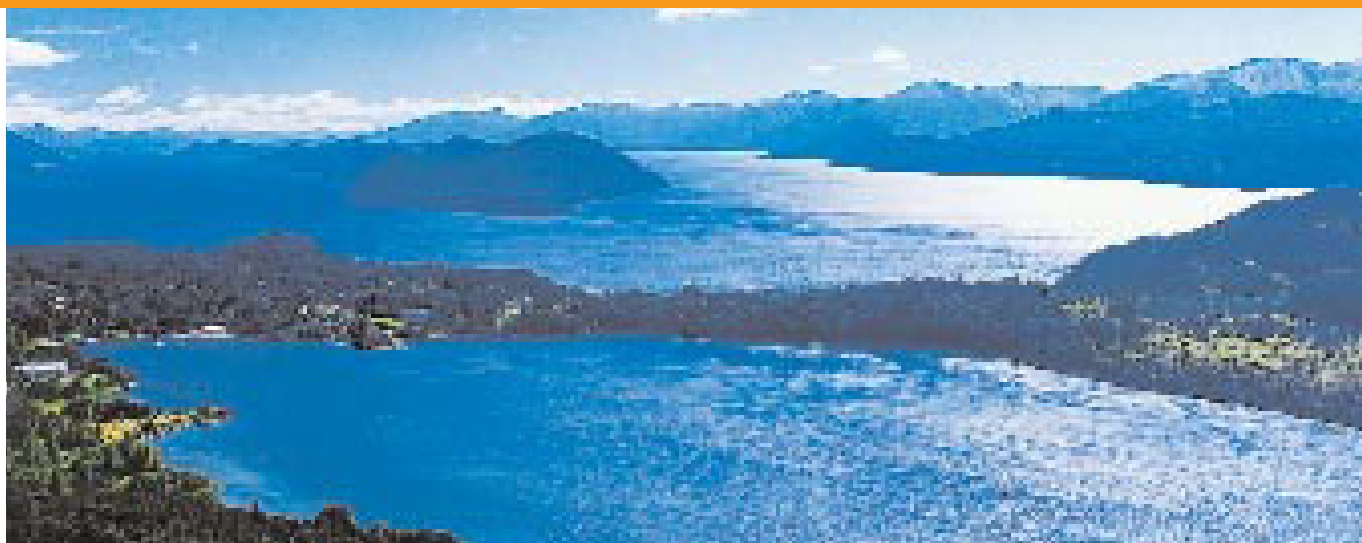
(Gráfico 11) (kg papel/1.000 clientes)



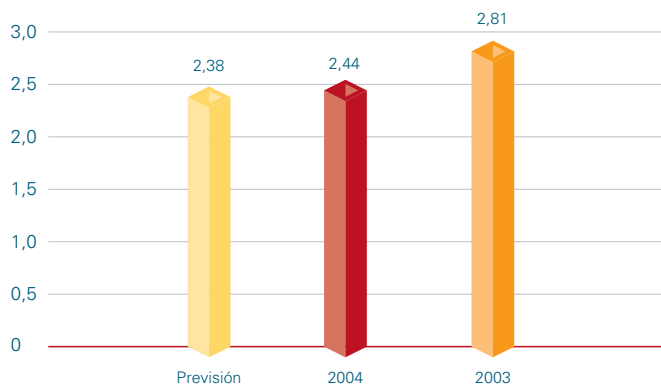
Gestión de residuos en España

(Gráfico 12) (kg residuos/persona)



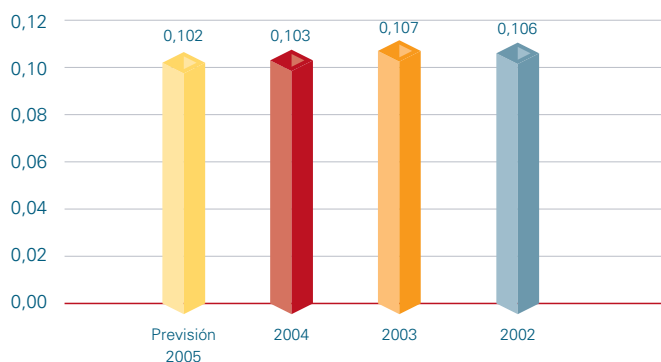


Emisiones por transporte y distribución de gas (España) (Gráfico 13)
(t CO₂ eq/TJ gas vehiculado)



Nota: sólo incluye emisiones de CH₄.

Emisiones por generación de energía eléctrica en centrales de ciclo combinado (España) (Gráfico 14)
(t de CO₂/GJe generado)



Emisiones de gases de efecto invernadero (CH₄ y CO₂)

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero del Grupo Gas Natural en España, expresadas en millones de toneladas de CO₂ eq, en 2004 fueron:

Distribución	0,67 ✓
Generación eléctrica	2,04 ✓
Consumos propios	0,0084 ✓

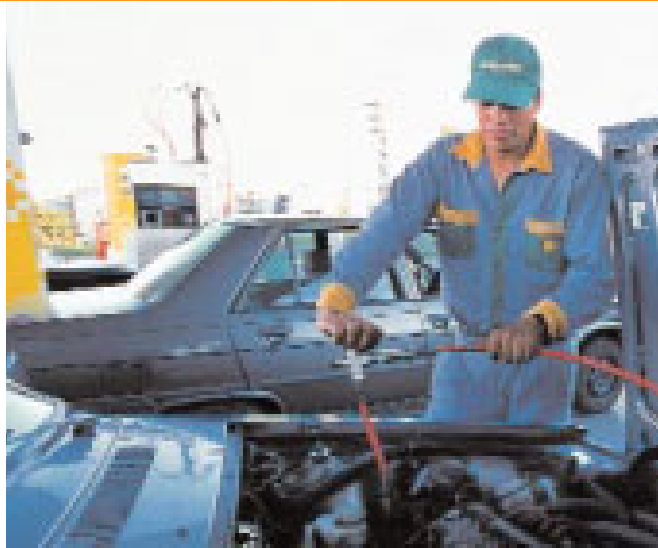
Con la idea de promover un desarrollo sostenible, el Grupo Gas Natural mantiene el compromiso constante de elaborar y aplicar medidas tendentes a reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero, de acuerdo con las directrices establecidas por el Protocolo de Kioto y las directivas comunitarias derivadas, entre ellas la Directiva 2003/87/CE, relativa al régimen para el Comercio de Derechos de Emisión de Gases de Efecto Invernadero, y su trasposición a la legislación española por RDL 5/2004 de 27 de agosto.

Emisiones por transporte y distribución de gas

Las emisiones de CH₄ del Grupo Gas Natural se deben exclusivamente a pérdidas en la red, por falta de estanquidad, así como a actuaciones operacionales en ella.

En 2004, en España las emisiones de CH₄ expresadas en forma de CO₂ eq fueron de 0,66 millones de t CO₂ eq ✓ (gráfico 13).

En el ámbito internacional (países sin restricciones de emisiones de gases de efecto invernadero en el Protocolo de Kioto) del Grupo Gas Natural en 2004 se registraron 0,62 millones de t de CO₂ eq por falta de estanquidad y operaciones en redes, lo que supuso 1,9 kg CO₂ eq por GJ de gas vehiculado.



Emisiones por generación de energía eléctrica

Por lo que respecta a las emisiones de CO₂ en España, el valor absoluto registrado en 2004 totalizó la cifra de 2,04 millones de t ✓.

Si realizamos la evolución del factor de emisión de CO₂ para las principales fuentes de emisión, es decir, centrales de ciclo combinado en España y Puerto Rico, así como plantas de cogeneración españolas, la situación sería la que se refleja en los gráficos 14, 15 y 16.

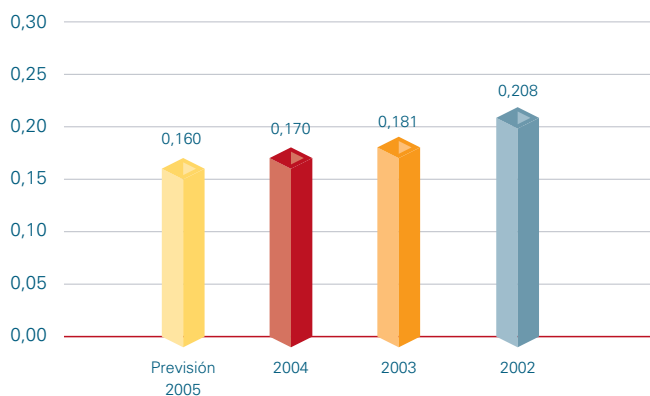
De no existir estas centrales de ciclo combinado, y de haberse generado la energía producida por el Grupo Gas Natural (5,375 TWh) en centrales térmicas convencionales, se habrían emitido a la atmósfera 2,9 millones de t CO₂ adicionales (cálculo realizado con el diferencial de emisión de las térmicas convencionales y las centrales de ciclo combinado según la estructura de generación eléctrica 2003).

La previsión, sin embargo, de un aumento en valor absoluto de las emisiones de CO₂ en 2005 se deberá a la mayor producción de electricidad, por parte del Grupo Gas Natural, en este tipo de centrales.

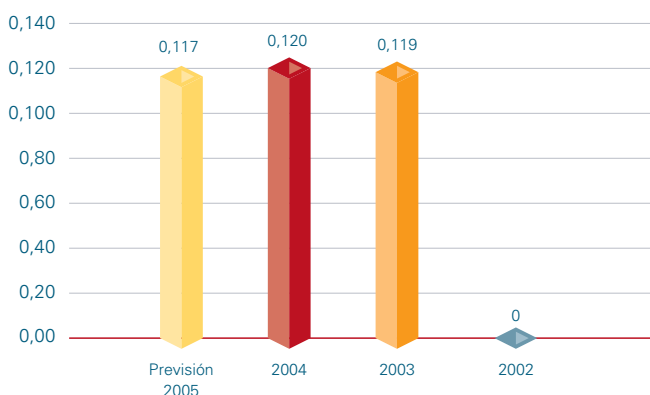
Las plantas de cogeneración del Grupo Gas Natural emitieron a la atmósfera en 2004 y en valor absoluto, 51.733 t CO₂ ✓. En el gráfico 15 se representan sus emisiones por GJe generado.

En el ámbito internacional, las emisiones de CO₂ debidas a la central de ciclo combinado de Puerto Rico se reflejan en el gráfico 16.

Emisiones por generación de energía eléctrica en instalaciones de cogeneración (España) (Gráfico 15)
(t de CO₂/GJe generado)

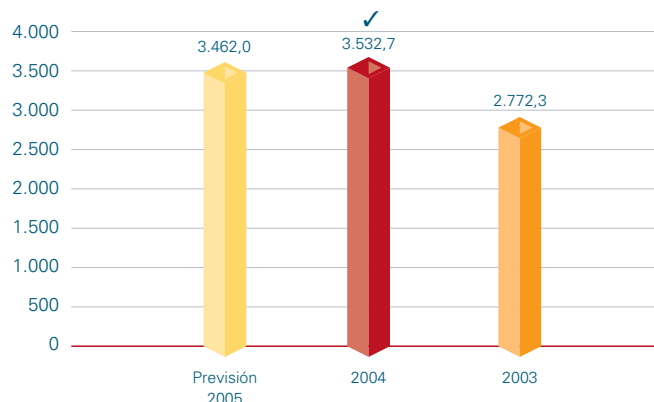


Emisiones por generación de energía eléctrica en centrales de ciclo combinado (Puerto Rico) (Gráfico 16)
(t de CO₂/GJe generado)



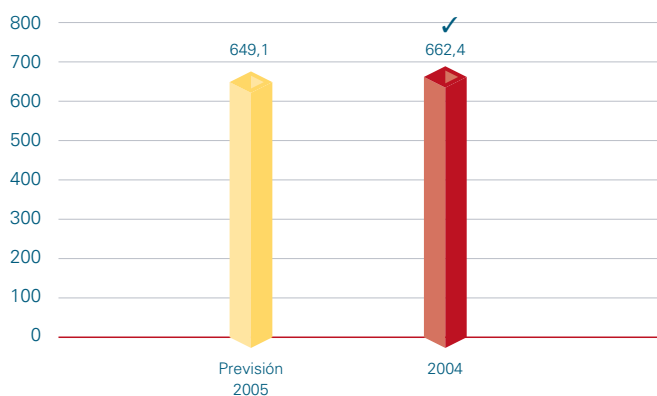
Emisiones de CO₂ en España debidas a fuentes móviles

(Gráfico 17) (t de CO₂)



Emisiones de CO₂ en España debidas a fuentes fijas

(Gráfico 18) (t de CO₂)



Usos propios

En este apartado incluimos las emisiones por usos propios derivadas de los vehículos del Grupo Gas Natural destinados al desplazamiento del personal de la empresa para actividades profesionales, las derivadas de la utilización de gas natural, así como las emisiones indirectas por consumo de electricidad, ambas en centros de trabajo.

Las emisiones de CO₂ en España, debidas a fuentes móviles, fueron en 2004 de 3.533 t ✓. Para 2005 se prevé una reducción del 2% debida, en parte, a una renovación del parque de vehículos del Grupo en España (gráfico 17).

Las emisiones debidas al consumo de gas natural y electricidad en centros de trabajo en España totalizaron, en 2004, 4.854 t de CO₂ ✓ (fuentes fijas e indirectas). La tendencia prevista para 2005 es una reducción de estas emisiones en un 2%.

En el ámbito internacional, globalmente, se emitieron a la atmósfera durante el ejercicio 2004, 0,89 millones de t de CO₂, entre las debidas a fuentes móviles, fijas e indirectas, con el siguiente reparto:

Fuentes móviles	0,14 %
Fuentes fijas	99,12 %
Indirectas	0,74 %

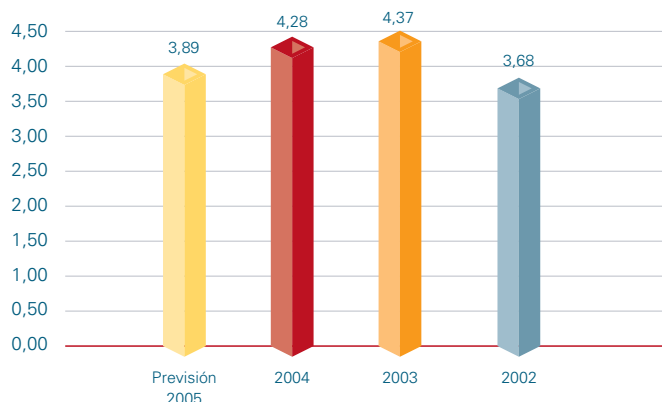
Otras emisiones (CO y NOx)

El resto de emisiones a la atmósfera del Grupo Gas Natural, CO y NOx, se producen principalmente en los procesos de generación de electricidad en centrales de ciclo combinado y plantas de cogeneración. La emisión de CO en centrales de ciclo combinado es inapreciable.

Las emisiones totales de CO en España en 2004 fueron 86 t.

Emisiones en España de CO en plantas de cogeneración y centrales de ciclo combinado (Gráfico 19)

(g de CO/GJe generado)



La cantidad, expresada en gramos de CO por GJe generado en plantas de cogeneración y ciclos combinados, se muestra en el gráfico 19.

Por lo que respecta a las emisiones de NOx, en España en 2004 se totalizaron 774 t.

La cantidad, expresada en gramos de NOx por GJe generado en plantas de cogeneración y ciclos combinados, se muestra en el gráfico 20.

La emisión de NOx por GJe generado en centrales de ciclo combinado presenta una tendencia de reducción desde valores ya bajos.

En el ámbito internacional, la central de ciclo combinado de Puerto Rico es una de las fuentes emisoras de CO y NOx. En 2004 registró emisiones de 11,84 t de CO y 113 t de NOx, lo que representa valores por GJe generado de 2,3 y 22,3 g, respectivamente.

Otro foco emisor de este tipo de contaminantes lo constituyen los turbocompresores y calderas industriales de Metragaz, en Marruecos. En 2004 emitieron 974,84 t de CO y 779 t de NOx, que suponen unas emisiones por GJ de gas vehiculado de 2,3 y 1,8 g respectivamente.

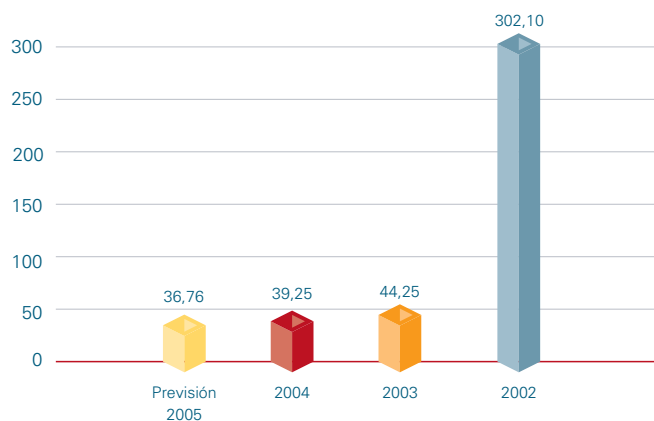
Ruidos

El Grupo Gas Natural no ha registrado en España ninguna no conformidad asociada a sus Sistema de Gestión Medioambiental, debida a ruido en obras e instalaciones durante el ejercicio 2004.

Únicamente en México, durante este ejercicio, se han contabilizado cuatro no conformidades por ruido en obras urbanas al sobrepasar, en algunos de los intervalos horarios, los niveles permitidos. El nivel extremo medido ha sido de 101 dB(A) cuando se permitían 68 dB(A). En todos los casos se han tomado las medidas correctoras oportunas.

Emisiones de NOx en España en plantas de cogeneración y centrales de ciclo combinado (Gráfico 20)

(g de NOx/GJe generado)



Brasil ha sobrepasado, en la peor situación, en 4,9 dB(A) el nivel de ruido permitido en los compresores de las fábricas de gas manufacturado. No obstante, el personal utiliza elementos de protección acústica que consiguen una atenuación de 10,3 dB.

El Grupo Gas Natural ha realizado durante 2004 un estudio sobre la emisión de ruidos que se genera en cada una de las fases de instalación de redes de distribución de gas, así como de estaciones de regulación y medida (ERM) y armarios de regulación. Los datos obtenidos son comparados con los fijados como objetivo en las diferentes ordenanzas comunitarias o locales y, en caso de superarse, determinar las medidas necesarias para reducirlos, tanto en tiempo como en intensidad sonora.



■ Estudios de Impacto Ambiental

El Grupo Gas Natural ha realizado en 2004 diferentes Estudios de Impacto Ambiental (EIA). Entre ellos, pueden destacarse:

- Cruce del río Tirón en Anguciana (La Rioja).
- Proyecto de suministro de gas natural a Escalante (Cantabria).
- Ramal de AP desde posición IO 15-Betanzos-Miño (zona de influencia del río Mandeo y en la zona de protección especial Red Natura 2000) (Galicia).
- Contaminación acústica de obras de canalización (Valencia).
- Proyecto especial para canalización del Tibidabo en Barcelona (Cataluña).
- Análisis medioambiental de la central de ciclo combinado de Cartagena (Murcia).
- EIA de proyectos distribución gas.
- EIA de proyectos de almacenamiento y regasificación de Zaule y Taranto para Italia.
- Proyecto Alfaraque, cruce de río. Proyecto de la empresa Proincer (Andalucía).
- EIA de la central de ciclo combinado de Sines (Portugal) de 800 MW, para la Administración portuguesa.
- Dos proyectos de reforestación del área degradada de Petrópolis (Brasil), que superan los 10.000 m².

En 2005 se prevé la realización de Estudios de Impacto Ambiental, para las plantas de GNL de Vinaroz, Benidorm y Gandía, así como para los nuevos proyectos de centrales de ciclo combinado previstos por el Grupo Gas Natural.

■ Incidencias Medioambientales

Las únicas incidencias producidas durante 2004 en España han sido:

- Derrames de aceites detectados en la supervisión de la ejecución de obras de canalización y acometidas: se detectaron 203 no conformidades de un total de 145.409 aspectos (0,14%).
- Reclamaciones de un cliente por ruido producido por plancha colocada en obra.
- Reclamación por mal olor.
- Dos reclamaciones por ruidos/vibraciones.

Todas ellas fueron atendidas convenientemente y corregidas.

En el ámbito internacional, las incidencias medioambientales se debieron a pequeñas fugas y cambios de presión por infiltración de agua en la red como consecuencia de obras ajenas al Grupo Gas Natural.

■ Incumplimientos y multas

En España se registraron dos sanciones por una cuantía de 60.702 euros por haber afectado a dos ejemplares de acebuche (*Olea Europea Silvestris*), con expediente sancionador en 2001, pero pagada en 2004, y una tala sin permiso expreso de árboles para restitución de pista. Adicionalmente, se produjo la retirada de un árbol sin conocimiento del Ayuntamiento correspondiente, que no generó expediente y que fue replantado. Además, quedan por resolver cuatro expedientes por ensuciamiento de la vía pública en Andalucía.

En el ámbito internacional, están pendientes de resolución multas por valor de 57.801 euros, que se han producido en Brasil y México.

■ Community Development Carbon Fund

Durante el ejercicio 2004 el Grupo Gas Natural ha solicitado al Banco Mundial participar en el Community Development Carbon Fund. Este Fondo de Carbono ha sido especialmente diseñado para la realización de proyectos vinculados con el desarrollo de los procesos productivos, los hábitos, la educación y la salud de las poblaciones de los países más desfavorecidos del planeta.

■ Desembolsos medioambientales

A lo largo del ejercicio 2004, el Grupo Gas Natural ha continuado avanzando en la consolidación y desarrollo de su Sistema de Gestión Medioambiental.

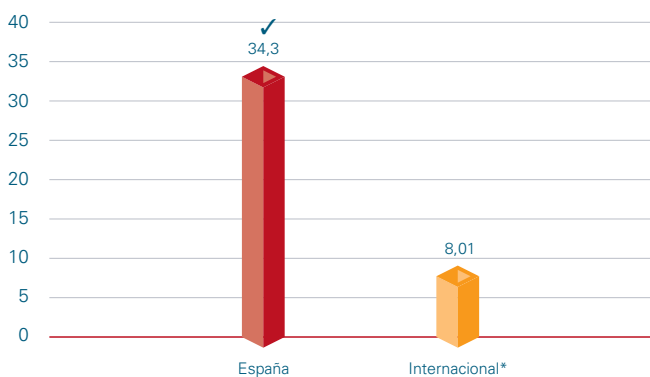
Los desembolsos medioambientales realizados en España ascendieron a 34,3 ✓ millones de euros y en el ámbito internacional a 8,01 millones de euros (gráfico 21).

Los principales conceptos en los que se han efectuado los desembolsos han sido:

- Renovación de redes y acometidas.
- Encauzamientos de ríos.
- Descontaminación de suelos.
- Vigilancia de la calidad del aire.
- Restitución de terrenos.
- Adquisición de vehículos industriales ligeros.
- Proyectos de reducción de emisiones de CO₂.
- Programa de PPI's en obras.

■ Desembolsos medioambientales (Gráfico 21)

(millones de euros)



* Se excluyen Italia y Puerto Rico.

■ Principales indicadores medioambientales

■ Consumo de agua (miles de m³)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Sanitaria	61,68	62,42	91,63	ND
Refrigeración	4.698,65	1.964,04	1.612,37	1.027,42
Proceso	519,54	437,70	342,54	151,33
Internacional				
Sanitaria	260,23	289,32	275,13	270,30
Refrigeración	1.121,82	1.099,18	255,88	ND
Proceso	2.866,95	2.803,59	642,00	259,02

■ Gestión agua de proceso (miles de m³)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Utilizada	519,54	437,70	342,54	151,33
Tratada	491,25	409,45	323,64	151,33
Reutilizada o devuelta al medio	448,67	397,93	312,93	148,94
Internacional				
Utilizada	2.866,95	2.803,59	642,0	259,02
Tratada	2.780,53	2.693,44	516,18	ND
Reutilizada o devuelta al medio	2.498,97	2.423,97	463,30	ND

■ Consumo de energía en centros de trabajo (GJ)

España*	Previsión 2005	2004	2003	2002
Gas natural	12.586,78	12.843,65 ✓	ND	ND
Electricidad	45.923,16	46.860,36 ✓	77.611,07	ND
Internacional				
Gas natural	33.314,66	37.359,85	29.314,26	20.686,04
Electricidad	67.183,80	77.381,41	68.597,29	69.267,35

■ Consumo de energía en proceso (TJ)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Gas natural	65.419,80	39.714,32 ✓	30.222,30	15.718,98
Electricidad	664,49	385,54 ✓	314,82	127,77
Internacional				
Gas natural	18.890,29	17.009,90	6.322,47	4.030,38
Electricidad	221,19	243,85	81,11	67,33

■ Consumo total de energía (TJ)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Totales	66.142,80	40.159,56 ✓	30.614,73	15.846,75
Internacional				
Totales	19.211,98	17.368,49	6.501,49	4.187,67

ND: No disponible. NA: No aplica.

* La información correspondiente al ejercicio 2004 ha sido calculada y/o obtenida con diferentes criterios a los utilizados en ejercicios precedentes, sin que haya sido posible recalcular estos datos para preservar la compatibilidad entre ejercicios.

■ Rendimiento energético (ciclos combinados y cogeneración) (TJ_e generados)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
C. Combinados	32.235,84	19.353,35	14.018,40	7.347,60
Cogeneración	453,56	304,17	234,08	119,60
Internacional				
C. Combinados	5.195,16	5.032,43	964.440	ND
Cogeneración	NA	NA	NA	NA

■ Consumo de papel (t)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Reciclado	159,61	162,87	140,52	179,05
Ecológico	6,71	6,85	12,69	15,00
Internacional				
Reciclado	811,99	830,70	718,45	264,39
Ecológico	3,35	3,28	3,52	4,08

■ Generación de residuos (t)

España (centros de trabajo)	Previsión 2005	2004	2003	2002
Peligrosos	14,48	14,78 ✓	6,95	ND
No Peligrosos	333,89	340,70 ✓	219,26	ND
Internacional				
Peligrosos	14,52	3.226,05	30,77	3,94
No Peligrosos	32,21	220,23	20,24	20,94

■ Emisiones de CH₄ (miles de t CO₂ eq)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Redes	—	663,05 ✓	632,85	598,22
Internacional				
Redes	461,14	620,46	595,14	950,31

■ Emisiones de CO₂ (miles de t CO₂)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Fuentes móviles	3,46	3,53 ✓	ND	ND
Fuentes fijas	3.374,61	2.046,74 ✓	1.551,64	810,69
Indirectas	4,11	4,19 ✓	6,94	ND
Internacional				
Fuentes móviles	1,26	1,21	0,85	0,63
Fuentes fijas	976,01	878,75	327,64	208,87
Indirectas	7,85	6,56	6,39	6,52

■ Emisiones de CO (t)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Totales	128,02	86,36	62,33	27,50
Internacional				
Totales	1.519,62	1.041,70	583,33	558,98

■ Emisiones de NOx (t)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Totales	1.202,17	773,58	640,69	2.255,83
Internacional				
Totales	1.273,08	946,20	774,36	737,17

■ Ruido en obras e instalaciones (Nº)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
No conformidades	0	0	0	0
Internacional				
No conformidades	0	4	0	0

■ Estudios de impacto ambiental (Nº)

España*	Previsión 2005	2004	2003	2002
EIA	NP	27	3	ND
Internacional				
EIA	NP	19	17	7

■ Incidencias medioambientales (Nº)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Incidencias	NP	203	ND	ND
Internacional				
Incidencias	NP	Varias	Varias	Varias

■ Incumplimientos y multas (miles de euros)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Totales	NP	60,70	ND	ND
Internacional				
Totales	NP	57,80	48,70	24,31

■ Comportamiento ambiental de proveedores (Nº)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
e+5	—	5	NA	NA
Internacional				
e+5	NA	NA	NA	NA

■ Desembolsos medioambientales (miles de euros)

España	Previsión 2005	2004	2003	2002
Desembolsos	—	34.250,66 ✓	ND	ND
Internacional (Exceptuando Italia y Puerto Rico)				
Desembolsos	—	8.006,48	ND	ND

ND: No disponible.

NA: No aplica.

NP: No se prevé la existencia.

* La información correspondiente al ejercicio 2004 ha sido calculada y/o obtenida con diferentes criterios a los utilizados en ejercicios precedentes, sin que haya sido posible recalcular estos datos para preservar la compatibilidad entre ejercicios.

Informe de verificación externa



Edificio Caja Madrid
Avda. Diagonal 640
08017 Barcelona
Tel. centralita: +34 93 253 70 00
Fax: +34 93 405 90 32

INFORME DE VERIFICACIÓN

Al Comité de Dirección de Gas Natural SDG, S.A.

1. Hemos aplicado los procedimientos descritos en el párrafo 2 siguiente para verificar aquellos Indicadores de sostenibilidad, identificados con el símbolo "✓", incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural SDG, S.A. y su Grupo de Sociedades para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2004 (en adelante el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2004"*). Dichos indicadores son los que la Dirección de Gas Natural SDG, S.A. ha considerado como de mayor relevancia, atendiendo a las indicaciones establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2002.

La Dirección de Gas Natural SDG, S.A. es responsable de la información incluida en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2004"* así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.

Nuestra responsabilidad es, basándonos en las mencionadas bases y criterios de preparación y de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:

- La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión.
 - Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación expresadas en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2004"*.
 - La exactitud y coherencia de los valores de dichos indicadores.
 - Si el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2004"* sigue el índice de contenidos recomendado por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2002.
2. Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:
 - Desarrollo de entrevistas con el personal de Gas Natural SDG, S.A. y de su Grupo de Sociedades responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
 - Revisión de la documentación relevante y los sistemas utilizados para recopilar y agregar la información.



- Aplicación de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad de las bases y criterios de preparación indicados en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2004"* y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.
 - Comparación del índice de contenidos incluido en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2004"* con el sugerido por el Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 2002.
3. No existen normas generalmente aceptadas para la preparación o verificación de Informes de responsabilidad corporativa. En consecuencia, hemos basado nuestro enfoque de revisión en las mejores prácticas conocidas y en las normas que subyacen en el *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised)"*. Hemos planificado y desarrollado nuestras pruebas al objeto de obtener una base de razonabilidad sobre la que sustentar nuestras conclusiones respecto a los indicadores sujetos a nuestra revisión y que se identifican con el símbolo "✓" en el propio *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2004"*. Sobre la base de los procedimientos aplicados, descritos en el párrafo 2 anterior, y de acuerdo con las bases y criterios de preparación de los indicadores que se indican en el citado Informe, podemos concluir que:
- Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión, proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
 - Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación indicados en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2004"*.
 - No hemos identificado indicios de desviaciones significativas en lo que respecta a la exactitud y coherencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.
 - El *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2004"* sigue el índice de contenidos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2002.

Les saludamos atentamente,

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L.

Máximo Ibáñez
Socio

21 de Marzo de 2005

Índice de contenidos e indicadores GRI



Índice de contenidos e indicadores GRI

La siguiente tabla identifica las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2004 del Grupo Gas Natural donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI, Guía 2002). Las posibles aclaraciones están especificadas con llamadas al pie de tabla.

1. Visión y estrategia		Páginas
1.1	Exposición de la visión y estrategia respecto al desarrollo sostenible.	2-3, 12
1.2	Declaración del Presidente.	2-3, 13
2. Perfil de la Organización		
2.1	Nombre de la organización.	2-3, 12
2.2	Principales productos y servicios, incluyendo marcas, si procede.	8-11, 25
2.3	Estructura operativa.	20, 47
2.4	Descripción de Direcciones, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	8-11, 20
2.5	Países en los que opera.	6-11
2.6	Naturaleza de la propiedad: forma jurídica.	6
2.7	Naturaleza de los mercados a los que sirve.	8-11
2.8	Magnitud de la organización.	6-11, 34, 45, 47
2.9	Lista de partes interesadas, características principales y relación con la organización.	12, 13, 21, 46, 49, 52, 56-59
Alcance del Informe		
2.10	Personas de contacto para temas relacionados con el Informe.	4, 107
2.11	Periodo cubierto por el Informe.	4
2.12	Fecha de informes previos (si están disponibles).	4
2.13	Cobertura del Informe y limitaciones específicas del alcance.	4, 25-27, 33, 36-41, 45, 62
2.14	Cambios significativos desde la publicación del Informe anterior.	2-3, 11, 13, 20, 24, 29-33
2.15	Bases para elaborar informes de empresas filiales, compartidas...	(1)
2.16	Descripción de la naturaleza, motivos y efecto de modificaciones introducidas respecto a los informes anteriores.	2-3, 28
Perfil del Informe		
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI al Informe.	4
2.18	Criterios usados en la contabilidad de costos y beneficios económicos, ambientales y sociales.	8-10, 26, 40, 49
2.19	Cambios significativos en los métodos de cálculo respecto a los informes anteriores.	8-9
2.20	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, exhaustividad, y veracidad del Informe.	4, 12, 16
2.21	Política y medidas para la verificación externa del Informe.	4, 84-85
2.22	Métodos de obtención de información adicional relacionada con el Informe.	4, 14, 17, 48

(1): La información puede consultarse en el Informe Anual 2004 del Grupo Gas Natural.

3. Estructura de gobierno y sistemas de gestión		Páginas
3.1	Estructura de gobierno de la Organización.	16-19
3.2	Porcentaje de consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	19
3.3	Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar la estrategia de la organización en temas ambientales y sociales.	16-17
3.4	Procesos directivos para supervisar oportunidades y riesgos de la Organización.	12, 16-17
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos de la Organización.	17-19, 39, 45
3.6	Estructura organizativa y miembros clave responsables de la supervisión, puesta en marcha y auditoría.	16
3.7	Misión, valores, principios, códigos de conducta y políticas.	12-13, 14, 43
3.8	Mecanismos que permiten proponer a los accionistas recomendaciones.	15
Compromiso con las partes interesadas		
3.9	Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas.	13, 21
3.10	Descripción y métodos de consulta a las partes interesadas.	25-26, 29-34, 43, 45, 47-48, 51
3.11	Tipo de información generada por las consultas a partes interesadas.	24, 26-28
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado del compromiso con las partes interesadas.	24-25, 43
Políticas globales y sistemas de gestión		
3.13	Explicación de la aplicación del principio de precaución.	40, 44, 61
3.14	Compromisos u otras iniciativas desarrolladas externamente, que la Organización suscribe o apoya.	44
3.15	Principales asociaciones a las que pertenece la Organización.	42, 58, 79
3.16	Políticas y/o sistemas para gestionar los impactos ocasionados por procesos anteriores/posteriores de la Organización.	13, 25, 29-32, 49-51, 61
3.17	Enfoque de la gestión de impactos económicos, ambientales y sociales indirectos.	55
3.18	Principales decisiones sobre la ubicación o modificación de las operaciones.	6-11, 24-33
3.19	Programas y procedimientos de desempeño económico, medioambiental y social.	25, 34, 36-37, 50, 63-66
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	17, 25, 62
4. Índice de contenidos e indicadores GRI		
4	Contenidos e indicadores GRI.	88-94

Indicadores de desempeño económico

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	IRC 2003	Páginas
Clientes	EC-1	Ventas netas.	C	*	7-11
	EC-2	Desglose geográfico de los mercados.	C	*	24
Proveedores	EC-3	Costes de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados.	C	*	49
	EC-4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.	C		(2)
Empleados	EC-5	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones e indemnizaciones por despido) desglosados por países o regiones.	C	*	7
Proveedores de capital	EC-6	Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes.	C	*	46
	EC-7	Aumento/disminución de las ganancias retenidas al final del período.	C	*	7
Sector Público	EC-8	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países.	C		7
	EC-9	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones.	C	*	7
	EC-10	Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipos de grupos.	C	*	52-53

C/A: - C: Indicadores relevantes para la mayoría de las partes interesadas.

- A: Indicadores que representan una práctica destacada, aunque su uso no está muy extendido actualmente entre las organizaciones informantes.

IRC 2003: Indica presencia del indicador en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2003 del Grupo Gas Natural.

(2): Información no disponible, debido a la falta de sistemas de datos para generar dicha información. El nuevo Modelo de Compras que ha puesto en marcha el Grupo Gas Natural permitirá proporcionar información relacionada con este indicador en próximas ediciones del Informe de Responsabilidad Corporativa.

Indicadores de desempeño social: prácticas laborales

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	IRC 2003	Páginas
Empleo	LA-1	Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible por regiones/países, situación, tipo de contratación y modalidad de contrato.	C	*	34-36, 41, 45
	LA -2	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones/países.	C	*	36
	LA -12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.	A	*	41
Relaciones empresa-trabajadores	LA-3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales u otros representantes responsables, desglosado geográficamente o porcentaje de empleados incluidos en convenios colectivos, desglosado por regiones/países.	C	*	34, 39, 44
	LA-4	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes.	C	*	44
Salud y seguridad	LA-5	Métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT.	C		40
	LA-6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y en proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	C		(3)
	LA-7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados).	C	*	40, 44(4)
	LA-8	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo u otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.	C		(5)
Formación y educación	LA -9	Promedio de horas de formación por año y empleados, según categoría de empleado.	C	*	38, 45, (6)
	LA -16	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.	A		34-36, 45
	LA -17	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o a la formación continuada.	A	*	34, 38-39
Diversidad y oportunidad	LA-10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades, y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones.	C	*	42, 44
	LA-11	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.	C	*	34-35, 42, 45

(3): Información no disponible en el momento de cerrar el contenido del Informe de Responsabilidad Corporativa 2004, debido a la falta de sistemas de datos para generar dicha información. Se tiene como objetivo informar sobre dicho indicador en 2006.

(4): Durante el año 2004, en España se registró un accidente mortal por infarto en el centro de trabajo. En el resto de los países reseñados no se registraron accidentes mortales. La mayor parte de los accidentes registrados fueron accidentes de tráfico.

(5): En el ámbito del Grupo Gas Natural no se realizaron programas específicos relacionados con el VIH/SIDA, ya que no existe prevalencia de dicha enfermedad que lo justifique.

(6): Se completará la información según categorías en próximas ediciones del Informe de Responsabilidad Corporativa.

■ Indicadores de desempeño social: derechos humanos

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	IRC 2003	Páginas
Estrategia y gestión	HR-1	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	*	44
	HR-2	Muestras de que se tienen en consideración los impactos de derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	*	12, 13 ⁽⁷⁾
	HR-3	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	*	12, 13 ⁽⁸⁾
No discriminación	HR-4	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	*	12, 44
Libertad de asociación	HR-5	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema.	C	*	13, 44
Trabajo infantil	HR-6	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil.	C	*	13, 44
Trabajo forzoso	HR-7	Exposición de la política de rechazo al trabajo forzoso y obligatorio.	C	*	13, 44

⁽⁷⁾ ⁽⁸⁾: El Código de Conducta del Grupo Gas Natural, que está en fase de aprobación, recoge los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y establece medidas concretas para garantizar el cumplimiento de estos indicadores.

Indicadores de desempeño social: sociedad

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	IRC 2003	Páginas
Comunidad	SO-1	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	*	(9)
	SO-4	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.	A	*	44, 49, 51, 58
Corrupción	SO-2	Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados.	C	*	44
Contribuciones políticas	SO-3	Descripción de la política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	C	*	(10)

(9) (10): El Código de Conducta del Grupo Gas Natural, que está en fase de aprobación, recoge los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y establece medidas concretas para el cumplimiento de estos indicadores.

Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	IRC 2003	Páginas
Salud y seguridad del cliente	PR-1	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C		29-33
Productos y servicios	PR-2	Descripción de políticas, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	C		29-33
Respeto a la intimidad	PR-8	Análisis de políticas, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de gestión y cumplimiento respecto a la satisfacción del cliente, así como de los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción.	A	*	24-28
	PR-3	Descripción de políticas, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.	C	*	30

Indicadores de desempeño medioambiental

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	IRC 2003	Páginas
Materias primas	EN-1	Consumo total de materias primas, aparte de agua, por tipos.	C		73, 81
	EN-2	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización informante.	C		81
Energía	EN-3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	C		60, 68, 80
	EN-4	Consumo indirecto de energía.	C		69-71
	EN-17	Iniciativas para emplear fuentes de energías renovables y para incrementar el rendimiento energético.	A		60-61, 69-70
Agua	EN-5	Consumo total de agua.	C		71-72, 80
Biodiversidad	EN-6	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitat ricos en biodiversidad.	C		(11)
	EN-7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.	C		(12)
Emisión, vertidos y residuos	EN-8	Emisiones de gases de efecto invernadero.	C		60, 74-76, 81
	EN-9	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	C		(13)
	EN-10	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia, desglosadas por tipo.	C		76-77, 81-82
	EN-11	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destino.	C		60, 73, 81
	EN-12	Vertidos al agua de importancia, por tipo.	C		N.A.
	EN-13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales.	C		N.A.
Productos y servicios	EN-14	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.	C		60-82
	EN-15	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad.	C		N.A.
Cumplimiento	EN-16	Episodios y multas asociados al incumplimientos de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales.	C		79, 82
Proveedores	EN-33	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión.	A		50-51, 61, 62
Transporte	EN-34	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.	A		70
General	EN-35	Gastos totales en materia de medio ambiente por tipo.	A		60, 79, 82

(11) (12): No existe ocupación del suelo en propiedad en zonas naturales. A la hora de seleccionar los emplazamientos de las diferentes infraestructuras del Grupo Gas Natural, se tienen en cuenta consideraciones de tipo ambiental, evitando las zonas protegidas o sensibles. Cuando se realizan obras que, por sus características, requieren estudios ambientales específicos, se realiza su correspondiente Estudio de Impacto Ambiental o Memorias Resumen, según el caso, tal y como solicita el organismo competente. El Grupo Gas Natural adopta en cada situación las medidas oportunas derivadas de los correspondientes Estudios de Impacto Ambiental (EIA).

(13): Los sistemas de refrigeración y equipos de extinción de incendios de todas las instalaciones del Grupo Gas Natural cumplen con la legislación ambiental vigente por lo que se refiere a la no utilización de sustancias clorofluorocarbonadas (CFC's). Adicionalmente, la utilización de sistemas de refrigeración por absorción con gas natural facilita la adopción de medidas de supresión de CFC's, usados en los ciclos de refrigeración por compresión. La absorción emplea refrigerantes con un ODP (Ozone Depletion Potential) nulo sobre la capa de ozono. Los ciclos de refrigeración de absorción por gas (utilizando mezclas amoníaco-agua o bromuro de litio-agua) contribuyen a la política internacional de supresión del uso de los CFC's.

N.A.: No aplica.

Glosario



Definición de términos

- AENOR.** Acrónimo de Asociación Española de Normalización. Es la entidad dedicada al desarrollo de la normalización y la certificación en todos los sectores industriales y de servicios y que tiene como propósito contribuir a mejorar la calidad y la competitividad de las empresas, así como proteger la naturaleza.
- Alta presión (AP).** Alta presión. Hay de dos tipos: APA, que comprende de 4 a 16 bar, y APB, que agrupa presiones superiores a 16 bar.
- ATR.** Acrónimo de Acceso de Terceros a la Red. Uso de la red de gas, por entidades externas a ésta, mediante un peaje específico que depende del servicio: canon de conexión, regasificación, transporte y almacenamiento.
- Buque metanero.** Nave de almacenamiento flotante, caracterizada por el tipo de depósitos que alberga, que transporta gas natural licuado a -160 grados centígrados y a una presión relativa ligeramente superior a la atmosférica.
- Calidad.** Conjunto de acciones orientadas a alcanzar la satisfacción de los clientes y aumentar su fidelización con criterios de eficiencia económica.
- Cash flow.** Flujo de caja. Cifra que refleja los recursos (beneficios, amortizaciones y provisiones) generados por una empresa a lo largo de un período.
- Central térmica convencional.** Central de generación de energía eléctrica en la que se emplea gas natural como combustible de caldera para la generación de vapor de agua y un conjunto generador de vapor-turbina de vapor-alternador.
- Central de gas de ciclo combinado (CCC).** Central de generación de electricidad en ciclo combinado, con turbina de gas y turbina de vapor acopladas a generadores eléctricos, que se alimenta por gas natural.

- CCTC.** Central de ciclo combinado con turbina de gas.
- CeRMAE.** Centre de Refèrència en Materials per a Energia de la Generalitat de Catalunya.
- CH₄.** Metano. La más pequeña de las moléculas de los hidrocarburos, con un átomo de carbono y cuatro átomos de hidrógeno. Es el componente principal del gas natural, pero también está presente en las capas de carbón, y es producido por animales y por la descomposición de los vegetales. Es un gas ligero y sin color ni olor.
- CNE.** Acrónimo de Comisión Nacional de la Energía. Es el ente regulador de los sistemas energéticos en España.
- CNMV.** Acrónimo de Comisión Nacional del Mercado de Valores. Es la encargada del buen funcionamiento y vigilancia del cumplimiento de todas las normativas vigentes en la Bolsa.
- CO.** Monóxido de carbono. Gas tóxico, incoloro e inodoro, que se desprende en la combustión incompleta (mal rendimiento) del carbono, contenido en toda materia orgánica.
- CO₂.** Dióxido de carbono o anhídrido carbónico. Es el gas que más incide en el efecto invernadero. Se produce en todos los procesos de combustión en los que interviene el carbono, que está en la totalidad de las sustancias orgánicas, tanto en procesos naturales (por ej., la respiración de los seres vivos) como artificiales (por ej., la utilización de combustible en procesos industriales, motores de automóviles, etc).
- CO₂ eq.** Dióxido de carbono equivalente.
- Cogeneración.** Producción de electricidad y calor en un proceso combinado (CHP) a partir de determinadas fuentes de energía, que resulta de eficiencia energética muy superior a los sistemas tradicionales y se puede dar en instalaciones muy diversas, desde una planta térmica hasta una estación de calefacción de edificios.
- Combustible fósil.** Sustancia combustible que se encuentra en el interior de la corteza terrestre y que se ha formado por el enterramiento y posterior transformación, a lo largo de los tiempos geológicos, de la materia orgánica. Son combustibles fósiles el carbón, el petróleo, el gas natural y las pizarras carbonosa y bituminosa.
- Comercializadora.** Persona física o jurídica que accede a las redes de transporte o distribución y vende el gas a los consumidores cualificados o a otros agentes del sistema en condiciones libremente pactadas. Utiliza las instalaciones de transportistas y distribuidores para el transporte y suministro de gas a sus clientes, a cambio de un peaje.
- Consumidor cualificado.** Consumidor que adquiere el gas a los comercializadores en condiciones libremente pactadas o directamente.

Consumidor no cualificado. Consumidor que adquiere el gas a los distribuidores en régimen de tarifa.

dB. Decibelio. Unidad de la intensidad del sonido.

dB (A). La intensidad del sonido se mide normalmente por mediación de un filtro con una cierta característica de paso. El filtro A es el que más se usa por su igualdad con el oído humano.

Desarrollo sostenible. Aprovechamiento de los recursos que satisfacen las necesidades actuales protegiendo el medio ambiente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas.

Distribuidor de gas. Persona física o jurídica que es el titular de instalaciones de distribución de gas natural (con presión menor o igual de 16 bares o que alimenten a un solo consumidor). Compra el gas al transportista a un precio de transferencia regulado y lo vende también a precio regulado a los clientes a tarifa. Al igual que el transportista, el distribuidor debe permitir el acceso a sus instalaciones a terceros.

Dividendo. Es la parte del beneficio de una empresa que se paga a los accionistas en proporción al número de acciones que posean. El dividendo a cuenta es el dividendo repartido a cuenta de los beneficios que se esperan obtener en un ejercicio.

Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Índice, elaborado por Dow Jones, STOXX y SAM, del que forman parte las compañías que ya están en el Dow Jones STOXX 600 Index, y que incluye a las empresas del mundo mejor posicionadas en el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Ebit. Resultado de las operaciones. Son los ingresos de explotación menos los gastos de explotación, dotaciones para las amortizaciones del inmovilizado, fondo de comercio y las provisiones para riesgos de naturaleza operativa.

Ebitda. Resultado bruto de explotación. Beneficio de explotación antes de intereses, amortizaciones y provisiones.

EFQM. European Foundation Quality Management.

Energía alternativa. Energía sustitutiva de las consideradas clásicas (carbón, petróleo, gas natural, nuclear, hidráulica, etc.) como las energías propiamente conocidas como renovables y otras como las células de combustible, que funcionan con hidrógeno, prácticamente inagotable.

Energía renovable. Energía que se presenta en la naturaleza de modo continuo y prácticamente inagotable, p. ej. la solar, la eólica y casi todas las energías alternativas.

Estación de compresión. Instalación para la elevación de la presión de un gas en un gasoducto, compuesta de compresores y dispositivos auxiliares de medida, control y regulación.

Estación para la regulación de la presión del gas.

Instalación de funcionamiento automático para reducir la presión del gas a un valor constante más bajo.

Estudio de impacto ambiental (EIA). Evaluación de las condiciones de un emplazamiento en el que se prevé realizar un proyecto, para analizar los posibles impactos y determinar las medidas compensatorias necesarias.

Eurogas. Acrónimo de Unión Europea de la Industria del Gas.

e-procurement. Obtención automatizada de datos o de procesos de forma electrónica. Se aplica tanto en las transacciones comerciales a través de Internet como en las comunicaciones internas de la empresa. El objetivo del *e-procurement* es ganar en eficiencia, es decir, agilizar las rutinas de los procesos y descargar a los empleados de las pesadas tareas burocráticas de confirmación o aprobación de datos.

e-sourcing. Término genérico empleado para describir todo el proceso de gestión del suministro de la empresa a través de Internet, incluyendo la logística, aprovisionamiento, almacenaje y gestión de compras.

FTSE4Good. Índice, elaborado por FTSE (Financial Times Stock Exchange), del que forman parte aquellas compañías con mayor compromiso en el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa.

Fundibeq. Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad.

Gas natural. Mezcla de hidrocarburos gaseosos formada en rocas sedimentarias en yacimiento seco o conjuntamente con crudo de petróleo. Está constituido principalmente por metano (86%), gases licuados de petróleo, nitrógeno y gas carbónico. Por su gran poder calorífico y la casi total ausencia de contaminantes, está aumentando su empleo en la generación de energía eléctrica y en consumos domésticos urbanos.

Gases de efecto invernadero. Conjunto de gases de origen natural o antropogénico causantes del efecto invernadero. Se consideran seis gases: dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, halofluorocarbonos, perfluorocarbonos y hexafluoruro de azufre.

Gasoducto. Conducción que permite el transporte, a alta presión y gran distancia, de un gas combustible. Puede estar conectado a redes internacionales y suministrar a una sola o varias comarcas.

Gestor Técnico del Sistema Gasista. Es el responsable de la gestión técnica de la red básica y de transporte secundario de gas natural. En España, el Gestor es Enagás, S.A. y tiene por objeto garantizar la continuidad y seguridad del suministro de gas natural y la correcta coordinación entre los puntos de acceso, los almacenamientos, el transporte y la distribución, bajo los principios de transparencia, objetividad e independencia.

GJ. Giga julio. Unidad de energía.

GJe. Giga julio eléctrico. Unidad de energía.

Global Reporting Initiative (GRI). Organización europea independiente, creada en 1997, cuyo objetivo es elaborar unas directrices de aplicación voluntaria para toda clase de entidades que informen sobre la dimensión económica, social y medioambiental de sus actividades, productos y servicios. Los criterios establecidos por esta prestigiosa asociación, a través de su guía anual, son reconocidos a nivel internacional.

GLP. Acrónimo de Gas Licuado de Petróleo. Fracción de hidrocarburos ligeros que se obtiene por destilación directa del petróleo crudo, constituida principalmente por propano y butano, así como por su mezcla en proporciones distintas. Se mantiene gaseoso en condiciones normales de temperatura y presión, y pasa al estado líquido elevando la presión o disminuyendo la temperatura. Se emplea como combustible doméstico.

GNL. Acrónimo de Gas Natural Licuado. Gas natural compuesto principalmente por metano y etano que, para facilitar su transporte, se pasa a fase líquida mediante el descenso de su temperatura.

GW. Gigavatio. Unidad de potencia equivalente a mil millones de Vatios.

Ibex 35. Es el primer índice de las bolsas españolas y se compone de los 35 títulos de mayor capitalización bursátil del mercado continuo. Se revisa cada seis meses y es un índice ponderado.

Informe Aldama. Publicado en enero de 2003, es el Informe para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados y en las Sociedades Cotizadas. Este documento viene a complementar al "Informe Olivencia", publicado en febrero de 1998.

ISO 14001. Norma internacional que especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión medioambiental y que permite a la organización contar con una mejor gestión de los impactos medioambientales de su actividad, cumplir con los requisitos legales y facilitar la consecución de objetivos medioambientales.

ISO 9001. Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión medioambiental.

kg. Kilogramo. Unidad de peso.

kWe. Kilovatio eléctrico.

kWh. Kilovatio hora. Unidad de trabajo, o de energía, equivalente a la energía producida o consumida por una potencia de un kilovatio durante una hora.

kWh/m². Kilovatio hora por metro cuadrado. Ratio de energía por unidad de superficie.

Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL). El Protocolo de Kioto, con el fin de facilitar y suavizar el coste económico del cumplimiento de los compromisos de limitación de emisiones de gases invernadero de los países desarrollados, estableció lo que se denomina mecanismos de flexibilidad, que son tres: comercio de emisiones, aplicación conjunta y mecanismo para un desarrollo limpio.

Tal y como lo define el Protocolo de Kioto, el Mecanismo para un Desarrollo Limpio permite a los países del anexo I (países desarrollados y este de Europa) invertir en proyectos sostenibles que den lugar a una reducción de las emisiones o a un aumento de las absorciones de las mismas por sumideros.

La diferencia final entre las emisiones reales y las que cabría esperar en ausencia del proyecto se traducirá en créditos (Reducciones de emisiones certificadas, CERs) que los países inversores podrán utilizar para cumplir sus compromisos de limitación de emisiones.

El Mecanismo para un Desarrollo Limpio cumple por tanto un triple objetivo: por un lado, los países inversores pueden utilizar estos créditos para cumplir sus obligaciones, los países en desarrollo reciben inversiones para proyectos sostenibles, y se contribuye a alcanzar el objetivo último de la Convención de Naciones Unidas contra el Cambio Climático.

Mercado de gas a tarifa o regulado. Es el modelo tradicional de relación entre cliente y empresa gasista. El cliente compra el gas al distribuidor al precio o tarifa regulada.

Mercado liberalizado. En este modelo, el cliente cualificado suscribe un contrato de suministro con una empresa comercializadora, a un precio libre y en competencia.

MW. Megavatio. Unidad de potencia equivalente a un millón de vatios. La potencia de las grandes centrales eléctricas se expresa en dicha unidad.

MWh/año. Megavatio hora por año. Ratio de energía por unidad de tiempo.

NOx. Óxido de Nitrógeno. Son óxidos formados y desprendidos en todo tipo de combustiones ordinarias a altas temperaturas. Procede de la oxidación del nitrógeno contenido en el aire y del contenido en el combustible. Tiene un efecto nocivo sobre el aparato respiratorio del hombre y sobre las plantas e interviene en el fenómeno de la "lluvia ácida".

Objeto social. Actividad mercantil para cuya realización se constituye la sociedad.

OPA. Acrónimo de Oferta Pública de Adquisición. Es una oferta de compra de acciones de forma pública e indiscriminada, con ánimo de adquirir una participación mayoritaria en una sociedad. El precio suele ser superior al del mercado para favorecer la aceptación totalmente voluntaria, que debe fijarse en un plazo establecido con anterioridad.

Orden ECO/3722/2003, de 26 de diciembre. Norma que establece una serie de criterios a cumplir relativos al informe anual de gobierno corporativo y otros instrumentos de información de las sociedades anónimas cotizadas y otras entidades.

Pacto Mundial de Naciones Unidas. Iniciativa de la ONU cuyo objetivo es fomentar la adopción de principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, normas laborales y medio ambiente, que contribuyan a mejorar las condiciones laborales de los más desfavorecidos y proteger el medio ambiente.

Peak-shaving. Término inglés utilizado para referirse a las plantas de almacenamiento criogénico de gas que se utilizan para asegurar su provisión en los períodos críticos o para cubrir los picos de demanda.

Planta de licuación. Instalación en la que el gas natural, procedente de una planta de tratamiento, se somete a varias etapas de compresión-refrigeración hasta conseguir unas condiciones de presión y temperaturas tales que, al expansionarlo hasta la presión inicial, la temperatura correspondiente sea inferior a la del punto de equilibrio líquido vapor a esa presión.

Planta de regasificación. Instalación que recibe gas natural licuado de los barcos para almacenarlo y regasificarlo.

Planta de tratamiento. Instalación anexa a un yacimiento de gas natural donde se realizan las operaciones de secado, desgasolinado y eliminación de dióxido de carbono y ácido sulfhídrico.

Planta desaladora. Instalación en la que el agua del mar o las aguas continentales salobres son tratadas para disminuir su salinidad y así hacerlas aptas para determinados usos.

Planta satélite. Instalación para el suministro de gas a centros de consumo a los que no llegan las redes de distribución y que se abastece de camiones cisterna. En definitiva, es una planta de regasificación de gas natural licuado de capacidad reducida.

Productor de gas. Sociedad que realiza la exploración, investigación y explotación de los yacimientos de hidrocarburos.

Protocolo de Kioto. Acuerdo internacional de 1997 para reducir, en el período de 2008 a 2012, un 5,2% de media la emisión combinada de gases con efecto invernadero respecto a los niveles de 1990.

Purín. Efluente orgánico procedente de la ganadería intensiva de porcino. Al ser biodegradable, en las plantas de tratamiento son manipulados para obtener biogás.

R-22. Clorodifluorometano. Gas refrigerante que se emplea en los equipos de climatización.

Rating. Calificación asignada a las emisiones de deuda de empresas, organismos, instituciones o Estados para indicar su nivel de riesgo crediticio. El *rating* es elaborado por las denominadas Agencias de *Rating* y pretende medir, por tanto, la solvencia de los emisores de deuda; es decir, su capacidad para hacer frente a los compromisos de pago adquiridos.

SIEGA. Sistema integral de evaluación de la gestión medioambiental.

Sistema de gestión medioambiental (SGMA). Parte del sistema de gestión de la empresa que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y efectuar la política medioambiental.

Sistema gasista. Sistema que comprende las instalaciones de gas incluidas en la red básica, las redes de transporte secundario, las redes de distribución y las demás instalaciones.

Sostenibilidad. Es la actividad económica que satisface las necesidades de la generación presente sin afectar a la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

Stakeholders. Este término engloba a todas aquellas terceras partes, ya sean personas físicas, jurídicas o colectivos que se ven afectados de forma directa o indirecta por las actividades de una empresa, sus productos o servicios (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad, entre otros).

t. Tonelada. Unidad de peso.

THT. Tetrahidrotiofeno. Odorizante del gas natural.

Trading. Actividad de compra-venta de gas natural licuado.

Transportista de gas. Persona física o jurídica que es el titular de las instalaciones de almacenamiento, regasificación o gasoductos de transporte (presión superior a 16 bar). Adquiere el gas natural en el mercado internacional para su venta a los distribuidores para el mercado a tarifa, y además permite el acceso a sus instalaciones a aquellos terceros (transportistas, comercializadores y consumidores cualificados) que lo soliciten, a cambio del pago de un peaje.

Turbocompresor. Unidad compuesta por turbina, compresor de gas y todos los equipos y sistemas auxiliares. En la industria del gas se sitúa en las estaciones de compresión para impulsar el fluido por las conducciones.



Bases y criterios de preparación de los indicadores sujetos a verificación externa independiente

Indicador	Bases y criterios de cálculo
Buen gobierno	
Reuniones del Consejo de Administración y Comisiones	Número de reuniones realizadas por el Consejo de Administración y Comisiones del Grupo Gas Natural durante el año 2004, registradas en las correspondientes actas de reunión del libro oficial del Grupo.
Medio ambiente	
Consumo de energía	Autoconsumo en concepto de m ³ (n) de gas natural y kWh de electricidad en los centros de trabajo (iluminación, climatización, fuerza) y en proceso (ciclos combinados, cogeneración, red de gas, ERM's, plantas de GNL) del Grupo Gas Natural en España durante 2004, obtenidos a través de las lecturas directas de los contadores, de facturas de terceros o bien sobre la base de estimaciones internas.
Generación de residuos	Cantidad (kg) de residuos peligrosos y no peligrosos, según especificaciones legales, generados por los centros de trabajo del Grupo Gas Natural en España durante 2004, calculados a partir de los kg facturados, en su caso, cuando no se dispone de información, a partir de estimaciones internas.
Emissiones de CO ₂	kg de dióxido de carbono emitidos a la atmósfera como consecuencia del consumo de combustible en fuentes móviles (flota de vehículos) y del consumo de energía en forma de gas natural en fuentes fijas (ciclos combinados, cogeneración, calderas de climatización y ACS), así como los emitidos de forma indirecta (debidos al autoconsumo de electricidad), por el Grupo Gas Natural en España durante 2004. Para su obtención se aplican factores de emisión internos y/o estándares a los valores sobre consumo energético.
Emissiones de CH ₄	Fugas a la atmósfera de m ³ (n) de metano de acometidas, armarios y tuberías de los sistemas de distribución del Grupo Gas Natural en España durante 2004, calculado a partir de factores de emisión internos aplicados a los valores de longitud de las tuberías.
Desembolso medioambiental	Importe de las inversiones y gastos que suponen un impacto positivo sobre el medio ambiente, efectuados por el Grupo Gas Natural en España durante 2004 (entre otros: renovación de redes y acometidas, realización de EIA, desarrollo e implantación de SGMA, restitución de terrenos, revegetación, gestión de residuos, adquisición de nuevos vehículos, etc.).
Compromiso con la sociedad	
Patrocinios realizados por Gas Natural en España	Importes incurridos por el Grupo Gas Natural en España durante 2004 en acciones de tipo social, cultural y medioambiental, en las cuales la empresa tiene alguna presencia y por lo tanto obtiene publicidad de la misma.

Indicador	Bases y criterios de cálculo
Recursos Humanos	
Edad media de la plantilla	Media global de las edades del personal dado de alta en el Grupo Gas Natural a 31 de diciembre de 2004.
Horas de formación por año y empleado, según categoría	Número de horas de formación (presencial y <i>on-line</i>) recibidas por los trabajadores del Grupo Gas Natural durante el año 2004.
Proporción total de hombres y mujeres en plantilla	Porcentaje global de trabajadores hombres y mujeres sobre el total de trabajadores del Grupo Gas Natural a 31 de diciembre de 2004.
Nº sugerencias aportadas al buzón del empleado	Número de sugerencias de los trabajadores del Grupo Gas Natural recibidas en el buzón del empleado durante el año 2004.
Porcentaje de personas con titulación universitaria	Número de trabajadores con titulación universitaria (superiores y medias) sobre el total de trabajadores del Grupo Gas Natural a 31 de diciembre de 2004.
Calidad	
Índices de Satisfacción	Porcentaje de clientes en base anual que, en la encuesta realizada diariamente por una empresa externa, declaran estar satisfechos o muy satisfechos con la Calidad de Servicio, Atención Telefónica, Atención Urgencias, Altas, Inspecciones, Mantenimiento, Facturación y Suministro ofrecidos por el Grupo Gas Natural en España durante 2004.
Comercial	
Número de clientes	Número de contratos en alta facturable a 31 de diciembre de 2004 del Grupo Gas Natural en España.
Ventas de gas y electricidad	GWh de gas y electricidad facturados a los clientes del Grupo Gas Natural en España durante el año 2004.
Cuota de mercado en clientes de gas y electricidad	Porcentaje de clientes correspondientes al Grupo Gas Natural en España en relación a los puntos de suministro globales publicados por la CNE a 31 de diciembre de 2004 en España.
Cuota de mercado ventas gas y de electricidad	Porcentaje de gas y energía eléctrica suministrados en 2004 a los clientes del Grupo Gas Natural en España en relación a la cantidad global suministrada en España y publicada por la CNE durante el año 2004.
Número de contratos de servicios de mantenimiento	Contratos de mantenimiento en cartera a 31 de diciembre de 2004, incluye mantenimiento Pymes, hogar y comunitarias.
Número de visitas de inspección y mantenimiento	Inspecciones reglamentarias reales en mercado regulado realizadas por las Distribuidoras y mantenimientos realizados a clientes con contrato con Servigas.
Número de llamadas al Servicio de Atención Telefónica	Llamadas recibidas en las plataformas telefónicas del Grupo Gas Natural en España a 31 de diciembre de 2004.
Kilómetros de red reseguída	km de tubería inspeccionada en España durante el año 2004, para analizar si está en buen estado o si es necesario realizar adecuaciones. Datos procedentes del sistema de información geográfica.
Kilómetros de renovación de redes y acometidas	km de tubería y número de acometidas renovadas por mal estado, cambios de caudal o fugas, por el Grupo Gas Natural en España durante el año 2004. Datos procedentes del sistema de información geográfica.
Económicos	
Indicadores económicos	Estos indicadores han sido preparados de acuerdo con las normas de valoración de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Gas Natural a 31 de diciembre de 2004.

Anexo. Sociedades del Grupo Gas Natural

Anexo – Sociedades del Grupo Gas Natural que forman el perímetro de consolidación a 31 de diciembre de 2004

Sociedad	País	Actividad	% Participación total
Sagane, S.A.	España	Aprovisionamiento de gas	100,0
Gas Natural Aprovisionamientos SDG, S.A.	España	Aprovisionamiento de gas	100,0
A.I.E. Ciudad Sanitaria Vall d'Hebrón	España	Cogeneración	81,3
La Energía, S.A.	España	Cogeneración	100,0
Sociedad de Tratamiento Hornillos, S.L.	España	Cogeneración	80,0
Sociedad de Tratamiento La Andaya, S.L.	España	Cogeneración	45,0
UTE La Energía-SPA	España	Cogeneración	60,0
AECS Hospital Trias i Pujol AIE	España	Cogeneración	50,0
AECS Hospital Bellvitge AIE	España	Cogeneración	50,0
Gas Natural Servicios SDG, S.A.	España	Comercialización gas, electricidad y servicios	100,0
Smedigas, S.r.L.	Italia	Comercialización de gas	100,0
Impianti Sicuri, S.r.L.	Italia	Comercialización de gas	100,0
Nettis Gas Plus, S.p.A.	Italia	Comercialización de gas	100,0
SCM Gas Plus, S.r.L.	Italia	Comercialización de gas	100,0
GEA, S.p.A.	Italia	Comercialización de gas	100,0
Congas, S.p.A.	Italia	Comercialización de gas	100,0
Gas Natural Commercialisation France, S.p.a.S.	Francia	Comercialización de gas	100,0
Gas Natural Vendita Italia, S.p.A.	Italia	Comercialización de gas	100,0
Natural Energy, S.A.	Argentina	Comercialización de gas	49,9
Gas Natural Comercializadora, S.A.	España	Comercialización de gas y electricidad	100,0
CH4 Energía, S.A de C.V.	México	Comercialización de gas y transporte	43,4
Transnatural, S.R.L. de México, C.V.	México	Comercialización de gas y transporte	43,4
Kromschroeder, S.A.	España	Contadores	42,5
Gas Natural Cegas, S.A.	España	Distribución de gas	99,7
Gas Natural Andalucía, S.A.	España	Distribución de gas	100,0
Gas Natural Castilla-La Mancha, S.A.	España	Distribución de gas	95,0
Gas Galicia SDG, S.A.	España	Distribución de gas	62,0
Gas Natural Castilla y León, S.A.	España	Distribución de gas	90,1
Gas Natural La Coruña, S.A.	España	Distribución de gas	56,4
Gas Navarra, S.A.	España	Distribución de gas	90,0
Gas Natural Rioja, S.A.	España	Distribución de gas	87,5
Gas Natural Murcia SDG, S.A.	España	Distribución de gas	99,9
Gas Natural Cantabria SDG, S.A.	España	Distribución de gas	90,4
Gas Natural Distribución SDG, S.A.	España	Distribución de gas	100,0
Gas Natural de Álava, S.A.	España	Distribución de gas	10,0
Gas Aragón, S.A.	España	Distribución de gas	35,0
Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro, S.A.	Brasil	Distribución de gas	54,2
CEG Rio, S.A.	Brasil	Distribución de gas	72,0
Gas Natural São Paulo Sul, S.A.	Brasil	Distribución de gas	100,0
Gas Natural, S.A. ESP	Colombia	Distribución de gas	59,1
Gases de Barrancabermeja, S.A. ESP	Colombia	Distribución de gas	32,2
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	Colombia	Distribución de gas	32,2
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	Colombia	Distribución de gas	45,8
Gas Natural BAN, S.A.	Argentina	Distribución de gas	50,4
Gas Natural México, S.A. DE C.V.	México	Distribución de gas	86,8
Comercializadora Metrogas, S.A. de C.V.	México	Distribución de gas	86,8
Smedigas, S.p.A.	Italia	Distribución de gas	100,0
Nettis Gestioni, S.r.L.	Italia	Distribución de gas	100,0
SCM, S.r.L.	Italia	Distribución de gas	100,0
Gasdotti Azienda Siciliana, S.p.A.	Italia	Distribución de gas	100,0
Agragas, S.p.A.	Italia	Distribución de gas	100,0

Sociedad	País	Actividad	% Participación total
Normanna Gas, S.p.A.	Italia	Distribución de gas	100,0
Gas Natural Distribución Eléctrica, S.A.	España	Distribución eléctrica	100,0
Electra de Abusejo, S.L.	España	Distribución eléctrica	100,0
Distribución Eléctrica Navasfrías, S.L.	España	Distribución eléctrica	100,0
Portal Gas Natural, s.A.	España	e-Business	63,2
Gas Natural Finance, B.V.	Holanda	Financiera	100,0
Gas Natural International, Ltd.	Irlanda	Financiera	100,0
Ecoeléctrica L.P., Ltd.	I. Bermudas	Generación de electricidad	47,5
Central Térmica la Torrecilla, S.A.	España	Generación de electricidad	50,0
Corporación Eólica de Zaragoza, S.L.	España	Generación Eólica	65,6
Montouto 2000, S.A.	España	Generación Eólica	49,0
Explotaciones Eólicas Sierra Utrera, S.L.	España	Generación Eólica	50,0
Enervent, S.A.	España	Generación Eólica	26,0
Burgalesa de Generación Eólica, S.A.	España	Generación Eólica	20,0
Gas Natural Electricidad SDG, S.A.	España	Generación y comercialización electricidad	100,0
Gas Natural do Brasil, S.A.	Brasil	Generación y comercialización electricidad	100,0
UTE Dalkia-GN Servicios	España	Gestión Energética	50,0
Iradia Climatización AIE	España	Gestión Energética	100,0
Gas Natural Informática, S.A.	España	Informática	100,0
Torre Marenostrum, S.L.	España	Inmobiliaria	45,0
Compañía Auxiliar de Industrias Varias, S.A.	España	Servicios	100,0
Natural Servicios, S.A.	Argentina	Servicios	79,3
Serviconfort Colombia, S.A.	Colombia	Servicios	100,0
Gas Natural Servicios, S.A. de C.V.	México	Servicios	86,8
Sistemas Administración y Servicios, S.A. de C.V.	México	Servicios	87,0
Energía y Confort Admón. de Personal, S.A. de C.V.	México	Servicios	87,0
Administradora de Servicios Energía, S.A. de C.V.	México	Servicios	86,8
Serviconfort Brasil, S.A.	Brasil	Servicios	100,0
Gas Natural Soluciones, S.L.	España	Servicios	100,0
Portal del Instalador, S.A.	España	Servicios	47,4
Gas Natural Distribuzione Italia, S.p.A.	Italia	Sociedad de Cartera	100,0
Gas Fondiaria, S.p.A.	Italia	Sociedad de Cartera	100,0
Gas Natural Servizi e Logistica, S.p.A.	Italia	Sociedad de Cartera	100,0
Gas Natural Puerto Rico Inc.	Puerto Rico	Sociedad de Cartera	100,0
Gas Natural Corporación Eólica, S.L.	España	Sociedad de Cartera	100,0
SINIA XXI, S.A.	España	Sociedad de Cartera	100,0
La Propagadora del Gas, S.A.	España	Sociedad de cartera	100,0
Holding Gas Natural, S.A.	España	Sociedad de cartera	100,0
Gas Natural Internacional SDG, S.A.	España	Sociedad de cartera	100,0
Invergas, S.A.	Argentina	Sociedad de cartera	72,0
Gas Natural SDG Argentina, S.A.	Argentina	Sociedad de cartera	72,0
Invergas Puerto Rico, S.A.	España	Sociedad de cartera	100,0
Buenergía Gas & Power, Ltd.	I. Cayman	Sociedad de cartera	95,0
Ecoeléctrica Holdings, Ltd.	I. Cayman	Sociedad de cartera	47,5
Ecoeléctrica, Ltd.	I. Cayman	Sociedad de cartera	47,5
Nettis Impianti, S.p.A.	Italia	Sociedad de Cartera y distribución de gas	100,0
Desarrollo del Cable, S.A.	España	Telecomunicaciones	100,0
Grupo Enagás	España	Transporte de gas	26,1
Europe Maghreb Pipeline, Ltd. (EMPL)	Reino Unido	Transporte de gas	72,6
Metragaz, S.A.	Marruecos	Transporte de gas	72,3
Gas Natural Transporte SDG, S.L.	España	Transporte de gas	100,0



Opinión de los lectores

Impresión general de este Informe

Sin interés
 Algún interés
 Interesante
 Muy interesante

Le ha ayudado a conocer las actividades del Grupo Gas Natural en materia de responsabilidad corporativa

Casi nada
 Poco
 Bastante
 Mucho

La información aportada en los siguientes apartados la considera

	Insuficiente	Suficiente	Excelente
Carta del Presidente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perfil del Grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Misión, Visión y Valores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsabilidad Corporativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gobierno Corporativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuestra marca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accionistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medio ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentarios o sugerencias

Nombre

Compañía

Dirección

Relación con el Grupo Gas Natural:

Cliente
 Accionista
 Empleado
 Proveedor

Otros (Por favor, especificar)



gasNatural

Gas Natural SDG, s.A.

Domicilio Social

Av. Portal de l'Àngel, 22
08002 Barcelona
Tel.: 902 199 199
Fax: 93 402 58 70

Sede de Madrid

Avenida de América, 38
28028 Madrid
Tel.: 902 199 199
Fax: 91 726 85 30