



Informe de
Responsabilitat corporativa 2005



Carta del President	2
Abast i enfocament de l'informe	6
El Grup Gas Natural	9
Perfil de l'organització	10
Missió, Visió i Valors	15
Principis d'actuació	16
Estratègia del Grup Gas Natural	17
Govern corporatiu	19
La nostra marca	23
La Responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural	25
Compromisos de Responsabilitat corporativa	26
El govern de la Responsabilitat corporativa	27
Fundació Gas Natural	29
Contribució econòmica del Grup Gas Natural a la societat	30
Valor mediambiental del gas natural	31
Diàleg amb els grups d'interès	32
Grups d'interès	35
Els clients i el Grup Gas Natural	36
Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural	50
Els empleats i el Grup Gas Natural	58
Els proveïdors i el Grup Gas Natural	72
La societat i el Grup Gas Natural: el medi ambient	80
La societat i el Grup Gas Natural: la ciutadania	98
Accions per a 2006	115
Informe de verificació externa	121
Índex de continguts i indicadors GRI	135
Glossari	145
Societats del Grup Gas Natural	151
Opinió dels lectors	159



Informe de
Responsabilitat corporativa 2005

Carta del President



La Responsabilitat corporativa és una de les prioritats estratègiques del Grup Gas Natural. El present Informe mostra, per quart any consecutiu, els esforços que hem realitzat durant l'exercici de 2005 per donar una completa resposta a les expectatives dels nostres accionistes i inversors, clients, empleats, proveïdors i de la societat en general.

Per a això, aquest Informe explica com és el Grup Gas Natural, quina és la nostra visió sobre la Responsabilitat corporativa, com n'organitzem la gestió, quins són els compromisos adquirits amb cada un dels grups d'interès i, en clau de futur, com s'integra en la nostra estratègia empresarial.

Vull destacar que l'Informe mostra i amplia cada una de les informacions exposades en aquesta carta, amb l'objectiu de donar a conèixer a tots els

grups d'interès del Grup Gas Natural, així com a tota la societat, el grau de compliment dels compromisos adquirits en matèria de sostenibilitat.

També he de subratllar que la informació que conté ha estat verificada per un tercer independent –PricewaterhouseCoopers–, i que aquesta memòria s'ha elaborat d'acord amb la Guia de 2002 del GRI, i que constitueix una presentació equilibrada i raonable de l'exercici econòmic, ambiental i social de la nostra organització.

Visió

Des del nostre punt de vista, la Responsabilitat corporativa consisteix a actuar de manera responsable en tots els àmbits de l'activitat empresarial, així com a comunicar, de forma adequada i transparent, els nostres avenços als

diferents grups d'interès. Per a això, fem servir una estratègia, sostinguda i sostenible, que enfocada cap a la generació de valor en els àmbits econòmic, social i mediambiental, també contempla la nostra política de Responsabilitat corporativa.

Govern

La Responsabilitat corporativa està integrada dins de l'estratègia establerta pel Consell d'Administració del Grup Gas Natural i és aplicada en tota l'organització a través dels seus diferents òrgans de govern, principalment la Comissió Executiva, la Comissió d'Auditoria i Control i el Comitè de Direcció, així com per la Direcció d'Auditoria Interna i la Vicesecretaria del Consell d'Administració i Assumptes de Govern corporatiu.

Així mateix, s'han constituït el Comitè de Reputació corporativa i la Comissió del Codi de Conducta del Grup Gas Natural, amb les funcions generals de garantir la implantació efectiva de l'estratègia de reputació corporativa en tots els àmbits del Grup.

Compromís

Un dels valors principals del Grup Gas Natural és el de la seva Responsabilitat corporativa. Com ha demostrat al llarg del seu més de 160 anys d'història, aquesta tan important característica diferencial de la seva actuació continua estant indissolublement unida a la seva trajectòria com a empresa pionera i d'avanguardia en el sector energètic del nostre país.

Basada en la Missió, Visió i Valors del Grup, respon a la ferma voluntat de portar a la pràctica una forma de fer negocis sustentada en la responsabilitat i en la creació de valor per als seus diferents grups d'interès. Els nostres principis d'actuació es tradueixen en una sèrie de compromisos proposats per a cada un d'aquests. En aquest sentit, a l'Informe s'hi detallen les principals actuacions realitzades durant l'any 2005 per a complir-los.

Accionistes i inversors

Pel que fa als nostres accionistes i inversors, les nostres principals responsabilitats són enfortir i fer créixer el nostre Grup per tal que pugui competir amb rendibilitat en els mercats globals, potenciar la transparència i la comunicació, i augmentar la presència en els principals índexs mundials d'inversió socialment responsable.

Dins de l'estratègia per consolidar el Grup Gas Natural com a companyia energètica líder i integrada en els sectors del gas i l'electricitat, se situa l'Oferta Pública d'Adquisició que hem presentat sobre el 100% del capital de l'empresa elèctrica Endesa. Aquesta operació reportarà indubtables beneficis, tant per als accionistes, clients i empleats d'ambdues companyies, com per al sector energètic espanyol i la projecció del nostre país a nivell internacional.

La incorporació, l'any 2005, del Grup Gas Natural al selectiu índex mundial de sostenibilitat Dow Jones Sustainability World Index, la renovació de la seva presència en el Dow Jones Sustainability Index Stoxx, d'àmbit

europeu, i el manteniment per quart any consecutiu en l'índex FTSE4Good, que avalua les empreses més ben situades per la seva gestió econòmica, social i mediambiental, són significatius i importants reconeixements a l'esforç que demostra el Grup per desenvolupar i implementar una filosofia d'actuació socialment responsable.

En l'aspecte econòmic, durant l'any 2005 el Grup ha assolit un benefici net de 749,2 milions d'euros, amb un augment del 16,7% respecte a l'exercici anterior. Això ha permès d'incrementar en un 18,3% el dividend per acció, en línia amb la política anunciada al Pla Estratègic de la companyia.

Clients

L'orientació al client és un dels objectius fonamentals de la nostra política de Responsabilitat corporativa. En aquest sentit, cal destacar la creació de l'Oficina de Garantia d'Atenció al Client, que obeeix al doble propòsit d'assegurar la qualitat del nostre servei i oferir als Representants dels Consumidors del Grup un canal dinàmic, eficient i personalitzat per a la gestió d'incidències en els mercats domèstic i petit comercial.

Al llarg de l'any 2005, s'han dut a terme diverses actuacions per augmentar el nivell de satisfacció dels nostres clients a través de nous productes i serveis que permetin cobrir més bé les seves necessitats. A nivell intern cal destacar a més que, entre altres actuacions, s'ha implantat i sistematitzat el procés d'autoavaluació, configurant-lo com a eina de millora contínua de la qualitat de gestió del Grup.

Empleats

Els nostres empleats són els pilars de creixement del Grup i, per tant, un dels principals eixos de la nostra política de Responsabilitat corporativa. El nostre compromís és que totes les persones que formen el Grup Gas Natural puguin compartir el seu projecte empresarial i la voluntat d'actuar d'acord amb els més exigents criteris d'integritat i de responsabilitat econòmica, social i mediambiental.

Per aconseguir-ho s'ha aprovat el Codi de Conducta del Grup, una guia bàsica que orienta l'actuació de tots els empleats per poder desenvolupar una labor motivadora, honesta i innovadora, beneficiosa per a la nostra Companyia i per a les societats dels països on el Grup és present.

Proveïdors

Les relacions del Grup Gas Natural amb els seus proveïdors i subministradors es basen en el diàleg, la confiança, l'excel·lència i la responsabilitat. Mantenir aquestes característiques a llarg termini per millorar la qualitat dels productes i dels serveis, i vetllar pel compliment d'elevats criteris de seguretat i qualitat mediambiental, són els nostres objectius principals.

En aquest context, els contractes subscrits amb els principals països subministradors de gas, que permeten assegurar la garantia a llarg termini dels proveïments per a tot el mercat espanyol, adquireixen una dimensió estratègica. La creació de vincles de cooperació i de col·laboració,

beneficiosos per a ambdues parts, constitueix un significatiu exemple de la política que desenvolupa el Grup.

Societat

La repercussió de l'activitat empresarial en el medi ambient i en les relacions amb els ciutadans, són objectius prioritaris de la nostra actuació. En aquest important àmbit, la gestió mediambiental, la reducció de gasos d'efecte hivernacle i l'eficiència energètica, així com contribuir al desenvolupament de les comunitats locals i mantenir un diàleg transparent, constant i participatiu amb associacions i institucions, constitueixen àrees bàsiques de la nostra labor.

Tot i que la mateixa activitat gasista del Grup ja constitueix per si mateixa una valuosa aportació a la societat, en ser el gas natural una de les fonts d'energia més respectuoses amb el medi ambient, al llarg de 2005 hem dut a terme projectes de protecció mediambiental que han superat els 43 milions d'euros.

Cal destacar, a més, que les inversions realitzades pel Grup, –tant en tecnologies més eficients de generació elèctrica com en energies renovables–, contribueixen a reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i a mitigar, per tant, els efectes del canvi climàtic.

Estratègia de futur

Per encarar els nous i futurs reptes de creixement, rendibilitat, servei i sostenibilitat que haurà d'afrontar el Grup, i poder continuar enfortint les nostres relacions amb els grups d'interès, la nostra base de partida és el plantejament estratègic definit per a les diferents àrees de negoci.

Proveïment de gas

Els proveïments de gas són, evidentment, un aspecte clau de la nostra activitat. Per això, l'estratègia del Grup és configurar una cistella competitiva, flexible i diversificada de contractes per garantir un subministrament de gas regular, segur i eficient, a tots els nostres clients. A més, la col·laboració que hem iniciat amb Repsol YPF per desenvolupar projectes integrats a Algèria, ens permetrà participar en l'exploració, producció i liqüefacció de gas natural i poder disposar d'un volum de gas propi equivalent al 15% de la demanda.

Distribució de gas

En distribució de gas hem afermat la nostra posició de lideratge a Espanya i consolidat la presència a Itàlia. Amb més de 10 milions de clients, l'estratègia del Grup és continuar l'expansió de les xarxes de gas en tots els països on operem, amb l'objectiu de facilitar l'accés dels ciutadans al gas natural, l'energia d'origen fòssil més neta, eficient i respectuosa amb el medi ambient.

Volem, doncs, continuar creixent a Espanya i continuar la nostra expansió internacional, especialment en aquells llocs on puguem actuar amb rendibilitat i aportar valor a la societat. Tot plegat amb l'objectiu prioritari de la contínua millora de la qualitat del servei que prestem als nostres clients.

Generació d'electricitat

La convergència del gas i l'electricitat és una de les principals estratègies del Grup. La millora mediambiental, la rendibilitat i l'eficiència, són les principals característiques de la producció d'energia elèctrica mitjançant les centrals de cycle combinat amb gas natural. Una aposta decidida en aquest sentit ha estat sincronitzar a la xarxa elèctrica espanyola les tres unitats de generació, de 400 MW cada una, de la central de cycle combinat que hem construït a la vall d'Escombreras, a Cartagena. Aquesta central és la més gran d'aquestes característiques existent avui dia a Espanya.

Així mateix, l'adquisició de DERSA, una de les empreses líders espanyoles en energia eòlica, permetrà augmentar la participació de les energies renovables en la generació d'electricitat i l'eficiència des del punt de vista mediambiental. En aquesta línia d'avenç, continuarem potenciant les centrals de cycle combinat per aprofitar les sinergies que proporciona la nostra experiència gasista, i les energies renovables per contribuir a aconseguir un model energètic més diversificat i sostenible.

Orientació al client

El Grup Gas Natural és líder a Espanya en la venda multiproducte, fet que posa de manifest la forta orientació al client final que caracteritza la companyia. Les actuacions en aquest important segment de la nostra activitat es centraran, tant en la millora contínua de la qualitat del servei i l'efectivitat de la comunicació amb els clients, com a assegurar l'oferta d'una gamma de productes i serveis que cobreixi totes les seves necessitats en matèria d'energia.

Tot el que hem exposat fins aquí és només un breu resum dels assoliments aconseguits en l'àmbit de la Responsabilitat corporativa i dels objectius que ens proposem d'atènyer en el futur. Els valors que defineixen i guien la forma d'actuar i la cultura corporativa del Grup i, en definitiva, el nostre compromís amb la societat, reforcen la nostra convicció d'incorporar els criteris de Responsabilitat corporativa a l'activitat diària, per aconseguir que la nostra empresa, en un ferm i continuat procés de millora, sigui cada cop més sòlida, rendible i eficient.



Salvador Gabarró i Serra
President del Consell d'Administració

Abast i enfocament de l'informe



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

Aquest Informe de Responsabilitat corporativa contempla totes les activitats del Grup Gas Natural en els diferents països on són presents les seves empreses. Les societats que formen el Grup Gas Natural s'inclouen en un annex al final de l'Informe.

La informació que apareix inclou les operacions de distribució i comercialització de gas, electricitat, proveïment i transport internacionals de gas, així com les activitats desenvolupades pel Grup Gas Natural al Marroc, Amèrica i Itàlia, Així mateix, s'inclouen les activitats desenvolupades per la Fundació Gas Natural.

La informació que mostra es refereix fonamentalment a les activitats realitzades pel Grup Gas Natural durant l'exercici 2005, incloent-hi en la mesura del possible dades dels anys anteriors. Els indicadors que reproduïx la memòria mostraran els resultats esdevinguts en els tres darrers anys (2005, 2004, 2003) amb excepció dels nous indicadors introduïts a la memòria 2004 que únicament comptaran amb els resultats de 2004 i 2005 i els indicadors introduïts per primera vegada en aquesta memòria que mostraran exclusivament els resultats del present any.

Als efectes comparatius, a la preparació dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2005, els Administradors han procedit a adoptar alguns mètodes de comptabilització i valoració per tal de complir les



NIIF UE. Les xifres comparatives respecte al 2004 han estat reexpressades per mostrar la informació comparativa d'acord amb les NIIF UE.

El Grup Gas Natural, seguint amb la política marcada per l'Alta Direcció i atenent les exigències cada cop més creixents de dotar les empreses d'una major transparència envers els seus grups d'interès, ha demanat a un expert independent la verificació dels indicadors que s'han considerat com a més rellevants en els àmbits corporatiu, econòmic, mediambiental i social, amb l'objectiu de verificar-ne l'exactitud i coherència.

En aquesta mateixa línia, avançant en el seu compromís de transparència i comunicació, el Grup Gas Natural ja iniciat l'any 2005 el procés de verificació a nivell internacional, amb l'ampliació de l'abast a la informació relativa a Colòmbia.

Per a la selecció dels indicadors de més rellevància, s'han tingut en compte els impactes sobre la sostenibilitat i els interessos dels *stakeholders* en les activitats presents i futures del Grup. Així mateix, també s'han tingut en compte les prioritats de gestió i organitzatives de la companyia.

L'Informe de Responsabilitat corporativa és un document de comunicació interna i externa per informar als nostres públics d'interès (*stakeholders*) sobre les accions que ens hem compromès a fer, d'acord amb les responsabilitats adquirides en l'àmbit econòmic, mediambiental i social.

El Grup Gas Natural ha publicat, a més, l'Informe Anual, l'Informe de Govern corporatiu i l'Informe de la Comissió d'Auditoria i Control corresponents a 2005, i disposa d'un *web* a Internet (www.gasnatural.com) amb informació actualitzada de la companyia.

Igualment, qualsevol consulta o informació addicional es pot obtenir adreçant-se al correu electrònic següent: reputacioncorporativa@gasnatural.com.

El Grup Gas Natural

Perfil de l'organització	10
Missió, Visió i Valors	15
Principis d'actuació	16
Estratègia del Grup Gas Natural	17
Govern corporatiu	19
La nostra marca	23

Perfil de l'organització

El Grup Gas Natural és una de les companyies empresarials més grans relacionades amb la distribució de gas i el principal operador a Espanya i Amèrica Llatina.

A més, després del procés de liberalització energètica iniciat a Espanya l'any 2003, ha esdevingut una empresa multiservei que té presència en els segments de generació i comercialització d'electricitat, i *trading* d'energia.

D'altra banda, el Grup Gas Natural comercialitza i distribueix gas natural a Itàlia, i disposa d'una important participació en l'empresa EcoEléctrica de Puerto Rico.

Així mateix, el Grup és soci majoritari de les dues empreses que tenen dret d'ús i gestió del tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa, principal via d'entrada de gas natural a la Península Ibèrica.

L'any 2005, va iniciar les primeres vendes de gas en el mercat liberalitzat de França, mitjançant Gas Natural Commercialization France, companyia constituïda pel Grup l'any 2004.

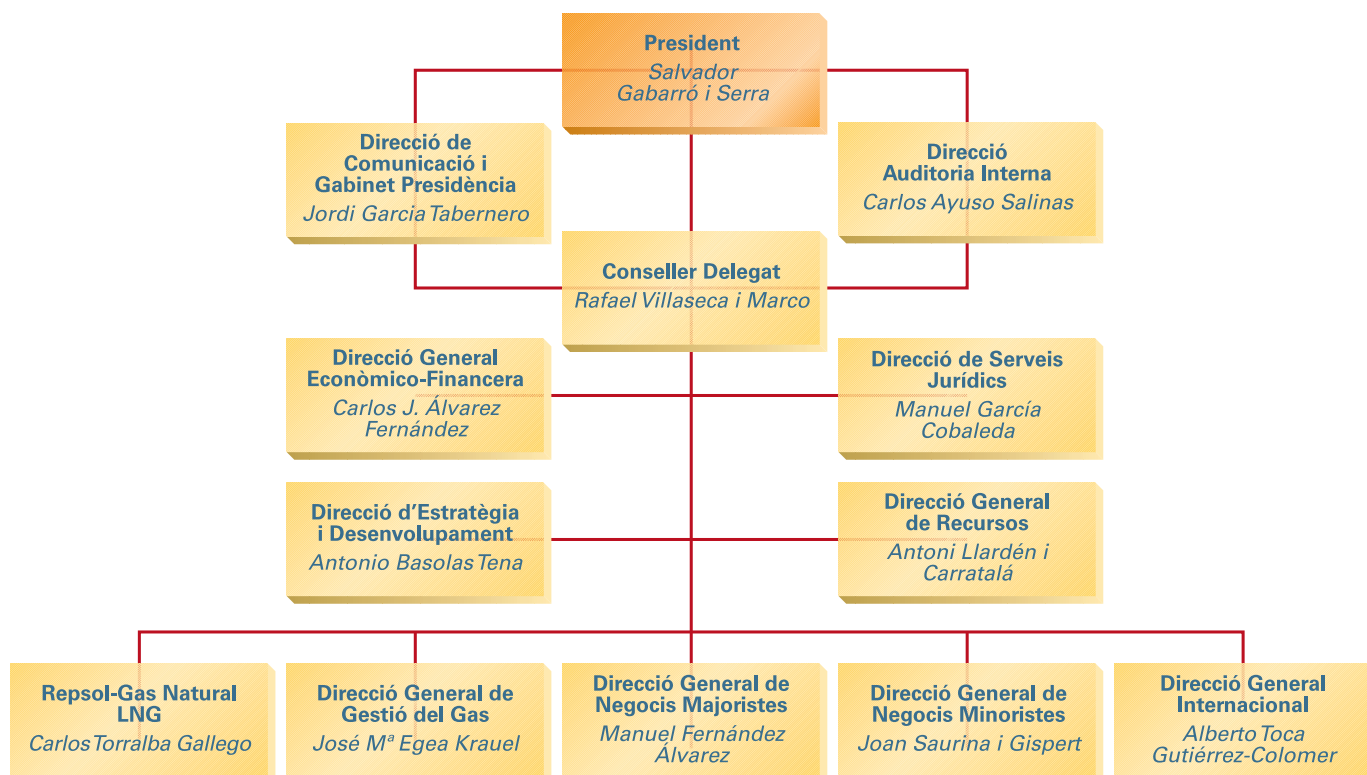
Gas Natural SDG, la companyia matriu del Grup Gas Natural, té una estructura de societat anònima, i els seus principals accionistes, el 31 de desembre de 2005, eren:

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

Organigrama del Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural ha realitzat canvis importants a la seva estructura organitzativa per tal d'adaptar-la a la seva estratègia de creixement i a l'entorn en el qual està competint.

La nova estructura queda mostrada en l'organigrama següent:



Principals magnituds del Grup Gas Natural

Explotació

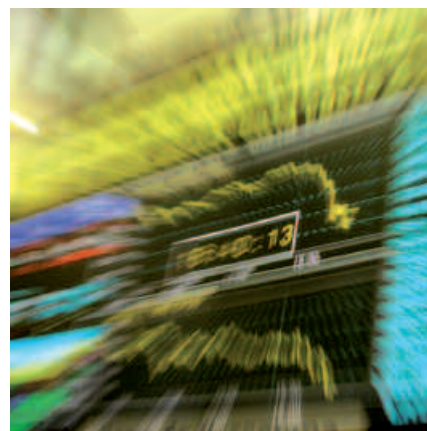
	2005	2004
Subministrament de gas (GWh)	317.555	288.055
Transport de gas/EMPL (GWh)	145.923	115.637
Punts de subministrament de gas (en milers)	10.179	9.565
Xarxa de distribució de gas (km)	100.150	95.155
Energia elèctrica produïda (GWh)	10.466	7.272
Contractes per client Espanya	1,47	1,37

Personal

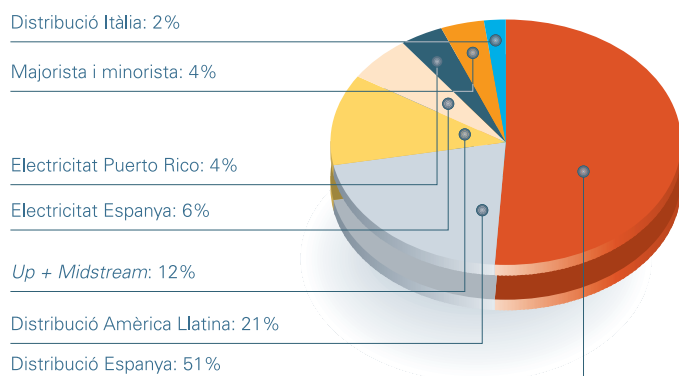
	2005	2004
Nombre d'empleats	6.717	6.697

Financer (milions d'euros)

	2005	2004
Import net de la xifra de negocis	8.527	6.266
Benefici operatiu brut (Ebitda)	1.519	1.335
Beneficis d'explotació	969	862
Inversions totals	1.484	1.503
Benefici atribuïble al Grup	749	642
Efectiu net generat per activitats d'explotació	838	806
Deute financer net	3.615	2.649
Capital i reserves atribuïble als accionistes de la societat	5.411	4.751
Impostos pagats	117	172
Subvencions rebudes	10	13,5



Distribució de l'Ebitda per tipus d'activitat



Distribució a Espanya

	2005	2004
Vendes activitat de gas (GWh)	254.774	228.954
Vendes de gas de tarifa	51.121	51.449
Residencial	26.639	31.204
Industrial	13.303	12.678
Elèctriques	11.179	7.567
ATX ⁽¹⁾	203.653	177.505
Xarxa de distribució (km)	39.611	37.534
Increment de punts de subministrament (en milers)	325	326
Punts de subministrament el 31/12 (en milers)	5.134	4.808

⁽¹⁾ Serveis d'accés de tercers a la xarxa.

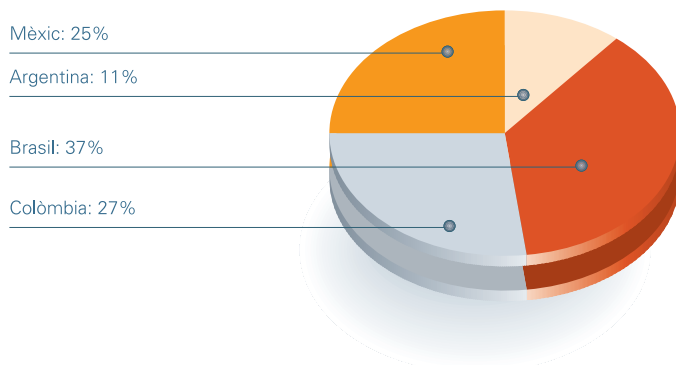
Distribució a l'Amèrica Llatina

	2005	2004
Vendes activitat de gas (GWh)	165.408	155.346
Vendes de gas	99.891	92.097
Residencial	31.789	30.769
Industrial	38.180	35.801
Elèctriques	12.419	10.515
Automoció	17.503	15.012
ATX	65.517	63.249
Xarxa de distribució (km)	56.763	54.120
Increment de punts de subministrament (en milers)	253	280
Punts de subministrament el 31/12 (en milers)	4.757	4.505

Distribució a l'Amèrica Llatina

	Argentina		Brasil		Colòmbia		Mèxic	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Vendes activitat de gas (GWh)	69.359	66.911	43.280	37.232	11.197	9.746	41.572	41.457
Xarxa de distribució (km)	21.237	20.930	5.005	4.236	15.488	14.656	15.033	14.298
Punts de subministrament el 31/12 (en milers)	1.289	1.257	745	691	1.614	1.495	1.109	1.062

Distribució Ebitda Amèrica Llatina



Àrees de negoci

Distribució Espanya

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

L'activitat de distribució a Espanya va aportar el 51,2% de l'Ebitda del Grup Gas Natural durant l'any 2005.

Distribució Amèrica Llatina

Les activitats de distribució de gas del Grup a l'Amèrica Llatina inclouen les activitats a l'Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic.

La contribució de les activitats del Grup a l'Amèrica Llatina va suposar el 20,9% de l'Ebitda de l'any 2005.



■ Distribució Itàlia

Els resultats agrupats en aquest apartat corresponen a l'activitat de distribució de gas a Itàlia.

Durant l'any 2005, s'han dut a terme activitats d'expansió a les regions de Reggio Calàbria i Catània.

La contribució d'aquestes activitats va suposar l'1,8% de l'Ebitda de l'any 2005.

■ Electricitat Espanya

Inclou les activitats de generació d'electricitat a Espanya (cicles combinats, parcs eòlics i cogeneració), el *trading* per la compra d'electricitat al mercat majorista i la comercialització d'electricitat en el mercat liberalitzat espanyol.

Aquestes activitats són realitzades principalment per Gas Natural Electricitat i diverses companyies del Grup que operen en el mercat de cogeneració.

La contribució d'aquesta àrea de negoci a l'Ebitda del Grup Gas Natural durant l'any 2005 fou del 5,9%.

■ Distribució a Itàlia

	2005	2004
Vendes activitat de gas (GWh)	2.730	1.355
Vendes de gas de tarifa	2.652	1.315
Transport de gas/ATX	78	40
Xarxa de distribució (km)	3.776	3.501
Punts de subministrament el 31/12 (en milers)	288	252

■ Electricitat a Espanya

	2005	2004
Vendes d'electricitat (GWh)	6.296	4.457
Residencial	2.028	657
Industrial	4.268	3.800
Energia elèctrica produïda (GWh/any)	8.904	5.802
Cicles combinats	8.234	5.672
Eòlica	528	24
Cogeneració	142	106
Electricitat contractada (GWh/any)	1.688	4.942
Capacitat de generació elèctrica (MW)	3.102	874
Cicles combinats	2.800	800
Eòlica	279	51
Cogeneració	23	23



Electricitat a Puerto Rico

	2005
Potència instal·lada (MW)	540
Energia neta generada (GWh)	3.124
Energia generada atribuïble al Grup Gas Natural (GWh)	1.562

Up & Midstream

	2005	2004
Transport de gas-EMPL	145.923	115.637
Transport de gas (Grup Gas Natural)	110.636	87.386
Transport de gas (Portugal) (GWh)	35.287	28.251

Majorista & Minorista

	2005	2004
Subministrament de gas (GWh)	317.555	288.055
Subministrament de gas a Espanya	271.880	243.510
Mercat espanyol regulat	59.985	61.364
Mercat espanyol liberalitzat	211.895	182.146
Comercialització de gas	169.714	138.972
Proveïment a tercers	46.698	43.173
Proveïment	32.202	36.033
Comercialització Europa	13.473	8.512
Contractes multiproducte el 31/12	2.249.137	1.727.147
Contractes per client el 31/12	1,47	1,37

Electricitat Puerto Rico

Inclou les activitats de generació de l'empresa EcoEléctrica, en la qual el Grup Gas Natural participa amb un 47,5%. A més, el Grup compta amb el dret exclòs sobre l'entrada de gas natural a l'illa i un contracte d'operació, manteniment i gestió de combustibles.

La contribució d'aquesta àrea de negoci a l'Ebitda del Grup Gas Natural durant l'any 2005 fou del 4,1%.

Up & Midstream

Inclou el desenvolupament de projectes integrats de GNL, la gestió del transport i l'operació del gasoducte Magrib-Europa.

Durant l'any 2005, el Grup Gas Natural va arribar a un acord amb Repsol YPF, S.A. en les àrees d'explotació, líquüefacció, transport, *trading* i comercialització de gas natural líquat (GNL).

La contribució d'aquestes activitats a l'Ebitda del Grup durant l'any 2005 fou de l'11,6%.

Majorista & Minorista

Aplega les activitats de proveïment i comercialització de gas en el mercat, tant a Espanya com a l'exterior, i la comercialització d'altres productes i serveis relacionats amb la comercialització minorista a Espanya.

El proveïment de gas a altres distribuïdores correspon a les realitzades a Enagás, S.A. amb destinació al mercat regulat de distribució de gas.

L'activitat de comercialització de gas a Espanya va suposar el 4% de l'Ebitda del Grup Gas Natural durant l'any 2005.

Per ampliar la informació del perfil de la companyia accediu a la pàgina *web* corporativa del Grup Gas Natural a www.gasnatural.com

Missió, Visió i Valors



Missió

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

Visió

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

Valors

Els Valors que guien la forma d'actuar del Grup Gas Natural són:

- **Orientació al client:** dediquem els nostres esforços a conèixer i satisfer les necessitats dels nostres clients. Volem proporcionar-los un servei excel·lent i ser capaços de donar-los una resposta immediata i eficaç.
- **Compromís amb els resultats:** elaborem plans, assenyalem objectius col·lectius i individuals i prenem decisions en funció del seu impacte en la consecució dels objectius de la nostra Visió, assegurant el compliment dels compromisos adquirits.
- **Sostenibilitat:** desenvolupem els nostres negocis amb un horitzó estratègic que transcendeix els interessos econòmics immediats, contribuint al desenvolupament econòmic, mediambiental i social, tant a curt termini com a llarg termini.
- **Interès per les persones:** promovem un entorn de treball respectuós amb els nostres empleats i implicat en la seva formació i desenvolupament professional. Propiciem la diversitat d'opinions, perspectives, cultures, edats i gèneres en el si de les nostres organitzacions.
- **Responsabilitat social:** acceptem la nostra responsabilitat social corporativa, aportant a la societat els nostres coneixements, capacitat de gestió i creativitat. Dediquem part dels nostres beneficis a l'acció social, mantenint un diàleg permanent amb la societat per conèixer les seves necessitats i procurar-ne la satisfacció, de tal forma que incrementi la credibilitat i prestigi del nostre Grup.
- **Integritat:** totes les persones del Grup hem de comportar-nos amb honestat, rectitud i dignitat i ètica, contribuint així a l'augment de la confiança de la societat respecte a la nostra empresa. La Direcció del Grup actuarà amb transparència i responsabilitat davant de totes les parts interessades.

Principis d'actuació



Amb els clients:

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

Amb els accionistes:

- Crear valor sostenible per als nostres accionistes, dedicant una especial atenció a la nostra relació amb els accionistes minoritaris.
- Obtenir una rendibilitat superior al cost del capital, adequada a les expectatives del mercat.

- Aplicar criteris de transparència informativa en totes les interaccions amb el mercat i amb els agents amb interessos en el Grup, amb la finalitat de construir i mantenir una reputació que generi confiança.

Amb els empleats:

- Proporcionar oportunitats de desenvolupament professional adequades a les seves competències.
- Promoure un entorn de treball motivador, en el que s'asseguri el respecte a l'empleat i l'aportació responsable de les seves iniciatives.
- Fomentar la claredat d'objectius, el lideratge eficaç, les compensacions competitives i el reconeixement dels objectius aconseguits.
- Impulsar organitzacions eficients i flexibles, capaces d'adaptar-se amb agilitat als canvis de l'entorn i orientades de forma permanent al client, a la qualitat, a la rendibilitat i al creixement.

- Posar èmfasi en el fet que tots els empleats actuïn amb ètica, honestat i integritat, respectant els valors del Grup i els principis i codis de conducta professional als quals el Grup es declara adherit.

Amb la societat:

- Respectar el medi ambient en totes les nostres accions, portant a terme iniciatives per a la seva conservació.
- Integració positiva en la societat dels països on desenvolupem la nostra activitat, respectant la cultura, les normes i l'entorn.
- Aportar valor mitjançant la nostra acció social, sobretot en aquells països on el Grup és present.
- Adhesió als Principis del Pacte Mundial, així com al Codi de Bon Govern per a l'empresa sostenible.

Estratègia del Grup Gas Natural



Gas Natural SDG, l'empresa matriu del Grup Gas Natural, es defineix com una companyia energètica integrada als sectors del gas i l'electricitat amb activitat a Espanya, Amèrica Llatina, Itàlia, França i el Marroc. A més, en el negoci de gas natural líquid (GNL) actua com un operador a nivell global, i té una ferma voluntat de creixement i consolidació com un gran grup energètic mundial.

Els principals eixos de creixement del Pla Estratègic 2004–2008 es centren en:

- La disponibilitat d'un subministrament de gas flexible, competitiu i adequadament diversificat.
- El lideratge en l'activitat de distribució de gas a les àrees en les quals és present.
- El desenvolupament del negoci elèctric.
- El lideratge en l'oferta multiproducte i multiserveis a Espanya.

Disponibilitat d'un subministrament de gas flexible, competitiu i adequadament diversificat

L'estratègia del negoci de proveïment consisteix a garantir l'existència d'una cistella de contractes de gas, tant per gasoducte com per vaixell (gas natural líquid), competitiva, flexible i diversificada. Per a això, són factors clau l'elevada capacitat de compra, el coneixement del mercat i la disponibilitat de flota pròpia.

Per tal de potenciar el seu avantatge competitiu en aquesta àrea, el Grup ha anunciat la seva intenció d'integrar les activitats d'exploració, producció i líquüefacció de gas natural i s'ha assenyalat com a objectiu disposar de gas propi (*equity gas*) equivalent al 15% de la seva demanda.

La creació d'una *joint venture* amb Repsol YPF per explotar conjuntament aquests negocis tracta d'aprofitar l'experiència i coneixement d'ambdues companyies i compartir riscos.

Lideratge en l'activitat de distribució de gas en les àrees en les quals és present

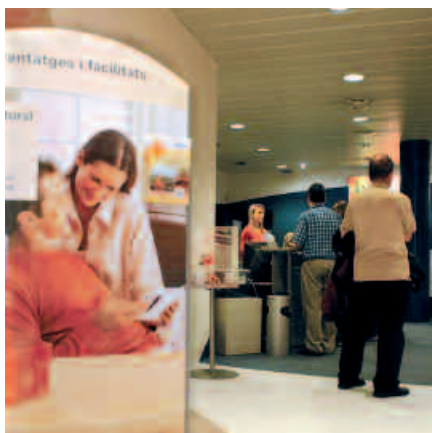
En distribució de gas, el Grup Gas Natural és líder a Espanya i Amèrica Llatina, on distribueix gas a l'Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic.

L'estratègia en aquest negoci consisteix a continuar potenciant la gasificació de les àrees on és present, generant economies d'escala i complint amb els seus objectius de rendibilitat.

Desenvolupament del negoci elèctric

La generació d'electricitat amb cicles combinats de gas permet la convergència en la cadena de valor d'ambdues energies i, per tant, el seu desenvolupament és una línia estratègica principal del Grup.

En aquest sentit, les seves activitats es beneficien de l'avantatge competitiu que representa la disponibilitat d'un subministrament de gas competitiu, flexible i diversificat.



Lideratge en l'oferta multiproducte i multiserveis a Espanya

L'orientació al client és una altra de les senyes principals d'identitat del Grup. El seu lideratge es basa en una potent força comercial, una reconeguda imatge de marca, una alta qualitat de servei i una atractiva oferta multiserveis.

L'estratègia del Grup proposa augmentar la fidelització i la rendibilitat del seu negoci comercial mitjançant la prestació d'una àmplia gamma de serveis de valor afegit, com l'oferta dual fuel (gas-electricitat) i la prestació d'altres serveis de llar i financers.

En línia amb la seva estratègia de creixement, el Grup Gas Natural va llançar el setembre de l'any 2005 una Oferta Pública d'Adquisició sobre el 100% del capital de la societat Endesa, principal companyia elèctrica d'Espanya. Aquesta operació originaria la creació d'un gran grup energètic integrat que acceleraria el compliment del seu Pla Estratègic.

L'operació té un estricte sentit econòmic i el grup resultant obtindria importants avantatges estratègics industrials i financers:

- Aprofitament de les oportunitats de la convergència de gas i electricitat.
- Més disponibilitat d'un proveïment de gas flexible i competitiu.
- Disposició d'una cartera de generació diversificada.
- Gestió integrada dels clients de gas i d'electricitat.
- Atractiu *mix* de negoci i perfil d'inversions.
- Alt potencial de sinergies.

Govern corporatiu

El Grup Gas Natural és conscient de la importància de les bones pràctiques de Govern corporatiu, que ha incorporat al seu sistema de gestió i presa de decisions com un major valor tant per als inversors en general, com per als accionistes en especial, així com per a qualsevol tercer que es relacioni amb la companyia.

En aquest sentit, el Grup Gas Natural és especialment sensible envers aquelles actuacions que contribueixin a garantir una gestió eficaç i transparent de la companyia, respectant fidelment no tan sols la legalitat vigent en el seu sentit més estricte (normativa general), sinó també aquelles normes internes (reglaments i codis de conducta propis del Grup Gas Natural) aprovades pels òrgans competents de la companyia.

Les pràctiques del Govern corporatiu es mostren, tant en la forma d'actuar diària de la companyia, com en els diversos informes anuals que són elaborats pels òrgans socials corresponents i sotmesos periòdicament a la Junta General d'Accionistes, ja sigui per al seu coneixement o per a la seva aprovació. Aquests informes són: l'Informe Anual, l'Informe de Govern corporatiu, l'Informe Anual de la Comissió d'Auditoria i Control, així com els Comptes Anuals (Balança, Memòria i Compte de Pèrdues i Guanyos) i l'Informe de Gestió formulat pel Consell d'Administració.



Tota aquesta documentació elaborada pel Grup, pretén, en l'àmbit de les seves respectives competències, donar a conèixer als tercers, a més de les dades més destacades relacionades amb l'activitat social, les formes i maneres d'actuar de l'entitat, així com els criteris que informen les decisions preses, fomentant la transparència de la companyia i l'agilitat i eficàcia de la seva gestió. L'esmentada informació és a disposició de qualsevol interessat a través de la pàgina *web* del Grup Gas Natural: www.gasnatural.com.

Les pràctiques de Bon Govern es despleguen, essencialment, mitjançant els diferents òrgans de la companyia. Independentment de la celebració, com a mínim anual, de la Junta General, en la seva condició de màxim òrgan decisor de la societats, la resta d'òrgans societaris de govern de l'entitat dels que emanen les esmentades pràctiques són: el Consell d'Administració i les seves Comissions delegades o de proposta i informe, és a dir, la Comissió Executiva, la Comissió de Nomenaments i Retribucions, la Comissió d'Estratègia, Inversions i Competència, la Comissió d'Auditoria i Control i, finalment, com a òrgan de caràcter eminentment executiu, el Comitè de Direcció.

Aquests òrgans es reuneixen periòdicament per prendre les decisions que els corresponen relacionades amb l'interès social, entenent aquest en el seu sentit més ampli, és a dir, com el fer màxim, de forma sostinguda, el valor econòmic i social de l'empresa. Així, durant l'exercici de 2005 les reunions celebrades per aquests òrgans han estat les següents:

- Consell d'Administració: 13 reunions.
- Comissió Executiva: 11 reunions.
- Comissió de Nomenaments i Retribucions: vuit reunions.
- Comissió d'Auditoria i Control: sis reunions.
- Comissió d'Estratègia, Inversió i Competència: vuit reunions.
- Comitè de Direcció: reunions quinzenals.


Retribucions del Consell d'Administració (en milers d'euros)

	Càrrec	Període	Consell	Comissió Executiva	Altres Comissions	Total
Sr. Salvador Gabarró i Serra	President	01/01/05 a 31/12/05	300	300	10	610
Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vicepresident	01/01/05 a 31/12/05	100	100	9	209
Sr. Rafael Villaseca i Marco	Conseller Delegat	01/02/05 a 31/12/05	91	91	–	182
Sr. Josep Vilarasau i Salat	Vocal	01/01/05 a 31/12/05	100	–	–	100
Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	01/01/05 a 31/12/05	100	–	10	110
Sr. Josep Lluís Jové i Vintró	Vocal	01/01/05 a 31/12/05	100	100	9	209
Sr. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	01/02/05 a 31/12/05	91	91	9	191
Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena	Vocal	01/02/05 a 31/12/05	91	–	–	91
Sr. Guzmán Solana Gómez	Vocal	01/02/05 a 31/12/05	91	91	9	191
Sr. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	01/01/05 a 31/01/05 i 01/05/05 a 31/12/05	73	9	8	90
Caixa d'Estalvis de Catalunya	Vocal	01/01/05 a 31/12/05	100	–	–	100
Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal	01/01/05 a 31/12/05	100	100	10	210
Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal	01/01/05 a 31/12/05	100	100	10	210
Sr. Emiliano López Atxurra	Vocal	01/01/05 a 31/12/05	100	–	–	100
Sr. Miquel Valls i Maseda	Vocal	01/02/05 a 31/12/05	91	–	–	91
Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta	Vocal	01/05/05 a 31/12/05	64	–	–	64
Sr. José Arcas Romeu	Vocal	01/07/05 a 31/12/05	45	–	–	45
Sr. Enrique Locutura Rupérez	Conseller Delegat	01/01/05 a 31/01/05	9	9	–	18
Sr. José Ramón Blanco Balín	Vocal	01/01/05 a 31/01/05	9	9	1	19
Sr. Miguel Ángel Remón Gil	Vocal	01/01/05 a 31/01/05	9	–	1	10
Sr. Gregorio Villalabeitia Galarraga	Vocal	01/01/05 a 30/04/05	36	–	4	40
Sr. José M.ª Goya Laza	Vocal	01/01/05 a 28/02/05	18	–	–	18
Sr. Leopoldo Rodés Castañé	Vocal	01/01/05 a 30/06/05	55	–	–	55
			1.873	1.000	90	2.963

La vicesecretaria del Consell d'Administració i Afers de Govern corporatiu és la via natural per la qual es produeix la implantació, integració i seguiment de les bones pràctiques del Govern corporatiu en tot el Grup, en dependència directa del president del Consell d'Administració i del conseller delegat del Grup.

En relació amb aquest objectiu, correspon a la Comissió d'Auditoria i Control la revisió constant del compliment del Codi de Conducta del

Mercat de Valors, del Codi de Conducta dels empleats del Grup Gas Natural i el seguiment de les polítiques corporatives de Responsabilitat corporativa.

D'altra banda, la Direcció d'Auditoria Interna, en dependència de la Comissió d'Auditoria i Control, està involucrada en la revisió del compliment de les normes de Govern corporatiu, del Codi de Conducta del Mercat de Valors i del Codi Intern de Conducta; així mateix, participa en l'aplicació de processos interns de verificació de la informació no financera continguda en l'Informe de Responsabilitat corporativa.

Composició del Consell d'Administració i les diferents comissions (el 31 de desembre de 2005)

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Comissió d'Estratègia, Inversions i Competència	Naturalesa del càrrec
President	Sr. Salvador Gabarró i Serra	President		President		Executiu
Vicepresident	Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vocal		Vocal		Dominical
Conseller Delegat	Sr. Rafael Villaseca i Marco	Vocal				Executiu
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui			Vocal		Dominical
Vocal	Caixa d'Estalvis de Catalunya Representada pel Sr. José María Loza Xuriach					Dominical
Vocal	Sr. José Arcas Romeu					Independent
Vocal	Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal			Vocal	Independent
Vocal	Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena					Dominical
Vocal	Sr. Josep Lluís Jové i Vintró	Vocal				Dominical
Vocal	Sr. Carlos Kinder Espinosa	Vocal			Vocal	Dominical
Vocal	Sr. Emiliano López Atxurra					Independent
Vocal	Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal			President	Independent
Vocal	Sr. Fernando Ramírez Mazarredo		Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Guzmán Solana Gómez	Vocal	President			Executiu
Vocal	Sr. Miquel Valls i Maseda		Vocal			Independent
Vocal	Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta					Independent
Vocal	Sr. Josep Vilarasau i Salat					Dominical
Vicesecretari no conseller	Sr. Felipe Cañellas i Vilalta	Vicesecretari no conseller	Vicesecretari no conseller	Vicesecretari no conseller	Vicesecretari no conseller	



Sistema de Gestió del Risc

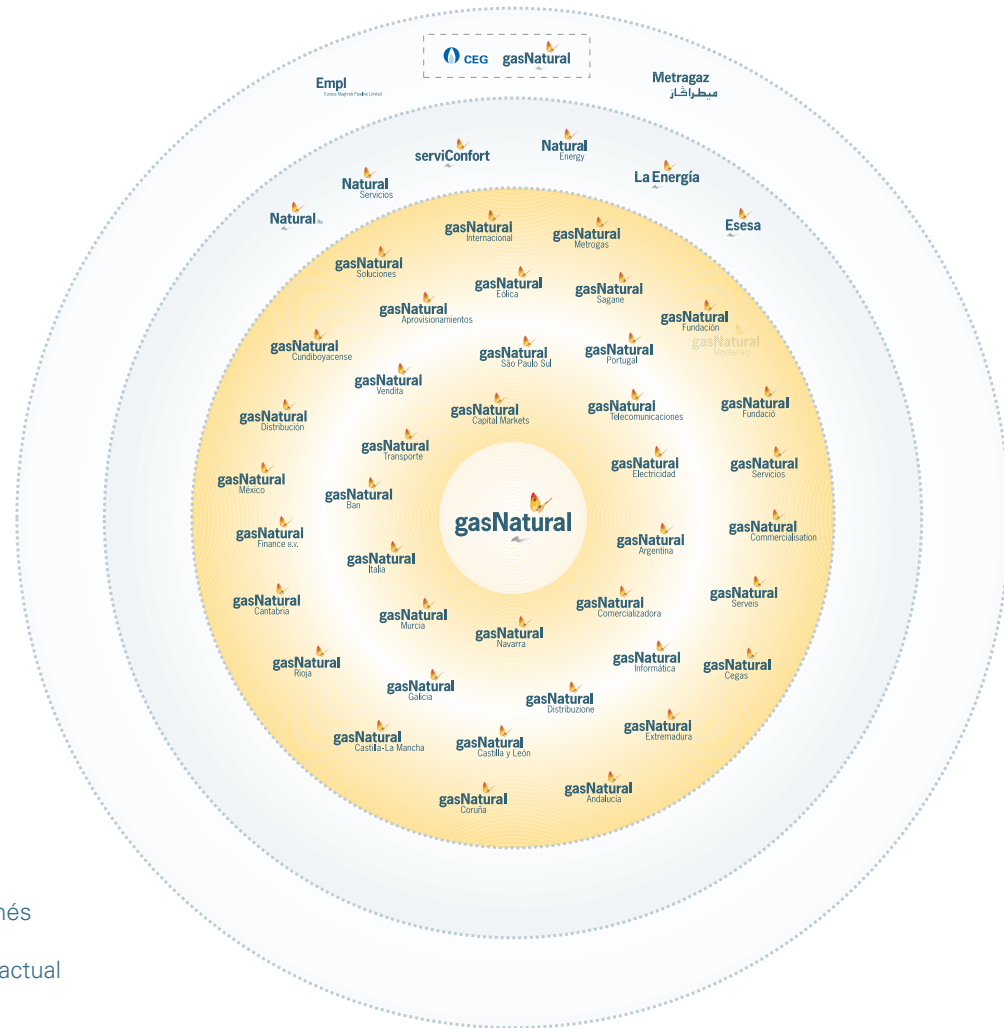
El Grup Gas Natural ha desenvolupat un Sistema Integral de Gestió del Risc. El model està orientat a la identificació, avaluació i gestió permanent dels riscos més destacats en les seves diferents accepcions, i és una eina clau de suport a la gestió dels negocis.

En aquest sentit, el sistema serveix de recolzament per a la consecució dels objectius estratègics del Grup Gas Natural, dins dels nivells de rendibilitat i perfil de risc establert pels seus òrgans de govern.

La seva implementació en tots els nivells de l'organització permet d'aplicar el sistema en la gestió operativa diària i es materialitza en quatre àmbits:

1. El Grup Gas Natural elabora i actualitza periòdicament el Mapa de Riscos Corporatiu, les característiques del qual es defineixen a partir de les reflexions de les diferents direccions generals, que es reuneixen en sessions específiques de treball. Així mateix, inclou l'avaluació dels diversos riscos que afloren de forma natural com a elements inherents a la gestió dels negocis.
 2. S'ha dissenyat un sistema de mesurament recurrent del risc de mercat.
 3. La Unitat de Control i Gestió de Riscos del Grup Gas Natural participa, en coordinació amb la resta de direccions generals i la Direcció d'Auditoria interna, en l'anàlisi de projectes o operacions singulars que suposin la incorporació de noves situacions de risc. La unitat analitza quins són els principals factors i com es correlacionen amb la resta de posicions i negocis del Grup.
 4. La Unitat de Control i Gestió de Riscos és responsable d'elaborar la normativa relacionada amb l'assignació de responsabilitats i l'estructuració de límits de risc, i facilitar l'existència d'un marc d'actuació adequat per a tota l'organització.
- Els riscos identificats es classifiquen en funció de la seva naturalesa, severitat relativa i absoluta, i grau de control. Les conclusions plasmades en el Mapa constitueixen elements de referència per dissenyar plans d'acció orientats a gestionar i controlar-ne l'impacte sobre els objectius.

La nostra marca



Una gran marca per a un gran Grup

La marca al Grup Gas Natural constitueix un dels seus actius més valuosos i duradors, i cobra una especial rellevància dins del seu actual context de creixent activitat internacional i àmplia oferta de productes i serveis, fet que unit a la seva història, li proporciona una naturalesa immutable que li confereix el seu caràcter permanent.

Mitjançant la seva marca, el Grup Gas Natural expressa els seus valors, creences i normes de conducta. És una companyia orientada al creixement i compromesa amb el progrés sostenible de les comunitats en les quals actua. Compta amb una gestió interna integradora i participativa, capaç d'atraure i mantenir els millors professionals i col·laboradors, a més de tenir una capacitat de projecció que garanteix als seus accionistes l'èxit del projecte empresarial.

La qualitat que es transmet mitjançant la seva marca és un clar exponent de la solidesa de les companyies que conformen el Grup Gas Natural, fet que la dota de rellevància, diferenciació i credibilitat enfront de la competència.

La nostra identitat corporativa

La identitat corporativa del Grup Gas Natural és la dimensió que dona força a la seva marca, li transmet els seus valors i l'associa a conceptes com dinamisme, experiència, innovació i seguretat.

El compromís i el respecte pel medi ambient és una de les vocacions més constants del Grup, de la mateixa manera que la seva proximitat al client és l'objectiu primordial del seu negoci, i ambdós valors es veuen mostrats i potenciats per la seva identitat mitjançant la seva marca.

Estructura i arquitectura de marca

L'alt nivell de penetració i reconeixement entre els diferents grups d'interès la situen com una marca líder en el sector, que servei de nexa d'unió entre les empreses del Grup i els públics amb els quals es relaciona.

La marca "Gas Natural" s'estructura entorn d'una marca matriu potent que dona cobertura a la resta de les marques que conformen el Grup, i estableix una estructura monolítica que crea forts llaços de pertinença a través dels seus elements d'identitat: nom, símbol, colors i tipografia.

La Responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural

Compromisos de Responsabilitat corporativa	26
El govern de la Responsabilitat corporativa	27
Fundació Gas Natural	29
Contribució econòmica del Grup Gas Natural a la societat	30
Valor mediambiental del gas natural	31
Diàleg amb els grups d'interès	32

Compromisos de Responsabilitat corporativa

La Responsabilitat corporativa és un dels valors del Grup Gas Natural. Està basada en la Missió, Visió i Valors del Grup, i en els seus principis d'actuació, aprovats pel Comitè de Direcció i respon a una visió de la forma de fer negocis sustentada en la responsabilitat i en la creació de valor per als seus diferents grups d'interès.

Els principis d'actuació es tradueixen en una sèrie de compromisos amb cada grup d'interès. En aquest Informe es detallen les principals actuacions realitzades durant l'any 2005 per complir els compromisos proposats.

Compromisos amb els clients

- Millorar la qualitat de les àrees de negoci per incrementar la satisfacció dels clients i adequar-se a les seves expectatives.
- Assegurar l'oferta d'una gamma de productes i serveis que cobreixi totes les necessitats dels clients en matèria d'energia.
- Establir una comunicació efectiva amb els clients per anticipar-se a les seves necessitats.

Compromisos amb els accionistes i inversors

- Treballar per proporcionar una rendibilitat creixent i sostenible als seus accionistes.
- Establir canals de comunicació amb els accionistes que permetin atendre les seves demandes i necessitats.
- Presència en els principals índexs d'inversió socialment responsable.

Compromisos amb els empleats

- Crear un entorn de treball físicament i psicològicament segur que garanteixi la qualitat de vida dels empleats.
- Potenciar el desenvolupament professional mitjançant la consolidació d'una organització eficient i flexible.
- Establir mecanismes de comunicació que permetin un diàleg proper i transparent i que facilitin la participació.

Compromisos amb els proveïdors

- Mantenir relacions a llarg termini i de confiança per millorar la qualitat dels productes i dels serveis.
- Establir mecanismes objectius de selecció.

Compromisos amb la societat

■ Compromís amb el medi ambient

- Elaboració i aplicació de mesures per a la reducció de gasos d'efecte hivernacle derivats de les activitats del Grup Gas Natural.
- Racionalització del consum energètic en totes les activitats del Grup Gas Natural.
- Identificació i minimització d'altres impactes mediambientals produïts per les activitats del Grup Gas Natural.
- Avenç en els sistemes de gestió mediambiental en tota la cadena de valor.
- Exigir el compliment d'elevats criteris de seguretat, qualitat i medi ambient.

■ Compromisos amb la ciutadania

- Contribuir al desenvolupament de les comunitats locals en les quals opera el Grup Gas Natural.
- Col·laborar i mantenir un diàleg constant amb les associacions per a l'impuls de la societat.
- Establir canals de comunicació transparents per donar resposta a les necessitats dels ciutadans.

El govern de la Responsabilitat corporativa



La Responsabilitat corporativa està integrada dins de l'estratègia establerta pel Consell d'Administració del Grup Gas Natural, i és aplicada en tota l'organització a través dels seus diferents òrgans de govern, principalment la Comissió Executiva, la Comissió d'Auditoria i Control i el Comitè de Direcció, així com de la Direcció d'Auditoria Interna i Vicesecretaria del Consell d'Administració i Afers de Govern corporatiu.

Així mateix, s'han constituït el Comitè de Reputació Corporativa i la Comissió del Codi de Conducta del Grup Gas Natural, amb les funcions generals de garantir la implantació efectiva de l'estratègia de reputació corporativa en tots els àmbits del Grup Gas Natural.

Comitè de Reputació Corporativa

Està format per representants de les principals direccions i presidit per la Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència.

Les responsabilitats del Comitè de Reputació són:

- Implementar la gestió de la reputació corporativa en tota l'organització, sobre la base d'una actuació responsable que crea valor per als grups d'interès.
- Analitzar els riscos i oportunitats en cada unitat de negoci i àrea geogràfica, facilitant l'intercanvi necessari per orientar la gestió de la reputació.
- Vetllar per l'existència d'una cultura corporativa de reputació i responsabilitat mitjançant la sensibilització i la implicació.

De la mateixa manera, el Comitè de Reputació és l'òrgan encarregat del desenvolupament i elaboració de les polítiques de responsabilitat corporativa de l'elaboració de l'Informe Anual de

Responsabilitat corporativa i de la seva verificació per part d'un extern independent.

El Comitè de Reputació informa al Comitè de Direcció sobre les seves activitats i a la Comissió d'Auditoria i Control.

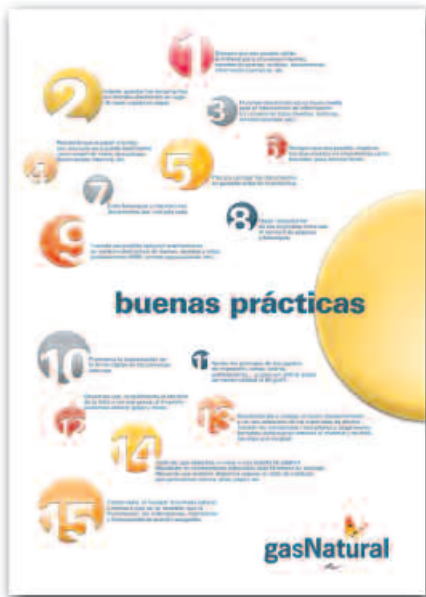
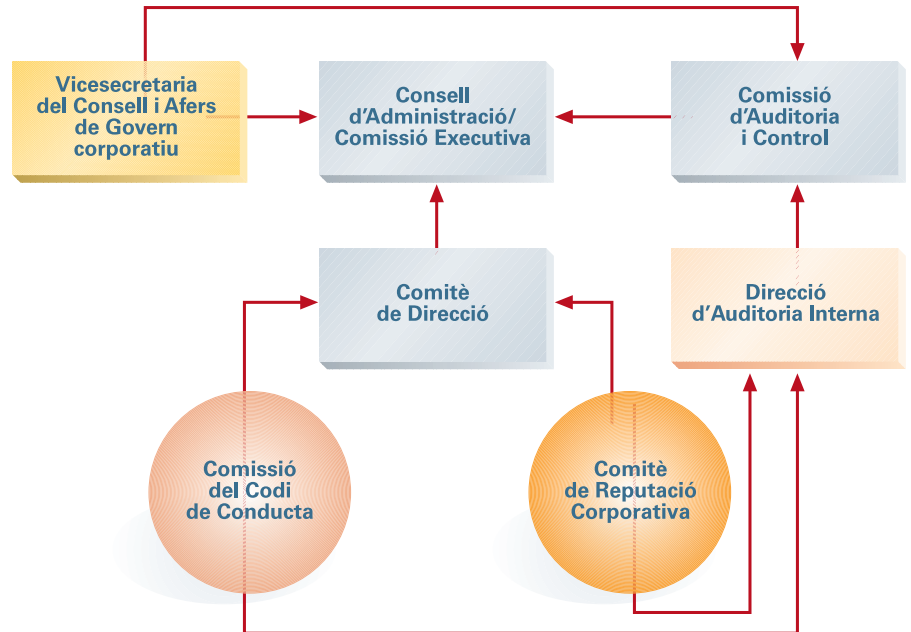
Comissió del Codi de Conducta

Està formada per representants de diferents unitats i direccions implicats en el seguiment del Codi de Conducta, amb una presidència rotatòria.

Les principals funcions d'aquesta comissió són vetllar per la difusió i seguiment del Codi de Conducta d'empleats, i gestionar les incidències rebudes.

La Comissió del Codi de Conducta depèn del Comitè de Direcció i informa, mitjançant la Direcció d'Auditoria Interna, a la Comissió d'Auditoria i Control. Les notificacions relatives a frau, auditoria o falles en els processos comptables de control intern, són tramitades directament a la Comissió d'Auditoria i Control.

Estructura de govern de la Responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural



Membres del Comitè de Reputació corporativa

Comunicació i Gabinet de Presidència (Presidència del Comitè)

Auditoria Interna

Reputació corporativa

Oficina de Garantia de Servei al Client

Tecnologia, Seguretat i Eficiència Energètica

Medi Ambient i Nous Vectors Energètics

Gestió i Control de Riscos

Assegurament Qualitat i Gestió de Proveïdors

Comptabilitat i Consolidació

Relacions amb Inversors

Seguiment i Millora de la Gestió Internacional

Gestió per Competències, Comunicació Interna i Desenvolupament de Recursos Humans Internacional

Afers de Govern corporatiu

Membres de la Comissió del Codi de Conducta

(presidència rotativa)

Auditoria Interna (Presidència)

Oficina de Garantia de Servei al Client

Reputació corporativa

Relacions amb Inversors

Gestió de Competències, Comunicació Interna i Desenvolupament de Recursos Humans Internacional

Fundació Gas Natural



La Fundació Gas Natural va iniciar una nova etapa per reforçar la seva activitat i el seu compromís amb l'entorn. L'objectiu era ampliar les seves actuacions a nous àmbits, com la formació tècnica i la preservació del patrimoni històric, sense deixar de banda la seva especialització en temes de sensibilització i educació mediambiental en totes aquelles comunitats i països on és present.

En aquest sentit, la Fundació Gas Natural va continuar amb la seva estratègia d'actuació basada en l'organització de seminaris i edició de publicacions, a més d'ampliar la seva presència en les diferents comunitats autònomes d'Espanya on el Grup Gas Natural desenvolupa la seva activitat.

Per assolir-lo, la Fundació compta amb la millor col·laboració: les diferents empreses distribuïdores gasistes integrades al Grup Gas Natural, la labor de les quals coordina i ajuda a afrontar amb èxit les actuacions desenvolupades en les diferents comunitats autònomes.

Finalment, des del Patronat de la Fundació Gas Natural s'ha proposat dur a terme una ambiciosa ampliació estratègica de l'activitat dins dels seus objectius fundacionals.

Les accions concretes desenvolupades per la Fundació es detallen a cada capítol. No obstant, hi ha una Memòria de la Fundació en la qual es mostren totes i cada una de les accions desenvolupades durant l'exercici.



Contribució econòmica del Grup Gas Natural a la societat



Una de les contribucions més importants que realitza el Grup Gas Natural a la societat procedeix de la pròpia activitat de distribució i comercialització de gas. El gas natural és, en efecte, un combustible amb un alt valor mediambiental, ja que permet reduir els impactes i les externalitats derivades del consum energètic.

Així mateix, el Grup Gas Natural és un actiu generador d'ocupació en les comunitats en les quals opera, amb el consegüent benefici per al desenvolupament econòmic i per al capital humà i intel·lectual de la societat.

L'aportació a la societat del Grup es quantifica, alhora, mitjançant els impostos directes i indirectes aportats als fons públics des països on opera, així com per la seva contribució al PIB.

De la mateixa manera, es presta una especial atenció al pagament de dividends als seus accionistes. El Grup Gas Natural considera que la remuneració de l'accionista és un dels aspectes bàsics de l'economia de mercat, i per complir aquest compromís s'ha assenyalat una estratègia de creixement rendible que es materialitza en inversió en actius materials i intangibles, fonamentalment en innovació, desenvolupament de mercat i adquisicions. L'objectiu és fonamentar les bases per a l'expansió futura del negoci.

Valor mediambiental del gas natural



En les societats actuals, on l'ús racional de l'energia és un concepte molt arrelat, el gas natural es perfila com el combustible idoni per incrementar sensiblement la seva participació en el balanç energètic mundial.

El seu principal avantatge és que es tracta d'una energia primària, és a dir, que prové directament de la natura i es pot consumir tal i com es presenta sense necessitat de transformar-la per a la seva utilització.

De tots els combustibles d'origen fòssil, la cadena energètica del gas natural és la més senzilla: exploració i extracció o producció, transport i emmagatzematge, manipulació o tractament, i distribució final a l'usuari.

Gràcies a les seves característiques el gas natural és una opció energètica capaç de compatibilitzar la doble exigència d'oferir òptimes prestacions en el seu ús final amb el màxim respecte al medi ambient. En arribar al consumidor en estat natural, el seu rendiment energètic és més elevat que si es fan servir energies amb processos de transformació més costosos.

Com a conseqüència d'això, el nivell relatiu d'emissions de CO₂ i d'altres contaminants és inferior al que generen altres combustibles. De manera addicional, la inexistència d'altres residus descarta qualsevol emissió de partícules sòlides, impureses metàl·liques, cendres, sutges, fums, etc. i facilita, en molts casos, l'ús dels gasos de la combustió de forma directa i eficient sobre els productes a tractar.

El gas natural és una forma d'energia que es fa servir en tots els sectors del mercat energètic i que ofereix solucions d'ús racional. Les seves aplicacions més avançades són la cogeneració, la climatització, els vehicles amb gas, la generació elèctrica distribuïda i la solar-gas, així com la seva combinació amb nous vectors energètics com l'hidrogen. Tots aquests processos i aplicacions porten associats impactes mediambientals mínims.

En requerir un procés de transformació més senzill que altres combustibles, la utilització del gas natural fa possible la reducció en origen d'abocaments contaminants, fet que evita la necessitat de recórrer a costosos sistemes de tractament i eliminació posteriors.

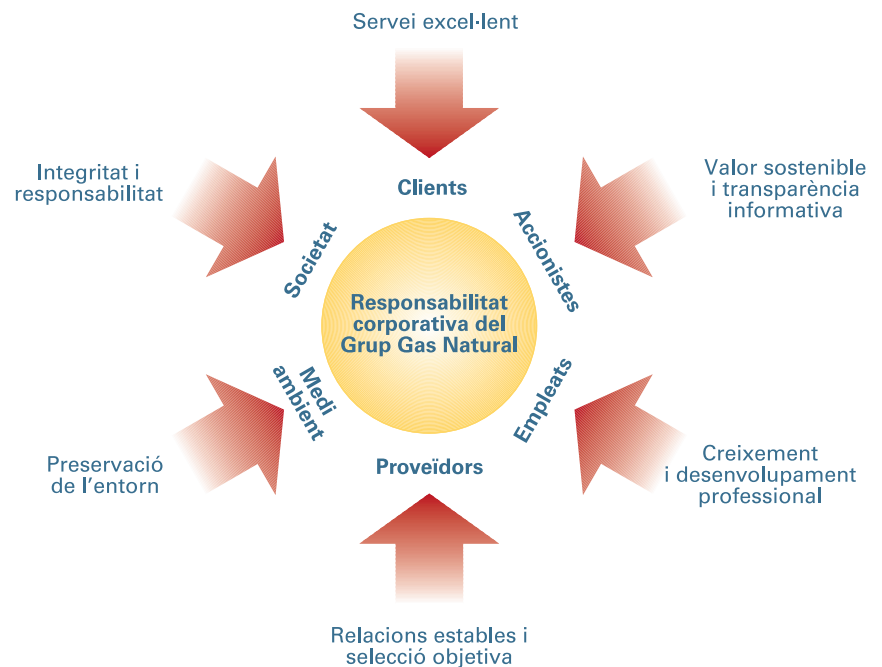
Els avantatges del gas natural n'expliquen la progressiva expansió del consum al món i l'han dut a ser considerat el combustible pont cap a les necessitats energètiques del segle XXI.

L'actual política nacional aposta per l'increment de la participació del gas natural en l'estructura energètica del país. Aquesta estratègia coincideix amb les recomanacions de la Unió Europea, així com amb les de la Comissió Mundial del Medi Ambient, a favor d'un creixement econòmic sostingut i compatible amb la preservació del medi ambient.

Diàleg amb els grups d'interès



El Grup Gas Natural entén la gestió de la Responsabilitat corporativa com el resultat de combinar el creixement econòmic amb la satisfacció de les expectatives de tots els seus grups d'interès. Per a això cal el diàleg constant amb cada un d'aquests grups, de forma que pugui adequar els seus processos de millora a les necessitats que es fan patents mitjançant aquesta estreta relació.



Activitats amb els grups d'interès

Accionistes

- **46 Road shows.** Ciutats visitades a Europa i als EEUU. (Espanya, Europa i EEUU).
- **Cursos i conferències.** Assistència Conference Board a Amsterdam, Luxemburg i Budapest; curs de Fonaments de Gestió Pressupostària i assistència al curs del Sector Gasista Espanyol; conferència a Moody's a Londres i conferència del Sector Energètic a Madrid i assistència a la conferència European Utilities organitzada per UBS. (Espanya, Europa i EEUU).
- **Presentacions.** Presentacions a inversors organitzades per HSBC i ACF a Barcelona: presentacions a analistes a la Borsa de Madrid, Barcelona i Londres; presentacions als analistes de l'OPA sobre Endesa a Madrid, Londres i Barcelona; presentacions a inversors locals EDM; presentació Borsadiner a Barcelona; videoconferències organitzades per Lehman i les *conference-call* sobre l'OPA sobre Endesa. (Espanya, Europa EEUU).

Societat

- **Conferències, ponències, cursos i seminaris** relatives a canvi climàtic; arquitectura, eficiència energètica i edificació sostenible; sector elèctric espanyol i generació elèctrica distribuïda; estructura del sector gasista, instal·lacions solars i costos ambientals i els seus efectes en la valoració d'empreses i projectes. (Puerto Rico, Espanya, Colòmbia i Mèxic).
- **Comitè de l'Energia** depenent de la Cambra de Comerç de Puerto Rico; conferències sobre temàtica mediambiental com energies renovables, tendències en la tecnologia energètica, etc. (Puerto Rico).
- **Jornades i seminaris** sobre els casos d'implantació dels Deu Principis del Pacte Mundial; sobre la responsabilitat corporativa i participació al seminari de Responsabilitat social de l'empresa. (Puerto Rico, Espanya, Colòmbia i Mèxic).

Clients

- **Reunions amb representants dels consumidors.** (Espanya).
- **Conveni de col·laboració amb FACUA.** (Espanya).
- **Col·laboracions relacionades amb la qualitat** amb les associacions següents: Club d'Excel·lència en Gestió, Associació Espanyola per a la Qualitat, Madrid Excelente, Fundació Iberoamericana per a la Qualitat (Fundibeq) i Institut Superior de l'Energia. (Espanya).
- **Col·laboració amb FUNDES** participant al IX Saló d'Enllaços Empresarial, realitzat a la Ciutat Autònoma de Buenos Aires, per promoure i impulsar el desenvolupament competitiu de les Pimes a l'Amèrica Llatina. (Argentina).
- **Col·laboració amb entitats privades** amb les entitats següents: Col·legi Nacional d'Enginyers Químics i Químics (CONIQQ), Societat Mexicana per a la Divulgació de la Ciència i la Tècnica, Associació Mexicana de Gas Natural, Cambra Nacional de la Indústria Editorial (CANACINTRA) i Centre Mexicà per a la Filantropia (CEMEFI). (Mèxic).
- **Seminaris** sobre els fonaments bàsics del gas natural amb el CONIQQ (Mèxic).
- **Jornades i Fòrums.** Jornada de l'"Intercanvi H. Cos de Bombers de D.F." i fòrum sobre el "Futur del gas natural a Mèxic". (Mèxic).

Proveïdors

- **Comissions de treball** mitjançant la participació en comitès de Normalització nacionals AENOR CN-60 i internacionals CEN/TC 37; grups de treball de Marcogaz sobre seguretat de l'ús del gas "European Thirrd Party Safety Working Group – EPTS"; grups de treball diversos de SEDIGAS (Comitè de Tecnologia i Formació i Comitè de Coordinació Tècnica) i participació en el "Sector Fòrum Gas" depenent del Comitè de Normalització Europeu CEN. (Espanya).
- **Col·laboracions** amb les organitzacions següents: REPRO (participació en un grup de treball amb altres empreses del sector energètic per evolucionar el sistema de prequalificació de proveïdors), AERCE (membre de l'Associació Espanyola de Professionals de Compres, Contractacions i Proveïments) i SEDIGAS (membre de l'Associació Espanyola del Gas). (Espanya).
- **Ponències** relatives a les millors pràctiques en l'àrea de compres i a la transformació de la funció de compres al Grup Gas Natural en les dimensions de processos, sistemes d'informació i organització. (Espanya).

Empleats

- Amb aquest grup d'interès hi ha dissenyades diferents eines per fomentar el diàleg i estan desenvolupades en l'apartat "Els empleats i el Grup Gas Natural". (Tots els països).

Àmbit de responsabilitat corporativa més influent

- Responsabilitat econòmica.
- Responsabilitat social.
- Responsabilitat mediambiental.

Grups d'interès

Els clients i el Grup Gas Natural	36
Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural	50
Els empleats i el Grup Gas Natural	58
Els proveïdors i el Grup Gas Natural	72
La societat i el Grup Gas Natural: el medi ambient	80
La societat i el Grup Gas Natural: la ciutadania	98

Els clients i el Grup Gas Natural



El Grup Gas Natural sustenta el seu compromís amb els clients en el coneixement i la satisfacció de les seves necessitats. Per a això, es proposa millorar contínuament la qualitat i seguretat dels seus productes i oferir-los un servei excel·lent.

Partint d'aquests objectius, el Grup Gas Natural estableix dues categories:

- Clients minoristes, que comprèn els clients domèstics i comercials amb un consum inferior a 1 GWh/any.
- Clients industrials, aquells amb un consum superior a 1 GWh/any en mitjana pressió, o de qualsevol consum en alta pressió.

El Grup Gas Natural compta amb més de 10 milions de clients a Europa i l'Amèrica Llatina. El seu 50% està localitzat a Espanya, on el procés de liberalització, iniciat l'any 2003 per al mercat domèstic en el sector energètic, va generar una nova segmentació de clients:

- Els clients del mercat regulat.
- Els clients del mercat liberalitzat.

En aquest nou entorn competitiu, el compromís del Grup Gas Natural amb els seus clients s'aferma mitjançant la posada en pràctica de diferents accions adreçades a adaptar el seu funcionament a una realitat més complexa:

- En el moment de la liberalització, el mercat del gas estava lluny de ser un mercat madur, ja que no gaire més del 25% dels habitatges espanyols tenien gas natural. En aquest escenari, el Grup Gas Natural ha continuat ampliant l'any 2005 les xarxes de distribució per tal que cada vegada més ciutadans tinguin accés a aquesta energia. Aquesta aposta requereix inversions importantíssimes que el Grup ha decidit afrontar amb total convicció i continuarà essent un compromís amb els ciutadans en els propers anys.
- S'han dissenyat noves estructures organitzatives per atendre més bé les necessitats de cada un dels clients de tots els mercats. Així, a l'àrea minorista es van crear Gas Natural Distribución i Gas Natural Servicios, que s'ocupen del mercat regulat i del liberalitzat, respectivament Gas Natural Distribución SDG, S.A. s'encarrega de la distribució de gas natural en les cinc zones en les quals queda articulat el territori. A més, Gas Natural Comercializadora enfoca la seva activitat als clients industrials.
- S'han renovat els processos de gestió amb l'objectiu de millorar l'atenció als clients del Grup Gas Natural d'acord amb les seves característiques.

Un servei excel·lent

Compromisos amb els clients del Grup Gas Natural

Per tal de conèixer i satisfer les necessitats dels seus clients i de prestar un servei que garanteixi els màxims de qualitat i excel·lència el Grup Gas Natural assumeix els compromisos següents:

1. Millorar la qualitat de les àrees de negoci per incrementar la satisfacció dels clients i adequar-se a les seves expectatives.
2. Assegurar l'oferta d'una gamma de productes i serveis que cobreixi totes les necessitats dels clients en matèria d'energia.
3. Establir una comunicació efectiva amb els clients per anticipar-se a les seves necessitats.

Aquests principis són la base de les activitats del Grup Gas Natural durant l'any 2005.

Resum 2005

Tot seguit, oferim un resum de les actuacions més destacades dutes a terme l'any 2005, classificades en funció dels compromisos del Grup Gas Natural amb els seus clients:

■ Compromís 1

"Millorar la qualitat de les àrees de negoci per incrementar la satisfacció dels clients i adequar-se a les seves expectatives".

- **Procés d'autoavaluació seguint models internacionals d'excel·lència:** implantació i sistematització del procés d'autoavaluació com una eina de millora contínua de la qualitat de gestió del Grup Gas Natural.
- **Integració de les funcions de qualitat:** integració en una única direcció per optimitzar la gestió del sistema de qualitat.
- **Desenvolupament del sistema d'indicadors de qualitat:** desenvolupament d'una eina informàtica en la qual es mostrin els indicadors del Pla Estratègic de Qualitat per al seu control.
- **Desplegament del Mapa de Processos:** ampliació de l'abast del Mapa de Processos a diferents processos i unitats organitzatives.
- **Mesurament de la satisfacció del client intern:** mesurament del grau de satisfacció en les direccions o unitats de Mitjans Interns, Qualitat, Auditoria Interna i Gas Natural Informàtica, entre altres.
- **Implementació de la política d'orientació al client (Colòmbia):** disseny, publicació i divulgació de la política per interioritzar aquest valor en tots els col·laboradors.
- **Coordinació i realització de jornades amb els responsables de qualitat:** realització d'un exercici de reflexió i anàlisi amb l'objectiu d'integrar la qualitat en la gestió diària. Els projectes sorgits estan en fase d'implantació.
- **Carpeta de vendes per als agents comercials:** s'ha dissenyat una carpeta amb fitxes actualitzables amb els argumentaris de cada servei, el resum dels processos a seguir, i la documentació necessària i el seu acompliment per assegurar la correcta acció comercial.
- **Introducció del model de millora contínua (Colòmbia):** disseny, documentació i divulgació del procediment general de qualitat per a la millora dels processos clau.
- **Millora de l'atenció a les reclamacions (Mèxic):** redefinició dels processos i implantació d'un nou sistema informàtic per agilitzar la resposta a les reclamacions.
- **Millora en els temps de resposta (Mèxic):** reconeixió en 24 hores, seguiment diari i connexió gratuïta en situacions difícils.



■ Compromís 2

“Assegurar l’oferta d’una gamma de productes i serveis que cobreixi totes les necessitats dels clients en matèria d’energia”.

- **Llançament del servei ServiElectric:** posada en marxa d’un nou servei per al manteniment i reparació de la instal·lació elèctrica i els aparells d’aire condicionat.
- **Millora del servei ServiGas:** revisió de les cobertures de ServiGas per millorar el servei de manteniment de les instal·lacions de gas natural.

- **Implantació del servei de visualització de factures mitjançant el servei web de “la Caixa” (Línia Oberta):** acord de col·laboració amb “la Caixa” per a la visualització de les factures domiciliades a través de la seva plataforma d’Internet a partir del rebut corresponent.

- **Noves modalitats de pagament:** posada en marxa de dues noves possibilitats de pagament: per oficina de correus i amb targeta de crèdit.

- **Fonogas (Argentina):** canals d’accés per al finançament de les factures mitjançant plans de pagament a través del servei d’Atenció telefònica.

- **Canvis en el procés de lectura i facturació (Mèxic):** incorporació de noves dades i procediments en les factures (fotografia del mesurador, etiqueta adhesiva, sistema automate, factura autosobre, sistema Braille, barres comparatives de consums i missatges variables).
- **Millora del procés de recaptació i cobrament (Mèxic):** ampliació de les fonts externes de pagament, telecobrament, foment de la domiciliació, campanyes de renegociació de deute o suport als clients en situació d’emergència per desastres naturals.

■ Compromís 3

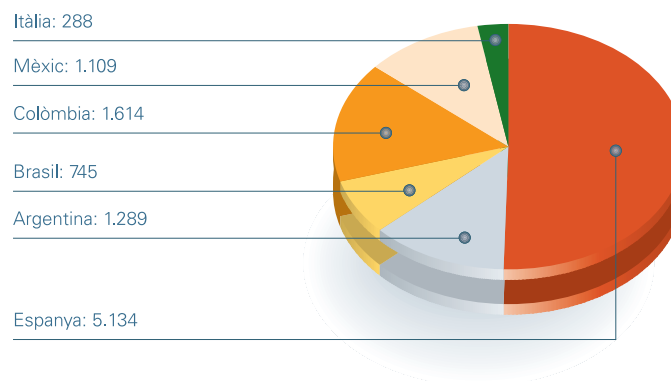
“Establir una comunicació efectiva amb els clients per anticipar-se a les seves necessitats”.

- **Posada en marxa de l’Oficina de Garantia de Servei al Client:** implantació d’un nou canal de comunicació del Grup Gas Natural amb els representants dels consumidors.
- **Encartaments a la Factura Gas Natural Serveis:** informació d’interès per al client de Gas Natural Serveis, amb missatges que van des dels consells d’estalvi i seguretat, fins a ofertes comercials rellevants per a ell.

- **Guia d'ús de la calefacció i l'aire condicionat:** tramesa a tots els clients que instal·len la calefacció o l'aire condicionat, d'una guia amb consells pràctics d'ús de l'equipament de la llar, en la qual s'inclouen instruccions d'ús i recomanacions per a l'estalvi energètic.
- **Guia amb consells d'estalvi:** tramesa a tots els nous clients de ServiGas, d'una guia amb consells d'estalvi energètic a la llar.
- **Continuació en la realització d'enquestes de satisfacció de clients:** mesurament i desenvolupament d'accions de millora en les àrees clau per controlar tots els processos que formen part de la cadena de valor de la companyia.
- **Actes de presentació a noves poblacions:** realització de 12 presentacions a clients minoristes en diferents punts de la geografia espanyola.
- **Actes dinamitzadors:** celebració de set actes lúdics a Andalusia, en poblacions que ja disposen de gas natural, i realització d'actes en poblacions acabades d'integrar a la xarxa de subministrament.
- **Jornades tècniques de nova construcció:** informar els promotors, constructors i prescriptors (arquitectes, aparelladors i enginyers tècnics) de les possibilitats que ofereix el gas natural com a energia i de la combinació del gas natural amb l'energia solar com la solució més eficient en la producció d'ACS (aigua calenta sanitària).
- **Revista "Nueva Edificación":** publicació d'una revista quadrimestral adreçada als promotors en la qual es debaten temes importants del sector i es donen a conèixer les darreres novetats de la companyia.

- **Encartaments de Gas Natural Distribución (fets per 11 distribuïdores del Grup Gas Natural):** elaboració de consells pràctics relacionats amb la seguretat, la prevenció de riscos i la preservació del medi ambient.
- **Revista "Gestión y Energía":** realització d'una revista concebuda com a suport tecnològic d'utilitat per als clients industrials del Grup Gas Natural.

Nombre de clients de distribució (en milers)



Increment del nombre de clients (en milers)

	2005	2004
Espanya	325	326
Argentina	32	27
Brasil	54	44
Colòmbia	119	124
Mèxic	48	85
Itàlia	36	252
Total	614	858

Les respostes del Grup Gas Natural als seus clients

Millorar la qualitat de les àrees de negoci per incrementar la satisfacció dels clients i adequar-se a les seves expectatives

El Grup Gas Natural dedica els seus principals esforços a conèixer i satisfer les necessitats dels seus clients, amb l'objectiu de millorar contínuament la qualitat i seguretat dels seus productes i serveis, i de proporcionar-los un servei excel·lent.

Per això, el Grup Gas Natural va continuar dedicant els seus principals esforços a desenvolupar el Pla Estratègic de Qualitat 2004–2008, amb l'objectiu de proporcionar als seus clients productes i serveis de qualitat per fer front al repte que suposa el procés de liberalització en un entorn cada cop més competitiu i en permanent canvi en el que es desenvolupa l'activitat de la companyia.

Amb aquesta aposta per la qualitat, el Grup Gas Natural s'ha marcat dins del Pla Estratègic de Qualitat quatre línies estratègiques de treball en les quals s'estan duent a terme diferents projectes i accions de millora en les diferents organitzacions i filials del Grup.

■ Aprofundir en l'orientació al client i en la qualitat en el servei

Per incrementar la satisfacció dels clients, el Grup Gas Natural treballa de forma permanent en projectes orientats a la millora de la qualitat de l'atenció en tots els canals de comunicació.

En línia amb aquest objectiu, la companyia ha creat l'àrea de Millora Contínua, que té com a missió impulsar dins del Grup l'aplicació de les diferents metodologies i eines de qualitat. La finalitat és sistematitzar el procés de



Millora Contínua orientat a assolir els estàndards i objectius de qualitat, alineant les diferents iniciatives individuals per a la millora global del Grup.

■ Alinear l'organització amb els objectius de qualitat

Un objectiu fonamental de la política de qualitat és intentar que tots els empleats assumeixin aquest compromís amb els clients i l'integrin a la seva actuació.

Per a això, es van dur a terme diferents accions formatives i de sensibilització entre tots els empleats.

D'altra banda, el Grup té incorporats indicadors de qualitat d'acord amb els objectius estratègics del Grup, en el Sistema de Direcció per Objectius de recursos humans, amb la finalitat d'aconseguir un increment del compromís de tots els empleats amb la qualitat de servei.

També l'any 2005, es va continuar treballant en la introducció del criteri de qualitat en el client intern. Aquesta iniciativa pretén millorar la cultura proveïdor-client intern, mitjançant l'anàlisi dels serveis entre àrees i la

seva regulació, a través d'acords de nivell de servei entre les diferents unitats implicades.

A Colòmbia, per assegurar que els empleats fan seu el compromís d'orientació al client, es va realitzar un seminari de qualitat de servei per al 100% de la plantilla. Aquest curs té per objectiu que els empleats responguin efectivament davant del nou model de servei al client i en facilitin la implementació, mesurament i control constant, incorporant-hi també el concepte de millora contínua.

■ Implicar els proveïdors de serveis en el compromís de qualitat del Grup Gas Natural amb els clients

L'any 2005, el Grup Gas Natural va continuar avançant en la implantació del Model Q, un projecte que permet al Grup d'avaluar la qualitat dels proveïdors i col·laboradors de forma quantitativa per millorar el seu procés de selecció. L'objectiu d'aquesta metodologia és proporcionar informació detallada del grau de compliment de cada proveïdor respecte als compromisos adquirits, així com millorar la qualitat mitjançant una gestió més eficient i transparent dels col·laboradors.

De manera addicional, es van emprendre diferents iniciatives de millora en les relacions amb empreses col·laboradores. Entre les quals, hi ha el projecte Cresca, de Gas Natural México, dissenyat per enfortir el compromís dels seus proveïdors amb el creixement, la responsabilitat i la qualitat.

■ Potenciar la gestió de la qualitat en el Grup

Partint de la visió global de la qualitat que guia totes les activitats del Grup Gas Natural, es va continuar desenvolupant diferents iniciatives per potenciar-ne la gestió:

- Aplicació del Mapa de Processos i la Gestió de Processos. Aquest projecte és emprat per elaborar un inventari dels processos estratègics, de negoci i de suport que permet millorar-ne el rendiment i la qualitat associada a cada un dels processos.
- Renovació de la certificació en les empreses distribuïdores i comercialitzadores, ampliant el seu abast a Espanya i Brasil. També és important destacar que durant l'any 2005 es va dur a terme el canvi d'entitat certificadora, afavorint així l'objectivitat i la màxima transparència dels Sistemes de Gestió de Qualitat certificats.
- La implantació del "Desplegament de Processos d'Autoavaluació", d'acord amb els models internacionals d'excel·lència.

L'aposta del Grup Gas Natural per la millora de la qualitat dels seus serveis va aconseguir l'any 2005 resultats visibles en àrees clau per a la satisfacció del client, si bé alguns indicadors de l'Índex de Satisfacció es van veure afectats pel nou context de liberalització del mercat.

Mesurament continu de la satisfacció de clients del mercat residencial

Els compromisos del Grup Gas Natural amb els seus clients es materialitzen mitjançant el desenvolupament d'eines com el mesurament continu de la satisfacció.

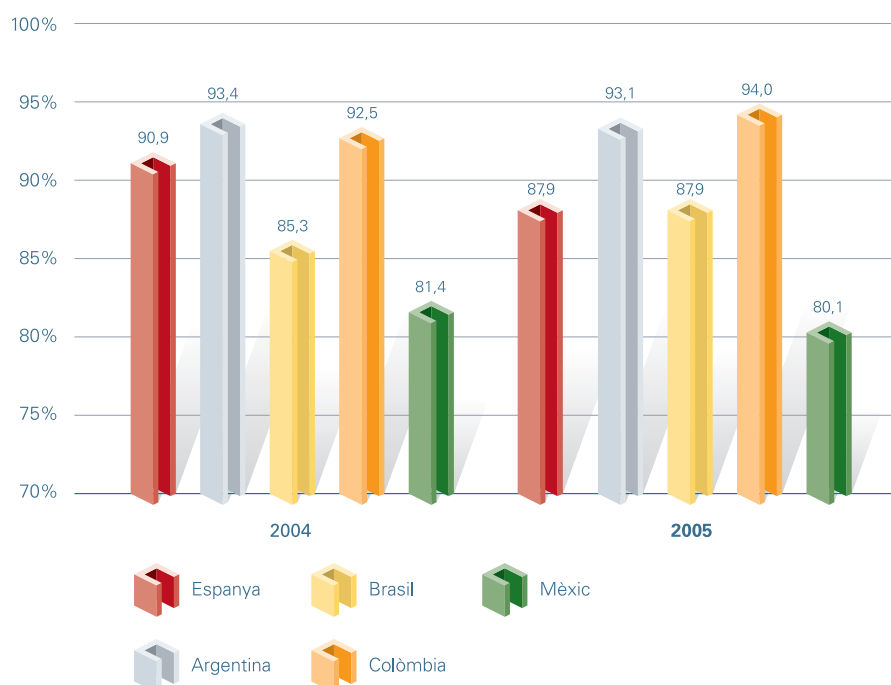
L'apropament al client mitjançant eines de mesurament efectives permet al Grup Gas Natural posar en marxa els serveis que s'ajustin més bé a les seves necessitats.

El mesurament continu concedeix a la companyia la possibilitat d'analitzar i controlar els canvis en els processos, avançar-se a potencials modificacions en les necessitats dels usuaris i assenyalar objectius eficients de qualitat percebuda, així com millorar la qualitat de les àrees del negoci i establir una comunicació bidireccional amb l'usuari final.

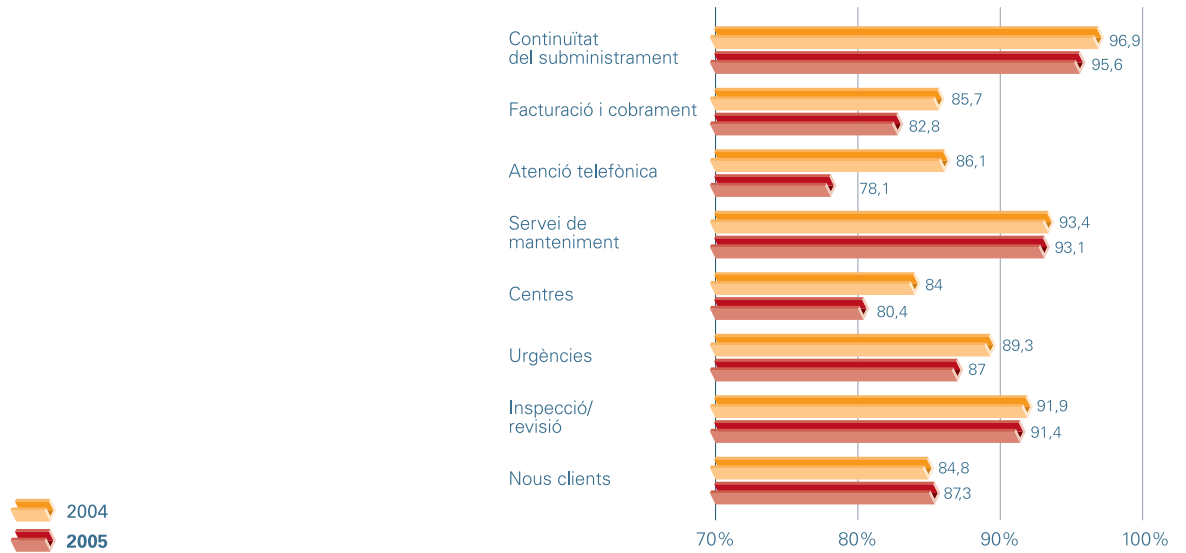
Només a Espanya, l'any 2005, es van realitzar 83.525 enquestes telefòniques, fet que representa que un de cada 61 clients del Grup fou entrevistat durant l'exercici. Aquestes enquestes permeten mesurar el grau de satisfacció en aquells processos que tenen més impacte en la percepció global del servei.

El Grup Gas Natural ha esdevingut una companyia de referència en aspectes relacionats amb el mesurament de la satisfacció dels clients. El Grup participa en equips de treball de l'Associació Espanyola per a la Qualitat (formats per responsables de qualitat de companyies de diferents sectors) i al Club Excel·lència en Gestió, on el projecte ha estat presentat com un exemple de bona pràctica.

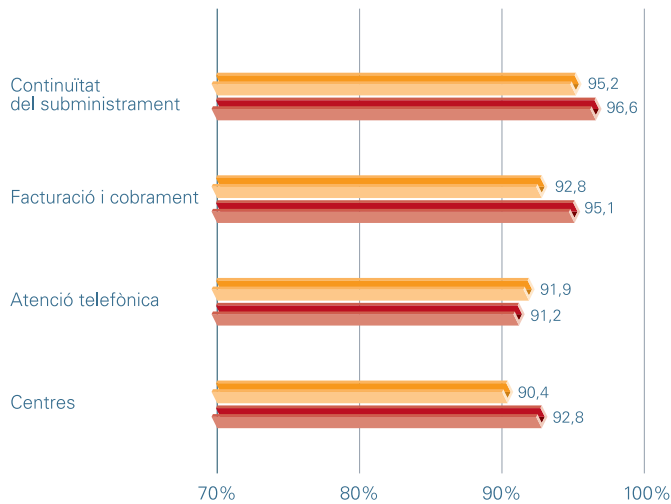
■ Percentatge de clients satisfets (per països)



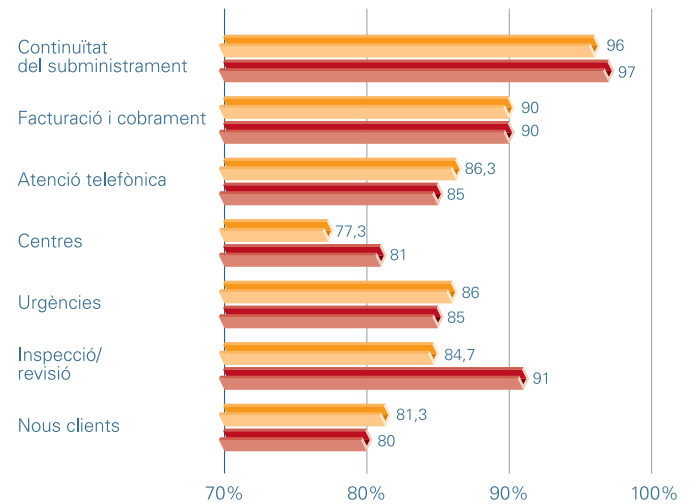
Índex de satisfacció dels principals processos. Espanya



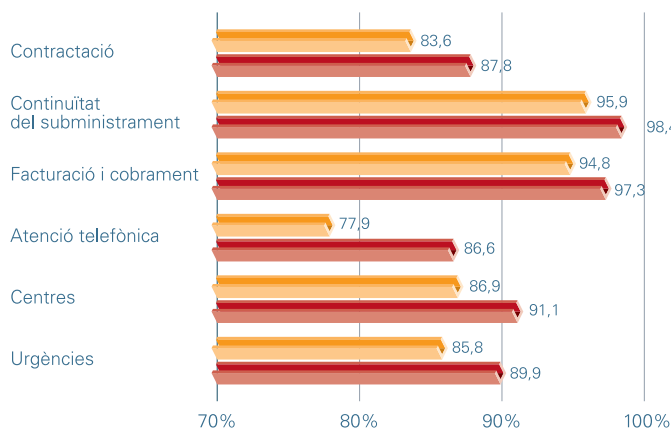
Índex de satisfacció dels principals processos. Argentina



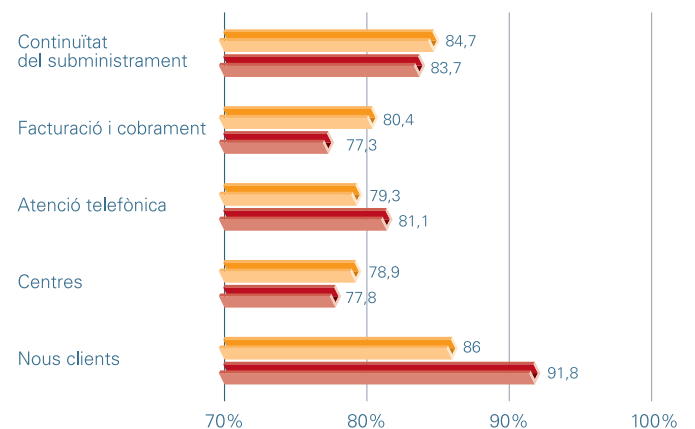
Índex de satisfacció dels principals processos. Colòmbia



Índex de satisfacció dels principals processos. Brasil



Índex de satisfacció dels principals processos. Mèxic



Assegurar l'oferta d'una gamma de productes i serveis que cobreixi totes les necessitats dels clients en matèria d'energia

El Grup Gas Natural garanteix als seus clients un servei integral dels productes comercialitzats per cobrir totes les seves necessitats energètiques.

En conseqüència, durant l'any 2005, ServiElectric va llançar a Espanya un nou producte per a la revisió i el manteniment d'equips elèctrics. Així mateix, es va iniciar el procés de renovació de les cobertures de ServiGas, amb l'objectiu de millorar el servei de manteniment de les instal·lacions de gas natural.

A més, el Grup Gas Natural va establir com a objectiu reformar i adaptar els seus sistemes de treball per facilitar la comprensió i gestió dels contractes, les cobertures i els processos dels productes que ofereix als seus clients, per tal de millorar la transparència i la qualitat de servei.

Així, a Espanya es va introduir per primera vegada l'any 2005 un servei a través d'Internet, en col·laboració amb "la Caixa", que permet als clients visualitzar les seves factures en suport informàtic. Per la seva part, a Mèxic, es va remodelar per complet el sistema de facturació per oferir al client una informació molt més detallada, incloent-hi la possibilitat d'adaptar el seu contingut al sistema Braille, utilitzat per les persones invidents.

El compromís del Grup Gas Natural amb els seus clients exigeix a la companyia la capacitat per comprendre les seves necessitats quan els esdeveniments els dificultin o impedeixin fer front a les seves responsabilitats. En aquest sentit, a Mèxic, es va desenvolupar un servei especial de finançament en zones especialment sensibles a possibles desastres naturals, que preveu la renegociació dels deutes pels qui hi estiguessin afectats.

Una de les prioritats del Grup Gas Natural és l'ús segur del gas per part dels clients, mitjançant processos



ServiGas i ServiElectric

Per millorar la qualitat de la seva oferta a Espanya, el Grup Gas Natural disposa dels serveis ServiGas i ServiElectric, que garanteixen l'assistència integral en el subministrament de gas i electricitat.

La funció d'ambdós serveis és preventiva, és a dir, estan dissenyats per anticipar qualsevol problema del client. A més, s'ocupen de potenciar el rendiment de les seves instal·lacions de gas i electricitat, fomentant alhora l'estalvi energètic. L'objectiu final és que el client se senti còmode, confiat i segur amb els seus equips elèctrics i de gas.

ServiGas i ServiElectric ofereixen als clients els beneficis següents:

- **Assistència a domicili 24 hores:** posen a disposició dels clients un servei d'atenció telefònica 24 hores al dia i 365 dies a l'any, mitjançant el qual es presta assistència tècnica sobre qualsevol incidència a la instal·lació elèctrica, als aparells d'aire condicionat o a les instal·lacions de gas natural.
- **Assistència garantida en menys de tres hores.**
- **Revisió anual preventiva:** un cop a l'any, els tècnics del Grup Gas Natural fan una revisió general de manteniment de les instal·lacions.
- **Assessorament tècnic i comercial** sobre reformes i canvis relacionats amb els equips elèctrics o de gas natural.

Programa de fidelització i beneficis per al client (Colòmbia)

El Grup Gas Natural té el compromís d'oferir els millors serveis als clients, si bé les necessitats dels clients varien d'acord amb la realitat socio-econòmica dels diferents països on la companyia realitza les seves activitats. Per això, el Grup ha d'adaptar els seus serveis a aquestes realitats.

A Colòmbia, el Grup Gas Natural ha desenvolupat un programa de fidelització i beneficis per als clients que integra una àmplia gamma d'activitats per satisfer les necessitats energètiques dels diferents clients de la companyia:

- **"Gas Natural li dona la mà":** és un programa mitjançant el qual Gas Natural ESP pretén beneficiar aquelles persones a les quals els fou cancel·lat el servei per l'incompliment dels pagaments a l'empresa, mitjançant el finançament del deute i la posada en marxa novament del servei si el client ho vol. Aquesta campanya va aconseguir vincular 6.759 clients i gestionar un total de 644.935,34 euros amb la qual cosa s'observa una recuperació del 30,93% en clients i del 17,43% en deutes.
- **Clan GNV (Gas Natural Vehicular):** és un sistema de beneficis promogut per Gas Natural ESP per als taxistes que trien el gas natural com a primera matèria, oferint-los beneficis, activitats i descomptes per al vehicle, els propietaris, els conductors i les seves famílies. La convocatòria realitzada l'any 2005 va aconseguir la inscripció de 1.561 clients i de 62 xarxes d'aliats estratègics.
- **Gas per a tothom:** programa de finançament de la companyia que facilita als clients potencials de Gas Natural ESP adquirir el servei, i als clients actuals adquirir gasodomèstics addicionals, pagant el valor del finançament mitjançant la factura. El 70% dels nous clients de la companyia s'han donat d'alta en aquest servei.
- **Programa d'assegurances:** està adreçat a aquells ciutadans que no tenen un fàcil accés a contractes d'assegurances per poder-los oferir un pla d'assegurances d'accidents personals, vida, llar i mercat.
- **Programa de protecció d'exèquies:** programa amb més de 24.000 afiliats que proporciona un servei complet en cas de mort; que inclou els tràmits de medicina legal, exèquies, cotxe, fèretre, missa, transport de les persones que acudeixen al sepeli i del cos, i l'exhumació,
- **Programa d'assistència legal especialitzada:** programa que proveeix d'assistència legal per una quota mensual reduïda que inclou totes les consultes que es vulguin, i fins a dos processos simultanis.
- **Conferències a clients industrials:** conferències adreçades a enginyers, operadors d'equips de manteniment de les empreses clients de Gas Natural ESP sobre seguretat, estalvi i optimització d'energia.

de formació i conscienciació per poder garantir un excel·lent servei sense risc. Un bon exemple d'aquest compromís es Colòmbia, que certifica l'ús segur del gas mitjançant tres actuacions: el programa de capacitació de clients en el maneig segur del gas, les revisions quinquennals i el control del mesurament. En aquest sentit, cal destacar que tots els països, mitjançant els seus portals *on line*, ofereixen una àmplia informació sobre seguretat de producte i indicadors a seguir per a la seva correcta utilització. A més, el Grup va realitzar en diversos països activitats amb unitats especialitzades de bombers per contribuir amb la seva formació en seguretat i prevenir accidents.

L'objectiu final de la companyia és poder arribar a totes les llars i indústries als països on és present el Grup Gas Natural. Per això, anualment es realitzen actuacions per incrementar la xarxa de distribució, de manera que més clients tinguin l'oportunitat d'accedir a aquesta font d'energia.

A Espanya, fins i tot amb la liberalització implantada l'any 2003 en el sector energètic, el Grup Gas Natural continua apostant per incrementar la seva xarxa de distribució, com ho demostren els més de 2.100 quilòmetres construïts durant l'any 2005.

En l'àmbit dels clients industrials, la companyia els proporciona un assessorament permanent sobre la seva gestió energètica en funció del seu consum, tractant d'estudiar conjuntament les seves necessitats específiques d'instal·lació d'equips industrials de gestió de cogeneracions o d'aplicacions concretes de l'energia a la climatització o el transport.

En funció de les necessitats i les circumstàncies dels diferents clients industrials, el Grup Gas Natural pot arribar a compartir amb ells la propietat dels equips i gestionar les seves instal·lacions energètiques.

Indicadors de clients a Espanya

	2005	2004
Nous municipis subministrats	49	47
Vendes de distribució de gas (GWh)	254.774	228.943
Vendes de gas a clients finals (GWh)	169.714	193.387
Punts de venda de distribució de gas (en milers)	5.134	4.808
Nombre de clients finals de gas (en milers)	4.753	4.633
Vendes d'electricitat (GWh)	6.296	4.454
Nombre de contractes d'electricitat	476.108	204.775
Nombre de contractes de serveis de manteniment de gas	1.282.608	1.155.341
Nombre de contractes de serveis de manteniment d'electricitat	28.516 ^(*)	ND
Nombre de contractes de finançament vius	301.678	326.140
Resseguiment de xarxa (km)	18.263	18.004
Renovació de xarxa (km)	107	114
Renovació de preses	5.219	5.690
Xarxa de distribució (km)	39.611	37.534
Increment de la xarxa de distribució (%)	5,5	8,2
Inspeccions reglamentàries	745.707	775.739
Nombre de visites preventives de manteniment de ServiGas (efectives)	1.163.854	866.946
Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica	9.869.849	9.453.250



(*) Servei posat en marxa l'any 2005.

Indicadors de clients internacional

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Itàlia
Vendes activitat gas (GWh)	69.359	43.280	11.197	41.572	2.730
Punts de subministrament el 31/12 (en milers)	1.289	745	1.614	1.109	288
Resseguiment de xarxa (km)	12.953	1.582	2.794	11.000	⁽¹⁾
Renovació de xarxa (km)	2,4	48,9	0,25	63,6	⁽²⁾
Renovació de preses	7.782	10.700	⁽³⁾	4.897	⁽⁴⁾
Xarxa de distribució (km)	21.237	5.005	15.488	15.033	3.776
Increment de la xarxa de distribució (%)	1,5	18,2	5,7	5,1	7,9

⁽¹⁾ A Itàlia no es disposa encara d'indicadors homogenis.

⁽²⁾ A Itàlia no es disposa encara d'indicadors homogenis.

⁽³⁾ A Colòmbia, les preses són propietat dels clients.

⁽⁴⁾ A Itàlia no es disposa encara d'indicadors homogenis.



Establir una comunicació efectiva amb els clients per anticipar-se a les seves necessitats

El Grup Gas Natural és conscient de la importància d'establir una comunicació bidireccional efectiva amb els clients per poder anticipar-se a les seves necessitats. Per això, durant els darrers anys ha potenciat el desenvolupament de diversos canals de comunicació.

La comunicació amb els clients es fa en qualsevol cas garantint la confidencialitat de les dades i de la informació subministrada pels mateixos clients, i assumint el compromís del seu ús responsable, d'acord amb les pautes marcades per la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD). A més, el Grup ha pres les mesures necessàries per salvaguardar la confidencialitat de les dades de caràcter personal de tots els seus clients, i revisa periòdicament, mitjançant el Comitè de Protecció de Dades i altres accions, aquestes mesures per assegurar-ne l'eficiència permanent.

■ Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica (en milers)

	2005	2004
Espanya	9.870	9.453
Argentina	983	1.000
Brasil	1.712	1.645
Colòmbia	1.637	1.698
Mèxic	942	627

Els canals de comunicació estan concebuts per atendre les peticions dels clients i escoltar-ne les reclamacions, així com per establir una relació més efectiva amb ells. Els principals canals de comunicació són:

■ Servei d'Atenció Telefònica

El Grup Gas Natural compta amb un Servei d'Atenció Telefònica, tant a Espanya com a l'Amèrica Llatina, per atendre les consultes o urgències relacionades amb l'ús dels seus productes. L'objectiu és oferir assistència global amb la màxima qualitat.

Per a això, la companyia ha impulsat, mitjançant l'anomenat projecte "Sun", una millora contínua de processos.

El resultat ha estat la implantació d'una plataforma tecnològica que facilita l'eficiència en la gestió dels recursos d'atenció telefònica i permet especialitzar els operadors segons els nous serveis oferts (ServiGas/ServiElectric).

L'any 2005, a Espanya, es van atendre un 32% més de trucades que en l'exercici anterior. L'increment del nombre de clients, l'ampliació de l'oferta de serveis i les majors facilitats per comunicar amb el Grup expliquen aquest notable augment de l'activitat del Servei d'Atenció Telefònica.



■ Oficina de Garantia de Servei al Client

L'any 2005, es va crear l'Oficina de Garantia de Servei al Client (OGSC), una unitat d'atenció directa a associacions de consumidors i administracions públiques en matèria de consum, que reben informació sobre les gestions i reclamacions que realitzen per compte dels clients finals als quals representen.

Durant el primer any de funcionament es van fer vuit propostes de millora de processos.

■ Enquestes de satisfacció als clients

El Grup Gas Natural realitza periòdicament enquestes als seus clients per tal de conèixer-ne les necessitats i expectatives. Aquesta informació és clau per fer una gestió proactiva amb els clients que permeti atendre les seves demandes mitjançant la millora de l'oferta de productes i serveis.

Les enquestes de satisfacció són processades a través d'un procediments assistit per ordinador que permet la ràpida identificació d'àrees de millora en la gestió del Grup.

Durant l'any 2005, es van realitzar a Espanya 83.525 enquestes i es va entrevistar a un de cada 61 clients.

■ Comunicació específica amb els clients industrials

El Grup Gas Natural ha desenvolupat canals de comunicació específics amb els clients industrials, que tenen necessitats diferenciades de les dels altres usuaris minoristes.

A Espanya, l'enllaç amb els clients industrials s'articula mitjançant un sistema de visites, realitzades per gestors comercials, que permeten atendre de forma directa els seus requeriments. L'any 2005, es van registrar a prop de 40.000 visites.

De manera addicional es publiquen tres revistes adreçades als grans clients industrials, a les Pimes i als promotors, que ofereixen informació energètica d'utilitat per als seus interessos empresarials.

La revista per a grans clients "Gestión & Energía", es complementa amb altres dues publicacions: el butlletí digital "Datos" que s'envia per correu electrònic als clients per informar-los de la modificació de les tarifes, i la sèrie de monografies "Especial Gestión & Energía", que desenvolupa en profunditat temes d'importància per al sector, com els relacionats amb la gestió energètica, les conseqüències del Protocol de Kioto o la qualitat i continuïtat d'ona en el subministrament elèctric.

L'any 2005, es van publicar més de 13.000 exemplars de "Gestión & Energía" i es van enviar a prop de 20.000 correus electrònics amb el butlletí digital "Datos".

Oficina de Garantia de Servei al Client

El Grup Gas Natural va presentar l'any 2005 l'Oficina de Garantia de Servei al Client (OGSC). El seu objectiu és oferir als representants dels consumidors un canal dinàmic, eficient i personalitzat per a la gestió de les seves reclamacions.

L'OGSC té atribucions per intervenir en nom de totes les societats de distribució i comercialització del Grup Gas Natural a Espanya. D'aquesta manera, les associacions de consumidors i les administracions públiques en matèria de consum compten amb un interlocutor específic que els informa de totes les novetats i processos comercials relacionats amb els clients, i que gestiona totes les seves reclamacions.

Per aconseguir aquests objectius, l'OGSC ha assenyalat tres àmbits d'actuació:

- **Relació amb els representants** dels clients per establir vincles de confiança i cooperació mitjançant l'intercanvi fluid d'informació.
- **Solució de reclamacions** de les associacions de consumidors, les oficines municipals d'atenció al consumidor i les administracions públiques en matèria de consum. L'OGSC està concebuda per poder mediar en el supòsit que els clients no quedin satisfets amb la solució oferta a les seves reclamacions.
- **Millora de processos** per garantir els compromisos i criteris de qualitat del Grup Gas Natural.

A finals de l'exercici, 306 associacions s'havien posat en contacte amb l'Oficina de garantia. El 93% de les reclamacions es van resoldre dins del termini previst.

Oficina de garantia



A Mèxic, per exemple, els canals de comunicació estan basats en l'atenció personalitzada per part de professionals especialitzats que fan servir diverses eines i materials, com ara presentacions específiques, butlletins informatius, fullets i díptics, entre altres.

A l'Argentina, es va produir una desregulació del mercat industrial pel qual aquest tipus de clients ha de comprar directament als productors/comercialitzadors. El Grup Gas Natural va organitzar xerrades informatives per assessorar els clients respecte a l'abast de la desregulació i les diferents alternatives en el mercat.

■ Gas Natural on line

El portal *on line* del Grup Gas Natural (www.gasnatural.com), a més d'aportar informació sobre el Grup i els seus productes i serveis, s'ha configurat com una eina de gestió *on line* que permet als clients domèstics d'accedir a l'Oficina Virtual a través de la qual es poden fer diferents gestions relacionades amb els seus contractes.

L'ús del *web* va mantenir un important creixement l'any 2005, amb un augment del 68% en el nombre de clients registrats respecte a l'any anterior. Es van realitzar 1,6 milions de transaccions en 2,3 milions de visites, amb gairebé 40 milions de pàgines servides.

El servei que va experimentar una major progressió (un 145%) fou el de factura *on line*. Aquesta mesura contribueix a la reducció del consum de paper derivat de l'emissió de factures impreses, alhora que es reforça la relació amb l'usuari, el qual és informat puntualment a través d'una alerta via *e-mail* de la disponibilitat *on line* de la seva nova factura.

L'any 2005, el portal *on line* www.gasnatural.com va millorar i ampliar la seva informació, així com les gestions disponibles. En concret, es van realitzar dues accions especialment rellevants encaminades



Indicadors Gas Natural on line

	2005	2004
Nombre de transaccions <i>on line</i> a l'Oficina Virtual de www.gasnatural.com (en milers)	1.631	1.019
Nombre de clients registrats durant l'any (en milers)	127	103

a potenciar l'ús de les noves tecnologies en la relació amb els clients i a millorar la qualitat de l'atenció als seus usuaris.

- La gestió de les consultes/reclamacions sobre l'operativa del *web*, fins a aquest moment aplegades a través d'una empresa externa, es va transferir una unitat especialista de la plataforma d'Atenció al Client del Grup Gas Natural.
- Les factures del Grup Gas Natural també es poden visualitzar des del servei d'Internet Línia Oberta de "la Caixa".

Campanyes de comunicació

El Grup Gas Natural desenvolupa campanyes de comunicació orientades a informar sobre les característiques i la seguretat dels seus productes, les seves ofertes (gas, electricitat, serveis de manteniment, etc.) i els seus canals d'atenció.

Entre les accions de comunicació realitzades l'any 2005 cal destacar les següents:

- Campanyes per potenciar l'ús responsable del gas. Els nous clients reben un paquet de benvinguda en el que s'inclou tota la informació relativa al producte, la seva utilització i els serveis que proporciona el Grup Gas Natural.
- Set campanyes a la premsa i cinc a la ràdio per afavorir el correcte ús de la calefacció, l'aire condicionat i els

serveis per a empreses, així com una iniciativa publicitària d'electricitat multicanal a la televisió.

- 35 campanyes de tramesa de cartes als clients i informacions adjuntes a les factures. Entre les quals, destaquen les centrades en la seguretat, per minimitzar els possibles riscos derivats de l'ús del gas natural.
- Accions de comunicació específiques per oferir consells d'estalvi energètic. El doble objectiu és reduir la factura mensual i preservar el medi ambient.
- Actes de presentació del gas natural a les noves poblacions subministrades. També es van desenvolupar 18 investigacions de mercat orientades a augmentar el coneixement del Grup sobre les necessitats dels clients.
- Campanyes a l'Argentina adreçades a potenciar l'ús del gas natural als vehicles.

Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural treballa per proporcionar als seus accionistes una rendibilitat creixent i sostenible, aportant la màxima transparència en cada una de les seves actuacions.

En aquest sentit, el Grup assumeix, com a part primordial de la seva política de Responsabilitat corporativa, el compromís de garantir una gestió econòmica i financera orientada a l'accionista. L'objectiu és combinar eficiència i transparència, per tal d'aconseguir un creixement sòlid, rendible i sostenible que permeti crear valor per a l'accionista.

El Grup Gas Natural compta amb una base accionarial diversificada en la qual participen 42.000 inversors. Entre aquests, hi ha accionistes majoritaris de reconegut prestigi, com "la Caixa", amb el 33% del capital; Repsol YPF, amb el 31%; Holding de Infraestructuras y Servicios, S.A. (Hisusa), amb el 5%, i Caixa de Catalunya, amb el 3%.

El Grup, a més, disposa d'una àmplia base d'accionistes minoritaris, que compten amb a prop del 7% del capital social, així com d'inversors institucionals espanyols i internacionals, amb el 6% i el 15%, respectivament.

Inversors minoristes a Espanya: 7%

Inversors institucionals internacionals: 15%

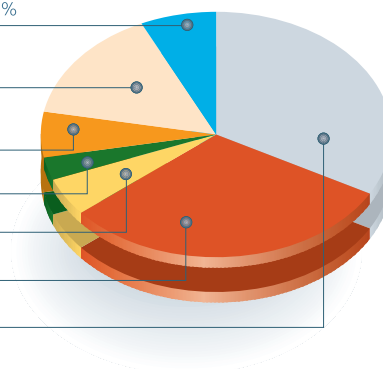
Inversors institucionals a Espanya: 6%

Caixa d'Estalvis de Catalunya: 3%

Hisusa: 5%

Repsol YPF: 31%

"la Caixa": 33%





Valor sostenible i transparència informativa

Compromisos del Grup Gas Natural amb els accionistes

Amb l'objectiu de proporcionar als seus accionistes una rendibilitat creixent, sostenible i socialment responsable en un marc de transparència informativa, el Grup Gas Natural assumeix diversos compromisos, que van servir de base per a les seves actuacions l'any 2005. Són els següents:

1. Treballar per proporcionar una rendibilitat creixent i sostenible als seus accionistes.
2. Establir canals de comunicació amb els accionistes que permetin atendre les seves demandes i necessitats.
3. Presència en els principals índexs d'inversió socialment responsable.



Resum 2005

L'any 2005, les actuacions més destacades adreçades a acomplir els compromisos del Grup Gas Natural amb els accionistes foren les següents:

■ Compromís 1

"Treballar per proporcionar una rendibilitat creixent i sostenible als seus accionistes".

- **Ampliació de la zona de distribució de gas, tant a nivell nacional com internacional:** creixement a Galícia, Andalusia, Navarra, Canàries, Catalunya, Castella i Lleó, Madrid, Múrcia i València a nivell nacional, i a França a nivell internacional.
- **Extensió i millora de l'oferta de serveis per maximitzar el valor del Grup:**
 - Adquisició de l'empresa navarresa DERSA.
 - Firma d'un acord amb Repsol YPF per col·laborar en el negoci del gas natural líquat.
 - Presentació d'una Oferta Pública d'Adquisició (OPA) sobre el 100% del capital d'Endesa.

■ Compromís 2

"Establir canals de comunicació amb els accionistes que permetin atendre les seves demandes i necessitats".

- **Activitats informatives adreçades a inversors i analistes financers:**
 - Programes anuals de visites a inversors institucionals, tant a Europa com a Nord-Amèrica.
 - Publicació de resultats trimestrals, d'acord amb les millors pràctiques de mercat. Retransmissió per Internet de presentacions financeres de forma interactiva, i que permeten fer preguntes i respostes.

- Presentacions a forces de vendes dels principals *brokers* financers.
- Participacions en conferències i seminaris.

- *Mailings* adreçats a analistes i inversors que segueixen habitualment l'activitat del Grup Gas Natural.
- Publicació trimestral dels estats financers i edició de l'Informe Anual, de l'Informe de Govern corporatiu i de l'Informe de Responsabilitat corporativa verificat.
- Millora contínua qualitativa i quantitativa de la informació econòmica financera que es proporciona al mercat financer.

■ Compromís 3

"Presència als principals índexs d'inversió socialment responsable".

- **Compliment dels criteris establerts que permetin la presència en els principals índexs de sostenibilitat:**
 - Incorporació a l'índex mundial Dow Jones Sustainability World Index (DJS World).
 - Manteniment per segon any consecutiu al Dow Jones Stoxx Sustainability Índex Stoxx (DJSI Stoxx).
 - Manteniment per quart any consecutiu a l'índex europeu FTSE4Good.

Indicadors estadístiques borsàries

	2005	2004
Nombre d'accionistes (en milers)	42	40
Nombre d'accions negociades (milions)	240,6	258,9
Efectiu negociat (milers d'euros)	5.537.046	5.169.724
Última cotització (euros)	23,66	22,76
Màxim (euros)	24,88	22,99
Mínim (euros)	21,33	18,18
Valor comptable per acció (euros)	12,83	10,37
Benefici net per acció (euros)	1,67	1,42
Dividend per acció	0,84	0,71
Relació cotització-valor comptable	1,8	2,2
Relació cotització-benefici	14,2	16,1
Relació dividend-benefici (%)	50,2	50,2
Relació dividend-cotització (%)	3,6	3,1
Relació valor empresa-Ebitda	9,4	9,6
Capital social (nombre d'accions)	447.776.028	447.776.028
Capitalització borsària (milions d'euros)	10.594	10.191

Ràtios financers

	2005	2004
ROACE ⁽¹⁾ (%)	12,50	13,30
ROE ⁽²⁾ (%)	15,00	14,60
Endeutament ⁽³⁾ (%)	38,50	35,60
Ebitda/Resultat financer net	6,9x	8,7x
Deute net/Ebitda	2,4x	2,0x
PER	14,1x	15,9x

⁽¹⁾ Benefici d'explotació/Capital d'explotació mitjà.

⁽²⁾ Benefici després d'impostos/Patrimoni.

⁽³⁾ Deute financer net/(Deute financer net+Patrimoni+Socis externs).

Indicadors canals de comunicació

	2005	2004
Reunions amb accionistes i inversors	292	258
Reunions amb analistes	27	36

Les respostes del Grup Gas Natural als accionistes i inversors



Treballar per proporcionar una rendibilitat creixent i sostenible als seus accionistes

El Grup Gas Natural treballa per proporcionar una rendibilitat creixent i sostenible als seus accionistes. En aquest sentit, la companyia va desenvolupar l'any 2005 una política de consolidació i evolució de la seva activitat, tant geogràfica com per línia de negoci:

- Creixement geogràfic. L'any 2005, el Grup va continuar la seva expansió tant a nivell nacional com internacional. Va créixer a Galícia, Andalusia, Navarra, Canàries, Catalunya, Castella i Lleó, Madrid, Múrcia i València. A més, va iniciar les seves activitats en el mercat francès i va continuar amb el desenvolupament i expansió dels seus negocis a Itàlia i l'Amèrica Llatina.
- Creixement per línies de negoci. El Grup Gas Natural va realitzar l'any 2005 un esforç per ampliar les seves activitats i la seva oferta de serveis. Aquestes foren les accions més destacades:
 - Inversió material de 1.125,4 milions d'euros, un 18,9% superior a l'any anterior, gràcies fonamentalment a l'impuls inversor en generació d'electricitat a Espanya.
 - Augment de 615.000 punts de subministrament de gas en el seu àmbit d'actuació, superant la xifra de 10 milions.
 - La posada en marxa de 2.000 MW de potència elèctrica durant l'any 2005, assolint els 2.800 MW operatius amb cicles combinats a Espanya al tancament de l'exercici.
 - L'adquisició de l'empresa navarresa Desarrollo de Energías Renovables (DERSA), fet que li permet consolidar-se com un dels principals operadors eòlics nacionals.
 - Ampliació de l'oferta comercial de Gas Natural Serveis amb una nova línia d'assegurances de construcció per a promotors immobiliaris.
 - Firma d'un acord amb Repsol YPF en les àrees d'explotació, producció, transport i comercialització majorista de gas natural líquid per aconseguir un accés més favorable a nous mercats.
 - Presentació d'una Oferta Pública d'Adquisició (OPA) sobre el 100% del capital d'Endesa.

Les actuacions del Grup Gas Natural l'any 2005 van permetre crear valor per a l'accionista. La seva cotització a la borsa va tancar l'exercici en 23,66 euros, xifra que representa un guany del 4% respecte a l'any anterior, a més de rebre un dividend de 0,71 euros per acció.

OPA sobre Endesa

El 5 de setembre de 2005, el Grup Gas Natural va presentar una Oferta Pública d'Adquisició (OPA) sobre el 100% del capital social de la companyia Endesa.

Amb aquesta iniciativa, el Grup Gas Natural va fer un pas decidit per crear la tercera *utility* privada a nivell internacional, per nombre de clients, i la primera companyia de gas i electricitat d'Espanya i Amèrica Llatina, amb 16 milions d'usuaris a Europa i més de 30 milions arreu del món.

L'operació es fonamenta sobre una clara lògica empresarial, ja que facilita la creació de valor per als accionistes d'ambdues companyies i el compliment anticipat dels seus objectius estratègics.

El grup resultant tindria una forta posició competitiva en el mercat nacional i internacional i comptaria amb una sòlida estructura financera que garantiria la inversió en els negocis regulats i en les àrees liberalitzades d'alt valor afegit, respectant alhora el compromís de retribuir de forma creixent l'accionista.

Per ampliar la informació sobre aquest tema es pot accedir al *web* corporatiu del Grup Gas Natural, www.gasnatural.com.

A més, el volum efectiu negociat fou de 5.537 milions d'euros, xifra que va convertir l'acció del Grup Gas Natural en el dinovè valor més contractat del mercat continu l'any 2005. La capitalització borsària va assolir els 10.594 milions d'euros, la setena més alta de l'índex Íbex 35, amb una ponderació de l'1,54%.

El dividend brut amb càrrec als resultats de 2005 és de 0,84 euros per acció, xifra que suposa un increment del 18,3% i un *pay out* del 50,2%, amb pagaments de 0,31 euros per acció el gener de 2006 i de 0,53 euros el juliol. Aquest dividend representa una rendibilitat del 3,55% corresponent al tancament del 31 de desembre de 2005. En total, es van destinar 376,1 milions d'euros al repartiment de dividends entre accionistes.

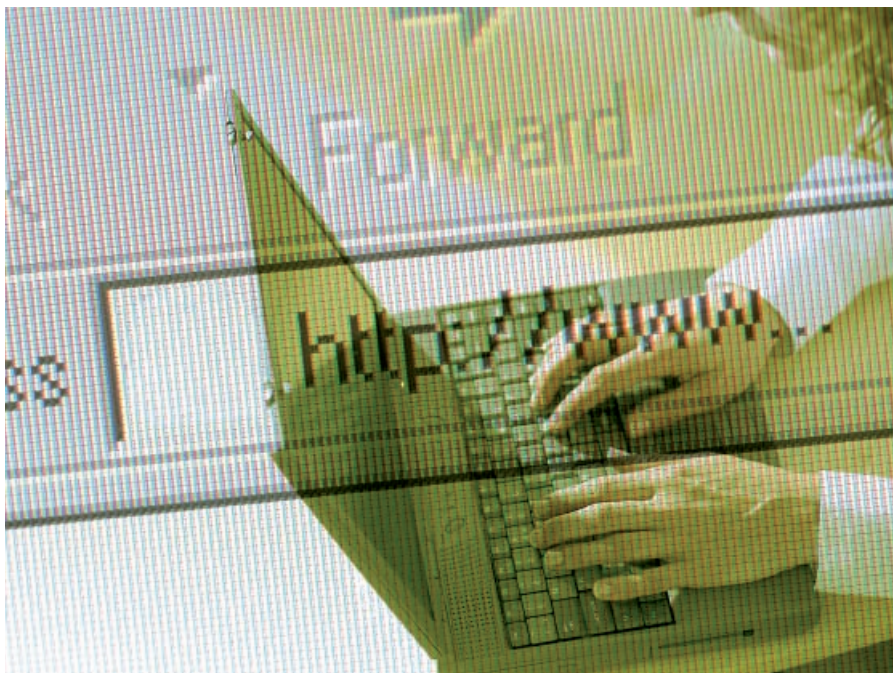
En conjunt, el Grup ha afermat la seva posició com un dels valors més segurs de l'Íbex 35, tal com es desprèn de l'evolució de les principals magnituds econòmiques de la companyia.

Índex beneficis 2005 (En milions d'euros)

	2005	% variació respecte a 2004
Benefici net Grup Gas Natural	749,2	16,7

Evolució de l'Ebitda 2005 (En milions d'euros)

	2005	% variació respecte a 2004
Grup Gas Natural	1.518,8	13,7
Distribució de gas a Espanya	777,8	7,7
Distribució de gas a l'Amèrica Llatina	316,7	39,0
Distribució de gas a Itàlia	27,3	14,2
Activitat d'electricitat a Espanya	89,8	102,7
Activitat d'electricitat a Puerto Rico	62,2	15,6
<i>Up+Midstream</i>	175,6	21,6
Majorista & Minorista	61,2	(42,8)



Establir canals de comunicació amb els accionistes que permetin atendre les seves demandes i necessitats

El Grup Gas Natural considera que per oferir el millor servei als seus accionistes cal crear canals de comunicació bidireccionals que permetin atendre les seves demandes i adequar-se a les seves necessitats.

Per això, el Grup defensa una política de transparència informativa amb els accionistes i amb la societat en general, i al mateix temps, es compromet a processar de forma adequada la informació que en rep, per tal de conèixer les seves inquietuds i oferir uns millors serveis.

Per a això, el Grup publica tota la informació destacada a la seva pàgina *web*, sota estrictes requisits d'equitat i transparència d'acord amb la legislació vigent.

Així mateix, el Grup Gas Natural elabora anualment un Informe de Govern corporatiu i publica un Informe de Responsabilitat corporativa en base als criteris del Global Reporting Initiative (GRI), que és verificat per una entitat independent.

De manera addicional, i per intensificar la relació amb els accionistes i inversors, el Grup manté oberts els canals de comunicació següents:

- **Relació amb inversors.** El Grup disposa de diversos canals orientats a proporcionar una informació homogènia als inversors institucionals i minoristes sota els principis d'igualtat de tracte i difusió simultània. Amb això, es dona resposta al compromís, assumit pel Grup en la seva política de responsabilitat corporativa, de dedicar una especial atenció als accionistes minoritaris.

En aquest sentit destaca, per exemple, l'Oficina d'Atenció a l'Accionista, que resol l'operativa diària amb els accionistes minoritaris.

Una altra eina de relacions amb inversors és el programa de comunicació amb analistes financers i accionistes, posat en marxa per la Direcció General Econòmico-Financera. El seu objectiu és optimitzar la relació amb ambdós col·lectius i donar-los a conèixer la realitat corporativa i el projecte empresarial del Grup.

- **Web corporatiu.** El Grup Gas Natural disposa a la seva pàgina *web* d'un apartat amb informació elaborada específicament per als accionistes i els inversors, on poden accedir a les dades econòmiques i de gestió, als darrers resultats trimestrals i anuals i a altres informes publicats, junt amb la documentació estrictament exigida per la Llei de Transparència i les seves normes de desenvolupament.

Al *web* corporatiu també es poden consultar les principals magnituds econòmiques dels darrers anys, presentacions i informes financers sobre la marxa dels negocis, informació tractada en juntes generals d'accionistes, el calendari financer del Grup, informació sobre la qualificació creditícia (*ratings*) del Grup i altres aspectes relatius al Govern corporatiu.

El Grup Gas Natural va dur a terme, a més, les activitats informatives durant l'any 2005, següents:

- Reunions amb inversors i analistes a les principals places financeres del món. En aquestes reunions s'informa de qualsevol esdeveniment destacat relacionat amb l'activitat del Grup.

Es van fer *road shows* a 21 ciutats europees i a cinc dels Estats Units. En total, es van celebrar 292 reunions amb inversors i 27 amb analistes financers.

- Presentació anual a analistes financers, orientades a proporcionar la informació necessària per actualitzar les seves estimacions i models de valoració.



FTSE4Good

- Presentacions a forces de vendes. Se'n van realitzar un total de 14 a les forces de vendes dels principals bancs d'intermediació borsària.
- Participació en conferències i seminaris, fonamentalment sectorials. *Mailings* adreçats a analistes i inversors que segueixen habitualment l'activitat del Grup Gas Natural per informar-los d'esdeveniments concrets.

Així mateix, el Grup Gas Natural ha realitzat dos estudis accionarials i un procés d'identificació de l'inversor tipus del Grup per tal de focalitzar les actuacions en aquests inversors potencials.

El Grup Gas Natural va rebre l'abril de 2005 el premi "Llotja" de la Cambra de Comerç de Barcelona, a la millor informació proporcionada per societats mercantils als accionistes i al mercat. Aquest guardó és un reconeixement a la voluntat del Grup d'informar de manera adequada i transparent accionistes, clients, empleats i públic en general. És la cinquena vegada que el Grup rep el premi, del qual també n'ha obtingut sis mencions honorífiques.

Presència en els principals índexs d'inversió socialment responsable

El Grup Gas Natural va gestionar activament durant l'any 2005 la seva aposta a favor dels criteris d'inversió socialment responsable, tal i com es pot deduir de les dades següents:

- El Grup Gas Natural fou inclòs a l'índex mundial Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) i va formar part per segon any consecutiu de la llista europea del Dow Jones Stoxx Sustainability Index Stoxx (DJSI Stoxx).
- La valoració de l'índex DJSI sobre les activitats del Grup Gas Natural ressalta el seu lideratge sectorial en els aspectes relacionats amb l'evolució dels seus impactes ambientals i, per segon any consecutiu, en la gestió de plantes de gas. En la dimensió econòmica, el Grup rep la millor puntuació per la seva gestió de riscos i per les seves relacions amb inversors.
- L'avaluació dels aspectes mediambientals del grup va millorar un 22% respecte a la de l'exercici

anterior (la mitjana d'augment de totes les companyies representades va estar al voltant del 2%), mentre que la valoració dels aspectes socials va créixer un 17% (4% de mitjana general).

- El Grup Gas Natural va formar part per quart any consecutiu de l'índex europeu FTSE4Good, que analitza les companyies amb una millor gestió econòmica, social i mediambiental.

La inclusió en aquests índexs, de gran prestigi en l'àrea de la responsabilitat corporativa, és un reconeixement explícit al compromís del Grup en matèria de sostenibilitat i transparència informativa.

Els empleats i el Grup Gas Natural



Els empleats són l'actiu més important del Grup Gas Natural. D'ells depèn directament la consecució dels objectius del Grup, per la qual cosa és imprescindible crear un entorn laboral adequat per afavorir-ne la formació, el creixement i el desenvolupament professional.

El Grup Gas Natural està integrat per 6.717 empleats, distribuïts en nou països: Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, França, Itàlia, Marroc, Mèxic i Puerto Rico.

Estratègia de recursos humans

L'estratègia de recursos humans del Grup Gas Natural es basa en els criteris establerts en la seva Missió, Visió, Valors i Principis, en els que s'expressa el seu interès per les persones i per promoure un entorn de treball respectuós amb els empleats i que en faciliti el desenvolupament professional.

Des d'aquesta perspectiva, el Grup s'esforça permanentment per impulsar la transversalitat, és a dir, la implicació de tots els empleats en el conjunt de les seves activitats. Per a això, fomenta la participació en un projecte comú orientat a l'assoliment de tres objectius estratègics: qualitat, rendibilitat i creixement.

En aquest marc, el Grup Gas Natural inscriu les seves principals línies estratègiques:

- Adaptar l'equip humà i el marc laboral al nou entorn competencial i regulador.
- Desenvolupar i consolidar els sistemes de gestió de recursos humans.
- Desenvolupar nous àmbits i sistemes formatius.
- Prosseguir el desenvolupament internacional a Europa i Amèrica Llatina, aportant els recursos necessaris per a la internacionalització del Grup.
- Fomentar el sentit de Grup.

Creixement i desenvolupament professional

Compromisos amb els empleats del Grup Gas Natural

La importància que els empleats tenen per al Grup Gas Natural es fa visible mitjançant els compromisos següents:

1. Garantir un entorn de treball segur tant en l'aspecte físic com psicològic que faciliti la qualitat de vida dels empleats.
2. Potenciar el desenvolupament professional impulsant equips eficients i flexibles, capaços d'adaptar-se amb agilitat als canvis de l'entorn i orientats de forma permanent al client, a la qualitat, a la rendibilitat i al creixement.
3. Establir mecanismes de comunicació que permetin un diàleg proper i transparent i que facilitin la participació.

Resum 2005

Aquest és un resum de les actuacions més destacades realitzades pel Grup Gas Natural l'any 2005 per aconseguir els seus compromisos amb els empleats.

■ Compromís 1

"Garantir un entorn de treball segur tant en l'aspecte físic com psicològic que faciliti la qualitat de vida dels seus empleats".

- **Firma de convenis col·lectius:** aprovació de diversos convenis col·lectius en l'àmbit d'Espanya (13 acords) i internacionals, integrant en l'articulat d'alguns d'aquests la Missió, Visió, Valors i Principis d'Actuació, així com el Codi de Conducta.
- **Constitució del Servei de Prevenció de Riscos Mancomunat:** el servei té com a causa i objecte assegurar la protecció del treballador enfront dels riscos derivats del treball.

- **Implantació de nous models de retribució variable (Colòmbia):** inclusió d'indicadors associats a la rendibilitat i reforç del concepte de qualitat en la relació amb els clients.
- **Aprovació del Codi de Conducta:** aprovació del Codi de Conducta per part del Comitè de Direcció i el Consell d'Administració i constitució de la Comissió del Codi de Conducta, responsable de fomentar-ne la difusió i el coneixement entre els empleats.
- **Implementació del projecte d'Autoavaluació de la Gestió de Qualitat (Argentina):** el projecte és un diagnòstic d'àrees de millora en aspectes de qualitat en la gestió amb impacte tant en clients com en empleats.

■ Compromís 2

"Potenciar el desenvolupament professional impulsant equips eficients i flexibles, capaços d'adaptar-se amb agilitat als canvis de l'entorn i orientats permanentment al client, a la qualitat, a la rendibilitat i al creixement".

- **Reestructuració organitzativa:** canvi organitzatiu per adaptar-se als reptes estratègics del Grup, en el que es defineixen les persones com els pilars de creixement, i promovent les relacions transversals.
- **Creació d'un nou marc societari a Espanya:** segregació de les branques d'activitat de distribució i transport i integració a Gas Natural Distribució de 1.079 empleats.
- **Pla de Formació 2005:** desenvolupament de les activitats formatives per respondre als reptes empresarials que el Grup Gas Natural ha d'afrontar en el present i en el futur immediat.



- **Desenvolupament del projecte Cresca (Mèxic):** programa ideat per combinar el creixement amb la rendibilitat, la seguretat i la qualitat a través de la implicació del personal intern i extern. El projecte afecta les principals àrees de l'organització i ha estat premiat com a la millor pràctica de recursos humans per part de l'Associació Mexicana de Direcció de Recursos Humans.
- **Impuls de la transversalitat:** identificació d'objectius compartits mitjançant la comunicació, l'estructura organitzativa i el desenvolupament de sistemes concrets, com la Direcció per Objectius.

■ Compromís 3

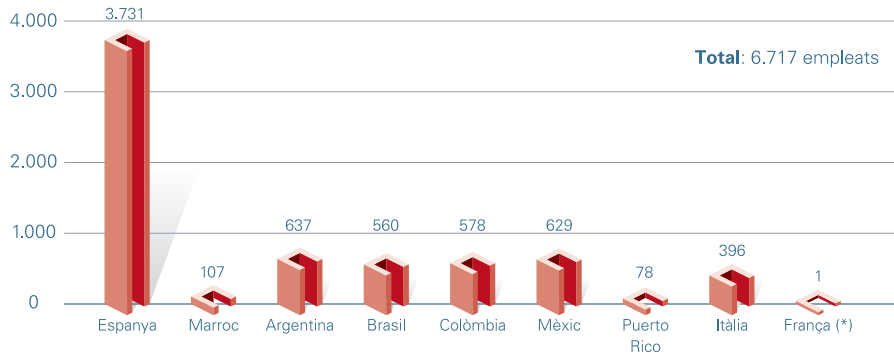
“Establir mecanismes de comunicació que permetin un diàleg proper i transparent i que facilitin la participació”.

- **Impuls de la participació dels empleats:** 284 accions, implementades per iniciativa dels empleats l'any 2005, que han suposat a la companyia 9,7 milions d'euros de reducció de costos. Els empleats que suggereixen iniciatives són recompensats per això.
- **Implantació de l'eina “Ábrele Electrónico” (Mèxic):** creació d'un canal de comunicació de suport als empleats per millorar la gestió.
- **Celebració d'esmorzars amb la gerència (Argentina):** reunions per afavorir la comunicació entre el gerent i grups d'empleats de diferents nivells de l'organització.

■ Indicadors generals empleats

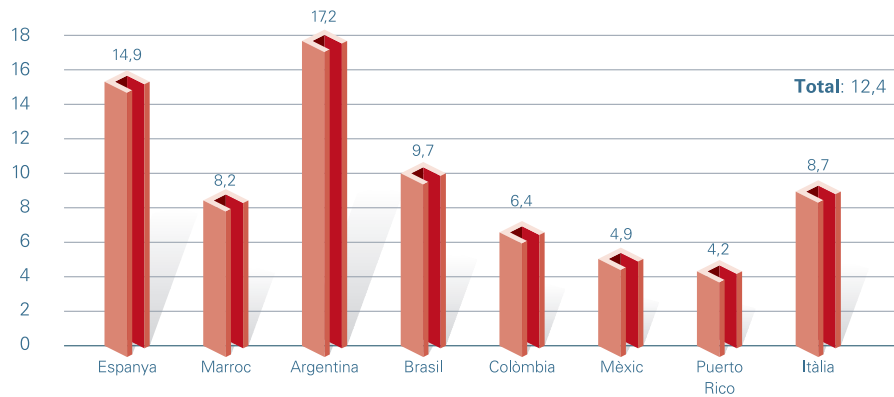
	2005	2004
Nombre d'empleats del Grup Gas Natural	6.717	6.697
Edat mitjana de la plantilla	40,2	39,9
Homes/dones (%)	70/30	71/29
Nombre de directius	316	321
Despeses de personal (milions d'euros)	251,5	246,0

Índex de plantilla. Nombre d'empleats

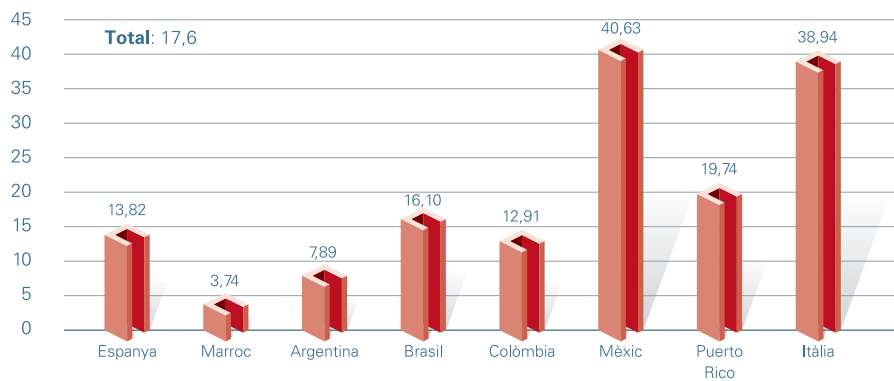


(*) Nombre d'empleats sense tenir en compte el personal expatriat.

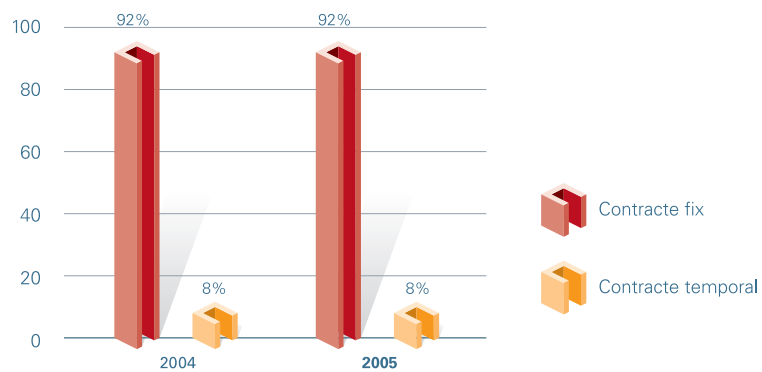
Índex d'antiguitat. Mitjana d'anys del total de la plantilla



Índex de rotació (%)



Tipus de contractes (%)



Les respostes del Grup Gas Natural als empleats



Garantir un entorn de treball segur tant físicament com psicològic que faciliti la qualitat de vida dels empleats

El Grup Gas Natural garanteix un entorn de treball segur als seus treballadors i formalitza aquest compromís al seu Codi de Conducta i mitjançant la seva adhesió als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact).

El Codi de Conducta expressa un profund respecte per les persones i estableix que les relacions entre els empleats del Grup i els de les empreses o entitats col·laboradores externes estaran basades en el respecte professional i l'ajut mutu.

■ Desenvolupament d'un entorn laboral segur i saludable

El Grup Gas Natural és conscient que la seva primera obligació amb els empleats és crear un entorn de treball adequat, i proporcionar-los les eines i la formació necessària per poder realitzar la seva tasca amb total seguretat.

La preocupació per la seguretat i salut dels treballadors és una constant en el Grup Gas Natural. En els darrers temps aquesta preocupació per millorar les condicions dels treballadors ha tingut una major presència en el Sistema de Gestió mitjançant la Política de Seguretat Industrial i de Prevenció de Riscos Laborals. En aquesta política, el Grup defineix els principis en els que es basa l'activitat preventiva i assumeix el compromís de realitzar els esforços necessaris per assolir els més alts nivells de seguretat, i que són els següents d'acord amb el que mostra la NT 008:

- Estricta compliment de la legislació vigent en matèria de prevenció.
- La seguretat industrial i la prevenció dels riscos laborals són responsabilitat de tots i cada un dels empleats, i és obligatori complir i fer complir les directrius de seguretat.
- Les activitats preventives s'han de considerar part de totes i cada una de les decisions que es prenguin i en tots els nivells jeràrquics del Grup.

- La informació i la formació tant teòrica com pràctica dels treballadors serà especialment atesa.
- L'acció preventiva ha de ser planificada i orientada cap a la millora contínua de les condicions de seguretat.

La prevenció de riscos laborals en el Grup Gas Natural ha anat evolucionant, de la incorporació de mesures de seguretat (protecció de la integritat mitjançant la seguretat laboral) i la tutela de la salut (mitjançant la vigilància de la salut i la higiene del treball), fins a la integració de mesures de confort i millora contínua (protecció de la persona mitjançant l'ergonomia i la psicologia aplicada), que així impedeixen que el treball pugui actuar negativament sobre la integritat de la persona.

Per complir aquest compromís, el Grup ha constituït durant l'any 2005 un Servei de Prevenció Mancomunat, l'objecte del qual és procurar la millora clara i contínua de la seguretat laboral, així com reforçar la integració de la prevenció en els sistemes de gestió de les seves empreses. Per a això donarà

Indicadors de sinistralitat 2005

	Espanya	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Itàlia
Accidents amb baixa	43	17	3	2	26	9
Nombre d'accidents per cada 1.000 treballadors	11,7	26,69	5,36	3,46	41,34	22,73

Participacions en campanyes de salut laboral

	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Itàlia	Total
Campanyes de prevenció i/o detecció precoç	6.942	104	1.325	489	446	202	–	9.508
Campanyes de vacunació	578	159	–	400	446	213	1	1.797
Reconeixements	2.881	311	558	700	480	641	225	5.796
Labor assistencial	4.233	140	4.567	–	525	–	–	9.465

assessorament i garantirà la vigilància de la salut dels treballadors de totes les empreses que s'hi han adherit.

Per garantir que els empleats coneguin tots els procediments relacionats amb la seguretat i els apliquin al seu treball diari, s'ha dissenyat un programa d'activitats formatives, incloses al Pla de Formació 2005, que abasten les àrees relacionades amb la seguretat i la salut dels empleats:

- Adequació del RD 681/103 sobre riscos d'atmosferes perilloses.
- Anàlisi d'accidents.
- Curs bàsic de prevenció.
- Curs bàsic de prevenció (semipresencial).
- El comandament i la seguretat.
- Formació de brigades contra incendis.
- Normativa bàsica de Prevenció de Riscos Laborals.
- Pantalles de visualització de dades.

- Perfeccionament en la conducció.
- Primers auxilis.
- Seguretat en treballs amb gas.
- Treballs en proximitat de riscos elèctrics.

En l'àmbit de la salut, el Grup Gas Natural ha inclòs en la seva política preventiva iniciatives que ultrapassin un plantejament estrictament laboral mitjançant l'impuls d'actuacions enfront del tabaquisme i consum de drogues i alcohol. Per això, l'any 2001 va iniciar la campanya anti-addiccions "Treballa a Gas Natural de forma Natural" que manté de forma continuada.

Dins de la campanya, els serveis mèdics del Grup assessoren i proporcionen el tractament més adequat per tractar aquestes addiccions. El primer objectiu és que la disminució del consum de tabac ajudi els treballadors, fumadors i no fumadors, a millorar la seva salut i a aconseguir un ambient net en tots els centres de treball.



Desglossament de la plantilla per sexes

	Homes	Dones
Espanya	2.519	1.212
Marroc	91	16
Argentina	473	164
Brasil	401	159
Colòmbia	368	210
Mèxic	447	182
Puerto Rico	62	16
Itàlia	344	52
França	1	-
Total	4.706	2.011
%	70	30

Desglossament dels llocs directius

	Llocs directius	Dones en llocs directius	% Dones en llocs directius
Espanya	215	39	18,1
Marroc	5	-	-
Argentina	19	5	26,3
Brasil	27	8	29,6
Colòmbia	33	8	24
Mèxic	22	1	4,5
Puerto Rico	1	-	-
Itàlia	7	1	14,3
Total	316	62	19,6

La igualtat d'oportunitats, la diversitat i la integració social com a palanques de creixement

El Grup Gas Natural promou el desenvolupament professional i personal dels seu empleats i garanteix la igualtat d'oportunitats per a tots ells.

En aquest sentit, el Grup no accepta cap tipus de discriminació en l'àmbit laboral o professional per motius d'edat, raça, color, sexe, religió, opinió política, ascendència nacional, origen social o discapacitat.

Aquest principi, té una aplicació directa en els processos de selecció i promoció dels empleats, que es fonamenten en els criteris de mèrit i capacitat definits en els requisits del lloc de treball.

A més, el Grup es compromet a participar d'una manera activa en les polítiques de recolzament a la integració social i laboral de les persones discapacitades. Per a això, es proposa facilitar l'accés al treball i crear l'entorn adequat per tal que tots els empleats puguin participar en igualtat de condicions en el projecte comú.

Una de les principals vies d'actuació del Grup Gas Natural és assolir un nombre d'empleats amb minusvàlua equivalent com a mínim al 2% de la plantilla total mitjançant la contractació directa de minusvàlids o la promoció de la contractació responsable, en virtut de la qual tindran preferència en els contractes aquelles empreses que, oferint la mateixa qualitat de servei, ocupin preferentment persones amb discapacitat.

Aquestes són algunes de les actuacions realitzades a nivell nacional i internacional:

- A Espanya, el Grup Gas Natural té convenis de col·laboració amb la Fundació Adecco, per a la integració de persones amb discapacitat i amb l'empresa Galenas, del Grup Fundosa (ONCE), per a la contractació de material de papereria i impremta.
- A Itàlia, s'ha instituit un sistema d'ocupació basat en la contractació d'un nombre mínim d'empleats minusvàlids en totes les plantilles amb determinades dimensions, més enllà de les obligacions legals.
- A Mèxic, hi ha en vigor un conveni amb el govern de l'estat de Nuevo León per incorporar persones discapacitades a les empreses contractistes del Grup.
- Al Brasil, s'ha posat en marxa un projecte d'inclusió social amb la inauguració d'un centre de capacitació per a discapacitats a la zona oest de Rio de Janeiro, en col·laboració amb l'Associació de Suport a les Persones Portadores de Deficiència (ADEZO). Es van contractar 14 persones discapacitades per realitzar funcions administratives.

Reconeixement de la representativitat sindical als centres de treball

El Grup Gas Natural assegura la llibertat d'associació en la seva organització, d'acord amb els Principis del Pacte Mundial. Totes les empreses del Grup disposen de representants sindicals, que són elegits directament o indirecta per part dels empleats.

Les negociacions amb els representants sindicals es formalitzen mitjançant convenis col·lectius, que regulen les relacions laborals en les diferents plantilles.

Aquestes són algunes característiques de la situació sindical al Grup Gas Natural:

- A Itàlia, hi ha en vigor cinc convenis col·lectius i existeixen dues organitzacions sindicals amb representativitat (CIGL i CESL).
- A Mèxic, cinc sindicats compten amb representació.
- Al Brasil, gairebé el 90% dels empleats estan acollits a convenis col·lectius i hi ha tres sindicats representatius.
- A l'Argentina, hi ha quatre centrals sindicals i aproximadament un 32% dels treballadors hi estan afiliats.
- A Espanya, el 75% dels representants pertanyen a CCOO i UGT, els dos sindicats majoritaris.

Política retributiva competitiva

El Grup Gas Natural retribueix els seus empleats reconeixent-ne l'esforç en l'exercici del seu treball. La política retributiva es guia pels conceptes d'equitat (en l'àmbit intern) i competitivitat (enfrent d'altres companyies), i s'assenyala d'acord amb els criteris següents:

- Empleats inclosos en conveni. Les retribucions s'estableixen en funció del grup professional (tècnic, comercial, administratiu i operari) i

Presència sindical a Espanya

	Nombre RRTT	%
Comissions Obreres (CCOO)	89	41,98
Unió General de Treballadors (UGT)	73	34,43
Confederació General de Treballadors (CGT)	9	4,25
Sindicat Democràtic Independent (SDI)	27	12,74
Confederació de Treballadors de Catalunya (CTC)	7	3,30
Confederació de Sindicats Independents (CSI)	1	0,47
Independents	6	2,83
Total	212	100,0

Indicadors empleats i convenis

	Exclusos del conveni	Inclusos en conveni
Espanya	1.051	2.680
França	1	-
Marroc	-	107
Argentina	176	461
Brasil	77	483
Colòmbia	131	447
Mèxic	142	487
Itàlia	-	396
Puerto Rico	-	78
Total	1.578	5.139

del subgrup professional (nivell d'entrada, general i desenvolupament) que estan establerts en els convenis de les diferents empreses del Grup.

- Directius i empleats exclosos de conveni. S'estableix individualment, en base a la política retributiva aprovada per la Comissió de Nomenaments i Retribucions del Consell d'Administració.

La competitivitat externa s'assoleix comparant posicions amb el mercat exterior mitjançant informacions contrastades, com ara enquestes i estudis retributius.

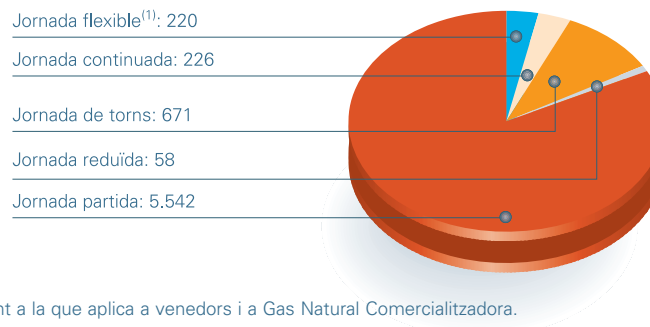
L'equitat interna s'assoleix per la mateixa valoració de llocs i la matriu d'incrementos que combina l'exercici continuat, el desenvolupament professional i la criticitat del lloc.

Anualment, s'estableix una política d'incrementos tenint en compte:

- Previsió d'incrementos salarials proporcionada per assessors i consultors en retribucions, l'IPC real i previst i els resultats de l'empresa. Es materialitza en un percentatge d'increment amb caràcter general, que inclou desenvolupament professional (equitat interna) i ajustament a mercat (equitat externa). S'administra amb la participació directa i activa de la línia jeràrquica.

A Espanya, el 47,6% de la plantilla té establerta part de la retribució en funció d'uns objectius determinats en consonància amb el Pla Estratègic, els objectius del Grup i l'avaluació de l'actuació professional.

Desglossament de plantilla per tipus de jornada



⁽¹⁾ És la referent a la que aplica a venedors i a Gas Natural Comercialitzadora.

Codi de Conducta del Grup Gas Natural

El Codi de Conducta, aprovat pel Comitè de Direcció i el Consell d'Administració el març de 2005, és una guia que orienta l'actuació de tots els empleats, independentment del lloc on desenvolupin el seu treball o de la funció que compleixin.

El Codi estableix que han de regir les relacions dels empleats entre ells mateixos i amb el Grup, així com amb els grups d'interès: accionistes, proveïdors, col·laboradors externs i la societat en general.

Els principis ètics que sustenten aquestes relacions són la integritat i la responsabilitat. Mitjançant el Codi, aquests conceptes positius es transmeten als clients i a la resta de grups d'interès, fet que reforça la credibilitat del Grup.

El Codi de Conducta determina pautes específiques d'actuació en les àrees de continguts següents:

1. Respecte a la legalitat i als valors ètics.
2. Respecte a les persones.
3. Desenvolupament professional i igualtat d'oportunitats.
4. Cooperació i dedicació.
5. Seguretat i salut en el treball.
6. Ús i protecció dels actius.
7. Imatge i reputació corporativa.
8. Lleialtat a l'empresa i conflictes d'interessos.
9. Compensacions impròpies i tràfic d'influències.
10. Tractament de la informació i del coneixement.
11. Relacions amb els clients.
12. Relacions amb empreses col·laboradores i proveïdors.
13. Respecte al medi ambient.

El Codi de Conducta es basa en la definició de la Missió, Visió, Valors i Principis del Grup Gas Natural, complementada amb els Deu Principis del Pacte Mundial (Global Compact), als qual es va adherir l'any 2002.

Impuls de polítiques de flexibilitat entre els treballadors

El Grup Gas Natural promou activament la flexibilitat en les condicions laborals, conscient que aquesta política millora la qualitat de vida dels seus empleats.

A les empreses del Grup a Espanya, la jornada laboral, excepte per al personal assignat al règim de torns, es realitza en horaris de treball flexibles, tant per a l'entrada com per a la sortida i l'interval del dinar. A l'estiu, a més, es tendeix a adoptar la jornada intensiva, en iguals condicions de flexibilitat horària.

La política de flexibilitat s'estén als permisos de lactància de les empleades. En els diferents convenis col·lectius del Grup s'hi estableixen mesures que milloren les condicions que mostra la legislació sobre el període de temps i el règim de reducció de jornada aplicable en aquests supòsits.

■ Desenvolupament de serveis adaptats a les necessitats dels empleats

El Grup Gas Natural posa a disposició dels empleats diferents productes i serveis desenvolupats per facilitar les seves condicions de vida. Entre la variada gamma de beneficis socials de les diferents empreses del Grup, cal destacar els següents:

- Complement de la prestació econòmica en supòsits d'incapacitat temporal.

- Bonificació per consum de gas subministrat per l'empresa.
- Ajut per a fills incapacitats.
- Ajut econòmic per a menjar del personal en règim de jornada partida.

A més, a Espanya s'ha generalitzat l'existència de plans de pensions del sistema d'ocupació, que inclouen aportacions en favor dels empleats per a les contingències de jubilació, incapacitat i mort.



Els Deu Principis Universals del Pacte Mundial

Drets humans

Les empreses han de:

1. Recolzar i respectar la protecció dels drets humans reconeguts internacionalment.
2. Assegurar-se que no són còmplices d'abusos dels drets humans.

Drets laborals

Es demana que les empreses recolzin:

3. La llibertat d'expressió, defensant la llibertat d'associació i afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.
4. L'eliminació de qualsevol forma de treball obligatori o forçós.
5. L'erradicació efectiva del treball infantil.
6. L'eliminació de la discriminació en el treball.

Medi ambient

Es demana a les empreses que:

7. Recolzin un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
8. Promoguin iniciatives per a la promoció d'una major responsabilitat mediambiental.
9. Facilitin el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.

Lluita contra la corrupció

10. Les empreses treballaran contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

Indicadors formació Grup Gas Natural

	2005	2004
Hores de formació per empleat	33,30	35,23
Total d'hores lectives	223.655	235.967
Inversió en formació anual (euros)	2.703.700	2.481.446
Inversió en formació per persona (euros)	402,52	370,53
Participants	5.695	5.870
Assistents	21.729	24.097
Nombre de cursos <i>on line</i> realitzats (Espanya)	407	620
Usuaris de formació <i>on line</i> sobre el total de la plantilla (Espanya) (%)	46,07	58

Segregació de la branca d'activitat de distribució regulada de gas

L'activitat regulada de gas es realitza, des de l'octubre de 2005, mitjançant Gas Natural Distribución SDG, S.A. Amb aquesta mesura, es dona compliment a l'obligació legal de separació d'activitats i s'adapten les estructures del Grup per oferir un millor servei als clients.

La segregació va provocar el traspàs de 1.079 persones, afectes amb anterioritat a l'activitat de distribució regulada de gas. La seva integració a Gas Natural Distribución SDG, S.A. es va realitzar garantint el ple manteniment de les condicions laborals prèvies i reconeixent als representants dels treballadors de l'empresa d'origen la mateixa condició en l'empresa de destinació.

El procés de segregació es va realitzar amb total transparència. Amb caràcter previ, es va proporcionar àmplia informació sobre l'operació a la representació dels treballadors i es va comunicar la nova situació, mitjançant carta individual, a cada un dels treballadors afectats.

El Grup Gas Natural va subscriure un conveni col·lectiu per a la nova societat per fer possible l'equiparació de les condicions laborals dels empleats amb les existents anteriorment.

Per facilitar el manteniment dels compromisos existents en matèria de pensions, també es va acordar que, mitjançant la corresponent negociació col·lectiva i dins del termini legal de dotze mesos, es promogui un Pla de Pensions de Promoció Conjunta de Gas Natural SDG, S.A. i Gas Natural Distribución SDG, S.A., sobre la base del Pla de Pensions existent a Gas Natural SDG, S.A.

En conseqüència, des del punt de vista laboral, el procés de segregació de l'activitat de distribució regulada de gas ha conclòs satisfactòriament, en un clima d'absoluta normalitat.

Potenciar el desenvolupament professional impulsant equips eficients i flexibles, capaços d'adaptar-se amb agilitat als canvis de l'entorn i orientats permanentment al client, a la qualitat, a la rendibilitat i al creixement

El Grup Gas Natural impulsa el desenvolupament professional dels seus empleats mitjançant eines que els permetin adquirir nous coneixements, assumir noves responsabilitats i promoure la seva carrera en el si de l'organització.

Els diferents negocis del Grup compten amb un responsable de desenvolupament que té com a objectiu fomentar la mobilitat, la promoció interna i la identificació de potencial, establint les bases per a la definició dels diferents plans de desenvolupament i formació.

En aquest context, el Grup treballa per crear equips eficients que permetin oferir el millor servei al client i que alhora satisfacin les necessitats professionals dels empleats.

Formació contínua per al desenvolupament de competències professionals

El Grup Gas Natural fomenta la formació contínua per donar una resposta efectiva a les necessitats d'aprenentatge de tots els empleats. L'eina que impulsa l'activitat formativa és el Pla de Formació.

El Pla de Formació 2005 actua tant com a referència per a les accions de formació de totes les persones del Grup, com un catàleg que actualitza el coneixement de tots els professionals mitjançant l'actualització contínua, per donar resposta als reptes presents i futurs del Grup.

El Pla de Formació de 2005 va dissenyar 36 accions en l'àrea comercial, nou a l'àrea administrativa, nou en qualitat i medi ambient, 24 en gestió, 10 relacionades amb la ofimàtica i 12 en matèria de seguretat

Indicadors Direcció per Objectius (DPO) 2005

	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Puerto Rico	Itàlia	França	Total
Persones incorporades al sistema DPO i Avaluació de l'Exercici	774	28	91	82	103	134	1	15	5	1.233
% persones participants en Sistema DPO i Avaluació de l'Exercici	20,74	26,16	14,28	14,64	17,80	21,30	1,28	3,78	100	18,35

Indicadors carrera professional

	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Total
Persones promocionades	227	2	35	47	34	24	100
Plantilla promocionada (%)	6,08	1,87	5,49	8,39	5,88	3,82	25,25

Indicadors absentisme

	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Total
Taxa (%)	0,0483	0,007	0,043	0,028	0,01	0,019	0,02

per als exercicis de 2006 i 2007.

A més de la seva funció de referència de les accions formatives, el Pla constitueix un catàleg actualitzat dels coneixements de tots els professionals, fet que permet donar una resposta més eficient als reptes presents i futurs del Grup.

El Grup Gas Natural realitza les seves accions formatives utilitzant una àmplia gamma de modalitats (presencial, a distància, *on line* o mixta), per garantir una formació ràpida i adequada a les finalitats del curs.

Entre les modalitats implementades destaca *Acerca*, una plataforma *on line* que s'ha consolidat com una eina efectiva per accedir a tots els projectes formatius del Grup. Tant els relacionats amb perfils específics com els de caràcter genèric.

Així mateix, els empleats poden comunicar les seves necessitats i valorar l'eficàcia dels diferents cursos d'una manera àgil i efectiva mitjançant una aplicació específica desenvolupada a NaturalNet.

■ Oportunitats de carrera professional per a tots els empleats

El Grup Gas Natural aposta pel desenvolupament professional de tots els seus empleats i amb aquest propòsit s'han dissenyat les eines per afavorir la seva carrera professional en funció del seu perfil professional.

El Programa de Desenvolupament Professional és l'eina adreçada als empleats que pertanyen al col·lectiu inclòs en conveni, i el Sistema de Direcció per Objectius està dissenyat per poder desenvolupar la carrera del personal fora de conveni en funció del seu rendiment i potencialitat.

Els programes dissenyats tenen com a objectius comuns:

- Afavorir la mobilitat a través de mecanismes formals de sol·licitud de trasllat a la intranet, d'accés general a tots els empleats del Grup. Es reben i analitzen totes les sol·licituds de mobilitat interna, funcional o geogràfica, donant resposta en tots els casos mitjançant entrevistes personals o telefòniques, i s'estudien possibles moviments que afavoreixin el més bon ajustament i exercici en el lloc de treball.
- Promoció de la cobertura de les vacants mitjançant promoció interna, assolint percentatges molt alts de resolució de llocs d'estructura mitjançant promoció. D'aquesta manera es vol potenciar el desenvolupament professional dels empleats a mesura que es creix en experiència i coneixements.

Internacionalització de la plataforma de formació *on line* Acerca

El projecte Acerca estableix un únic accés centralitzat als recursos i continguts d'aprenentatge *on line* del Grup Gas Natural. El col·lectiu beneficiari són més de 6.000 empleats a Espanya, el Marroc, Argentina, Mèxic, Colòmbia, Brasil i Itàlia, que el poden fer servir en les llengües oficials de cada un dels països.

L'ampli radi d'acció del projecte permet la creació d'una plataforma transaccional comuna per a les iniciatives de formació, que es posen a disposició dels usuaris com a eines de suport al lloc de treball i de desenvolupament professional. El projecte Acerca conté recursos formatius adaptats a diverses necessitats per tal que cada persona pugui millorar la seva capacitat, el seu coneixement dels sistemes del Grup, i en definitiva, el seu rendiment laboral.

La plataforma es gestiona de forma integrada amb una base de dades de Recursos Humans SAP amb la qual s'estableixen interfases tecnològiques. La integració garanteix que des d'un mateix punt centralitzat sigui possible la convocatòria, vigilància i seguiment de totes les accions formatives. Els mecanismes de navegació també estan estandaritzats per facilitar l'ús dels continguts, amb independència de la seva autoria.

■ Establiment de canals formals per a la gestió del coneixement

El Grup Gas Natural promou que la informació i el coneixement generats en l'empresa flueixin adequadament entre tots els seus empleats.

El Grup propicia un entorn de cooperació i treball en equip per a un més bon aprofitament de les capacitats i recursos. Amb aquest objectiu, la intranet del Grup inclou diferents comunitats virtuals que permeten l'accés de persones de diverses àrees amb interessos afins. La possibilitat de compartir diferents recursos reforça l'eficiència en el treball.

■ Establir mecanismes de comunicació que permetin un diàleg proper i transparent i que facilitin la participació

La comunicació interna és un factor bàsic per a la integració i satisfacció de les persones, alhora que constitueix una eina essencial de suport al desenvolupament de l'activitat i dels objectius empresarials.

Per tal d'integrar els empleats en la dinàmica del Grup, el Pla de Comunicació Interna assenyala els objectius següents:

1. Propiciar el coneixement i extensió de la Missió, Visió, Valors, Principis i Cultura del Grup Gas Natural.
2. Donar a conèixer l'estratègia i els objectius de l'empresa i de cada unitat funcional, generant alhora la implicació dels empleats.
3. Facilitar la transmissió d'informació que permeti a l'empleat anticipar-se i conèixer tot allò que afecta i dona context a la seva activitat.

4. Sensibilitzar els nivells directius de la seva funció com a agents comunicadors, substanciant-ne el compromís en el desenvolupament bidireccional de les accions de comunicació.

5. Afavorir la satisfacció i integració de les persones.

■ L'opinió de l'empleat, pilar de creixement

El Grup Gas Natural aposta per una política de comunicació oberta que permeti tenir un accés ràpid a la informació i a les opinions generades pels empleats.

Una de les eines de comunicació més efectives per conèixer l'opinió dels empleats és NaturalNet, la intranet corporativa del Grup Gas Natural. En aquesta eina s'inclou la bústia de l'empleat, un espai interactiu en que els integrats de la plantilla poden expressar les seves opinions, comentaris o inquietuds sobre el Grup.

Per garantir la llibertat d'expressió, la bústia dona opció als empleats a manifestar la seva opinió identificant-se o de forma anònima. El Grup es

Indicadors NaturalNet

	2005	2004
Nombre de visites a la intranet	1.855.923	916.000
Missió, Visió i Valors	23.076	25.290
Accés Pla de Comunicació	1.664	No consta ⁽¹⁾
Comunicats ⁽²⁾	23.392	34.853
Notes informatives	9.066	11.058
Bústia de l'empleat	15.626	12.908
Manual de benvinguda	7.571	1.667
Tauló d'anuncis ⁽³⁾	93.844	50.891

⁽¹⁾ Per sota de 800 visites no computa el nombre d'accessos.

⁽²⁾ No es comptabilitza el nombre de visites a aquests espais quan s'hi ha realitzat l'accés a través de "Novetats".

⁽³⁾ No es comptabilitza el nombre de visites a aquests espais quan s'hi ha realitzat l'accés a través de "Novetats".

Indicadors Canal Opina

	2005	2004
Nombre de suggeriments a la bústia de veu de l'empleat	183	74
Nombre de suggeriments al canal temàtic	659	-

compromet a respondre tots els formularis amb identificació enviats a l'àrea de comunicació interna. Durant l'any 2005 es van rebre un total de 842 suggeriments mitjançant la intranet.

El Grup Gas Natural conscient que els seus empleats són els que més bé coneixen la companyia i els seus processos, ha implementat un projecte per tal que els empleats puguin proposar innovacions o millores i ser-ne recompensats.

El projecte de reducció de costos ha generat 284 propostes durant el 2005 a quatre països. Al llarg d'aquest exercici, s'han incorporat propostes en les principals direccions de la companyia.

Les activitats implementades han generat uns estalvis de gairebé 10 milions d'euros i el que és més important, una forta implicació del personal en el desenvolupament de la companyia.

El Grup Gas Natural realitza enquestes periòdiques de clima laboral per

conèixer les impressions dels empleats. Sobre el seu treball i el seu grau de satisfacció, per tal d'orientar les futures accions de millora.

Els resultats de les enquestes de 2004 van originar, als països en els que es van fer (Mèxic, Colòmbia, Brasil, Argentina i Marroc), la creació de comitès i la implementació de plans d'acció per millorar les percepcions transmises pels empleats. A Espanya, els canvis organitzatius esdevinguts a la companyia l'any 2005 han aconsellat posposar la seva realització.

Aquestes van ser algunes de les actuacions efectuades l'any 2005 derivades de les enquestes:

- A Colòmbia, es va realitzar la presentació dels plans d'acció de l'enquesta feta l'any 2004. Els eixos de treball, sorgits del diàleg en grups de treball, foren cinc: Sistema de Gestió de l'Exercici, desenvolupament Directiu, Pla de Formació, Procés de Promoció i Cobertura de Vacants i Canvi Cultural.

- Brasil va crear un grup de millora per identificar i controlar la implementació dels plans d'acció generats per l'enquesta.
- Argentina va posar en marxa un pla de lideratge per a comandaments, L'enquesta de clima laboral va posar de manifest que el lideratge és un valor fonamental per a la satisfacció laboral dels empleats.

Comunicació dels principis ètics fonamentals

El Grup Gas Natural ha constituït la Comissió del Codi de Conducta a Espanya per fomentar-ne el coneixement i vigilar-ne el compliment.

A més, la Comissió orienta les actuacions dels empleats en cas de dubte en l'aplicació dels principis del Codi, demana i distribueix la informació sobre el seu compliment i serveix de model per a les comissions de les empreses filials del Grup.

Els proveïdors i el Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural considera els seus proveïdors i empreses col·laboradores part indispensable per a la consecució dels seus objectius de creixement i de millora de la qualitat de servei, i busca establir-hi relacions basades en la confiança i el benefici mutu.

Els proveïdors faciliten productes i serveis que són fonamentals, tant per a l'activitat ordinària del Grup com per a la prestació de serveis als clients. En funció dels serveis que presten s'estructuren en:

- Contractistes d'obra: són els encarregats de construir les infraestructures necessàries per dur a terme les activitats de la companyia.
- Instal·ladors: fan les instal·lacions necessàries per a la utilització dels diferents productes comercialitzats. A més, presten els serveis de manteniment i atenció als clients.
- Proveïdors de materials: proveeixen el Grup Gas Natural dels materials

necessaris per construir les infraestructures de la companyia, canonades, accessoris, vàlvules o béns d'equip singulars.

- Proveïdors de serveis: proporcionen tots els serveis necessaris, tant per al funcionament intern de la companyia, com per a la realització d'activitats pròpies del negoci com la inspecció d'instal·lacions o controls de qualitat.

Els subministradors, per la seva part, són claus per proveir l'empresa de gas natural en condicions òptimes de regularitat i qualitat.

Per a això, el Grup Gas Natural compta amb una cartera diversificada de subministradors que inclou entitats de reconegut prestigi a nivell mundial.

Els subministraments es fan a través de gasoductes (en estat gasós) i mitjançant vaixells (GNL, en estat líquid), en una proporció aproximada del 50%.

Relacions estables i selecció objectiva

Compromisos del Grup Gas Natural amb els proveïdors

El Grup Gas Natural concedeix una gran importància a la seva relació amb els subministradors i proveïdors, basada en el diàleg, la confiança, l'excel·lència i la corresponsabilitat. Per integrar aquests principis en la seva cadena de proveïdors, el Grup assumeix els compromisos següents:

1. Mantenir relacions a llarg termini i de confiança per millorar la qualitat dels productes i dels serveis, amb la finalitat de satisfer adequadament les demandes dels clients.
2. Establir mecanismes objectius de selecció. La finalitat és optimitzar la relació amb els proveïdors i subministradors mitjançant un diàleg obert i transparent.
3. Exigir el compliment d'elevats criteris de seguretat, qualitat i mediambientals per tal que les seves actuacions tinguin un impacte positiu en els processos i l'entorn.

Resum 2005

En el marc d'aquests tres compromisos, durant l'any 2005 es van desenvolupar les actuacions següents:

■ Compromís 1

"Mantenir relacions a llarg termini i de confiança".

- **Contractació xarxes Espanya:** concurs, adjudicació i contractació dels serveis de canalització de xarxes a Espanya, per un termini de fins a cinc anys.
- **Contractació segons el sistema 1+1+1 (Mèxic):** model d'adjudicació que dona la possibilitat als proveïdors de mantenir un contracte garantit d'1 a tres anys amb el Grup.
- **Seguiment dels subministraments per gasoducte:** acabament de les obres d'ampliació del tram algerià del gasoducte Magrib-Europa i negociació de nous acords amb els subministradors noruecs.
- **Nous contractes de subministrament per a França i Itàlia:** firma d'un contracte amb Shell per subministrar a Gas Natural Vendita S.p.A.

■ Compromís 2

"Establir mecanismes objectius de selecció".

- **Concursos per a l'adjudicació de proveïdors:** realització l'any 2005 d'uns 500 concursos a Espanya.
- **Portal de Proveïdors:** introducció de les dades d'exercici dels proveïdors en l'àrea de qualitat, cosa que permet comparar i objectivar la relació del Grup amb els proveïdors.
- **Inclusió del Model Q al Portal del Proveïdor:** potenciació del Portal del Proveïdor com a via d'accés a les funcionalitats del Model Q, un sistema que aporta informació essencial per a les adjudicacions i licitacions.
- **Proporcionar accés a més informació (Argentina):** migració d'informació econòmica disponible en SAP als accessos que tenen els proveïdors a través del *web* i telefònicament.
- **Implantació del Nou Model de Compres a l'àrea internacional:** extensió del Model de Compres als països de l'àrea internacional amb la

introducció de millores en els processos, l'organització i els sistemes d'informació.

■ Compromís 3

"Exigir el compliment d'elevats criteris de seguretat, qualitat i mediambientals per tal que les seves actuacions tinguin un impacte positiu en els processos i l'entorn".

- **Bones pràctiques d'actuació ambiental:** informació als contractistes de canalització i muntatge de canonades (el 80% de l'activitat) sobre les bones pràctiques d'actuació mediambiental del Grup.
- **Implantació de la facturació electrònica:** inici de les activitats necessàries per a la posada en marxa de la facturació *on line* amb els proveïdors.
- **Acreditació de proveïdors (Mèxic):** procés per assegurar que tots els proveïdors de productes o serveis disposen d'acreditació.

Indicadors generals

	2005	2004
Volum total de compra adjudicat (en milions d'euros)	1.072	1.050
Proveïdors amb els quals hi ha contractes en vigor	1.087 ⁽¹⁾	1.100 ⁽²⁾
Proveïdors que disposen de la certificació ISO 9001: 2000	124	131
Proveïdors que disposen de la certificació ISO 14001: 2000	17	29

⁽¹⁾ Es consideren els contractes mercantils vigents a data de 31 de desembre de 2005. El nombre indicat no inclou els contractes / acords de serveis puntuals i període inferior a un any, ni els contractes d'informàtica.

⁽²⁾ Dada estimada.

Indicadors generals 2005 internacional

	Argentina	Mèxic	Colòmbia
Proveïdors amb els quals hi ha contractes en vigor	ND	60	13
Proveïdors que disposen de la certificació ISO 9001: 2000	30	4	ND

Les respostes del Grup Gas Natural als seus proveïdors



Mantenir relacions a llarg termini i de confiança

■ Promoure la contractació a llarg termini i la diversificació de la cartera.

Per garantir el nivell de qualitat en totes les seves activitats, el Grup considera essencial promoure una política de contractació basada en dos criteris principals:

- **Contractació a llarg termini i flexible:** el Grup Gas Natural defensa una relació de col·laboració estable i a llarg termini amb els seus proveïdors.

Aquesta política ha de ser compatible amb la necessària flexibilitat, per a la qual cosa considera essencial fomentar la competència entre proveïdors, que permeti aconseguir els millors nivells de qualitat, preu i terminis de lliurament en la provisió dels béns i en la prestació dels serveis acordats.

A Espanya s'ha realitzat el concurs i l'adjudicació del contracte marc de canalització, IRC's, CDIs i manteniment que assegura la realització dels serveis fins a cinc

anys a un total de 80 proveïdors, garantint uns estàndards de qualitat i servei.

Amb aquesta mateixa voluntat, Gas Natural México va iniciar la implantació d'un sistema de contractació amb els proveïdors en el que es conjuguen el mitjà i el llarg termini amb la flexibilitat.

El model desenvolupat, l'anomenat 1+1+1, permet als proveïdors de signar un contracte amb un horitzó d'estabilitat (d'un a tres anys), però al mateix temps dóna la possibilitat al Grup d'acabar-lo amb anticipació si el servei prestat no s'ajusta a allò establert, si hi ha noves oportunitats en el mercat o si es produeixen canvis en els processos de la companyia.

La contractació a llarg termini adquireix una dimensió estratègica en el cas dels subministradors de gas, a causa de la importància per al Grup Gas Natural de l'obtenció de la primera matèria. Els contractes de llarga durada garanteixen als subministradors els ingressos suficients per tal que puguin fer front a l'elevat volum d'inversió que requereix aquesta indústria.

Com a contrapartida, el Grup Gas Natural s'assegura uns subministraments regulars i fiables. A més, es creen vincles de cooperació i col·laboració beneficiosos per a ambdues parts.

- **Diversificar les fonts de subministrament:** la diversificació de les fonts de subministrament es fonamental per garantir-ne la seguretat.

El repartiment dels subministraments entre el Grup Gas Natural (a través de gasoductes) i GNL (transport marítim), en una proporció aproximada del 50%, contribueix favorablement a la seva diversificació, atesa la diferent sensibilitat als riscos d'interrupció.

La cartera actual del Grup té un percentatge de subministraments per GNL superior al d'empreses d'altres països europeus. Això és a causa de raons geogràfiques:

- Espanya està situada a la perifèria d'Europa.
- Està molt allunyada de les xarxes de gasoductes procedents de Rússia i el Mar del Nord.
- Està més propera als països subministradors de GNL.

■ Desenvolupar les competències dels proveïdors per oferir el millor servei als clients

El Grup Gas Natural promou la formació dels seus proveïdors amb l'objectiu de contribuir al seu desenvolupament i aconseguir millores en la prestació dels seus serveis.

Els programes de formació per a proveïdors de serveis estan implementats als països on el Grup Gas Natural és present. A l'Argentina, per exemple, hi ha un extens programa de formació per millorar la capacitat tècnica i/o comercial de contractistes d'obra, instal·ladors, teleoperadors i agents comercials.

Així mateix, durant l'exercici de 2005, a Espanya van rebre cursos de formació, a través de la Fundació Gas Natural, més de 1.200 instal·ladors.

■ Els instal·ladors, engranatge fonamental de Gas Natural Serveis

La instal·lació de gas natural requereix uns coneixements tècnics molt específics per certificar la seguretat de la instal·lació i per tal que el client pugui utilitzar el servei amb les màximes condicions de comoditat.

Per aconseguir aquest doble objectiu, Gas Natural Serveis, la companyia de serveis del Grup, ha signat una sèrie d'acords amb diverses empreses instal·ladores mitjançant els quals s'assegura que la instal·lació es fa correctament.

De manera addicional, el Grup Gas Natural exigeix als seus instal·ladors el compliment de diversos requisits de formació i acreditació. Aquestes exigències de qualitat afecten tant els tècnics com els locals que es constitueixen com a centres d'atenció als clients.

■ Indicadors de proveïdors

	2005	2004
Contractes mercantils (el 31 de desembre de 2005)	1.087	1.100 ⁽¹⁾
Instal·ladors amb centre d'atenció al client	131	96
Instal·ladors col·laboradors sense centre d'atenció al client	636	704
Nombre total d'acords amb instal·ladors	767	800

⁽¹⁾ Dada estimada.

“Creix amb Energia”, un projecte de desenvolupament de les Pimes mexicanes

L'objectiu del projecte és contribuir al desenvolupament socioeconòmic de Mèxic mitjançant el suport a la petita i mitjana empresa.

En concret, “Creix amb energia” pretén involucrar les Pimes i les microempreses en la cultura de la millora contínua. L'objectiu d'aquest projecte és incrementar l'eficiència de les seves operacions i perfeccionar l'administració del negoci. En definitiva, busca impulsar la competitivitat d'aquestes petites empreses.

El programa està encapçalat per la Fundació per al Desenvolupament (Fundes), una organització no governamental amb presència internacional i més de 20 anys d'experiència en la formació i el foment de les petites empreses, i compta amb la col·laboració de la Secretaria d'Economia de Mèxic, a través del seu pla d'impuls a les Pimes.

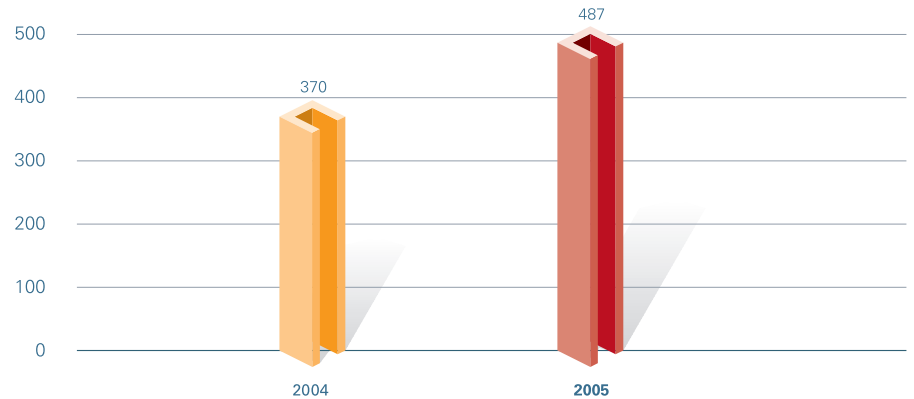
La iniciativa proporciona formació i assessoria als empresaris interessats en les activitats de canalització de xarxes i instal·lacions d'aprofitament de gas natural.

Per a això, Fundes avalua i selecciona les empreses, que reben cursos de capacitat a l'escola del Grup Gas Natural i més endavant comencen a treballar amb Gas Natural Mèxic. D'aquesta manera, les Pimes incloses al projecte s'incorporen al Registre de Proveïdors de Gas Natural Mèxic i participen en el programa d'expansió de la xarxa de distribució.

L'experiència ha estat assajada amb èxit en altres països. El Grup Gas Natural ja va treballar amb Fundes a Colòmbia. La col·laboració va facilitar la creació d'unes 150 empreses que avui s'han consolidat i que treballen amb alts estàndards de qualitat en el sector del gas natural.

Amb projectes com aquest el Grup Gas Natural impulsa les economies dels països on opera i de manera addicional promou la creació d'una xarxa de proveïdors altament qualificats.

Empreses inscrites a Portal Proveïdors



Establir mecanismes objectius de selecció

El Grup Gas Natural incentiva que les relacions amb els seus proveïdors i subministradors es guïïn per criteris objectius que garanteixin la igualtat d'oportunitats.

El procés de compra i la selecció de proveïdors es basa en cinc principis rector:

- Eficàcia.
- Eficiència.
- Flexibilitat.
- Transparència.
- Igualtat d'oportunitats.

Aquest principis formen part de la Norma General d'Adjudicació i Contractació del Grup, que desenvolupa un model homogeni i eficient per a la gestió del procés de compra, contractació o adquisició d'obres, béns i serveis.

Els mecanismes de selecció estan especialment dissenyats per proporcionar seguretat tant al Grup Gas Natural, que obté la informació necessària per contractar els proveïdors d'una manera objectiva, com als propis proveïdors, que poden conèixer els criteris que van determinar la resolució.

Concretament, el Grup estableix, entre els criteris de selecció, tres requisits imperatius:

- Compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals.
- Desenvolupament del Pla de Seguretat i Salut en el treball en totes les obres i serveis als quals afecta la legislació vigent.
- Compliment de les condicions de qualitat mediambientals exigides pel Grup Gas Natural.

A Espanya s'ha desenvolupat el Model Q, que permet adjudicar els serveis en funció de la qualitat demostrada, a tota la xarxa de contractistes de canalització.

La implantació de models de compra ha permès que, en països com Mèxic, s'hagin aconseguit millors contractes i s'hagin establert relacions beneficioses per a ambdues parts amb companyies com Telefónica Movistar (telecomunicacions), Germanic Lloy (control de qualitat) o Printmax (impressió).

A l'Argentina, el model de compra ha facilitat el desenvolupament d'una xarxa de proveïdors locals per substituir productes d'origen estranger. El canvi ha reduït els costos i ha millorat la qualitat dels subministraments.

Entre els principals procediments i normes que recullen els mecanismes relacionats amb el procés de compra destaquen:

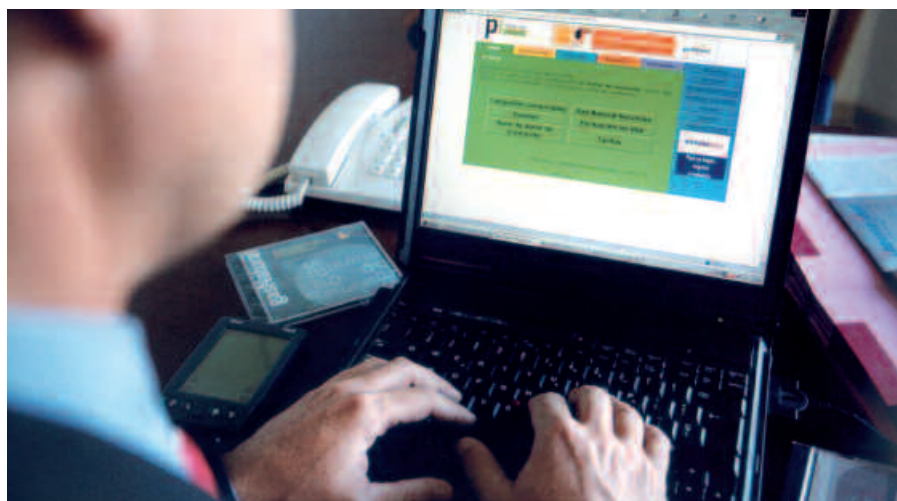
- Normal general d'adjudicació i contractació.
- Procediment general de compres.
- Procediment per a la gestió d'adquisicions singulars, adquisicions de baix import i pagaments obligatoris a tercers.

Transparència i comunicació en la recerca de les millors solucions

El Grup Gas Natural manté una relació estreta amb els col·lectius de proveïdors al llarg de tot el procés de compra (acreditació, peticions d'oferta, adjudicació, elaboració de contractes, emissió de comandes i relacions posteriors d'avaluació i seguiment) i estableix amb ells acords de col·laboració.

La comunicació amb els proveïdors es fa mitjançant diferents vies. Les més importants són el Portal del Proveïdor del Grup, les eines de negociació per Internet i les eines de catàleg electrònic.

A més, el Grup Gas Natural informa als seus proveïdors del moment en què les seves dades són incorporades al fitxer automatitzat de la companyia, així com de la possibilitat d'exercir els drets



d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, d'acord amb la Llei de Protecció de Dades.

Pel que fa als subministradors, la relació està basada en el coneixement entre ambdues parts (que es desenvolupa mitjançant la firma de contractes a llarg termini) i en la fluïdesa dels contactes mitjançant un tracte continu i proper.

En aquest sentit, i un cop que el contracte ha estat adjudicat, el Grup Gas Natural impulsa una relació amb els subministradors que va més enllà de la simple gestió dels lliuraments establerts. Per a això, es celebren reunions periòdiques en les quals es revisen els temes d'interès comú.

També s'estableixen conjuntament les mesures necessàries de millora en la gestió dels subministraments que es deriven de les reunions i contactes continus i de les enquestes de satisfacció al client que els subministradors envien al Grup.

Desenvolupament del Model de Compres a l'àrea internacional

La posada en marxa del Model de Compres en l'àrea internacional és una altra demostració del compromís del Grup Gas Natural d'establir mecanismes objectius de selecció de proveïdors.

El Model de Compres, que ja està operatiu a Espanya, està en procés d'extensió a l'àmbit territorial d'Argentina, Brasil, Colòmbia, Mèxic, Itàlia i Marroc, mitjançant la homogeneïtzació i introducció de millores en els processos, l'organització i el sistema d'informació i *reporting* de compres.

En aquest sentit, l'objectiu és millorar la funció de Compres del Grup i elevar la qualitat del servei, mantenint alhora uns nivells competitiu de cost i rendiment.

El nou Model de Compres reforça la comunicació amb els proveïdors en incloure funcionalitats com ara:

- Plataformes electròniques de negociació mitjançant subhastes i peticions d'oferta. L'objectiu és aconseguir dur a terme processos de negociació més àgils i transparents que proporcionin al seu temps més estalvis a la companyia.
- Accés directe a la informació mitjançant el Portal del Proveïdor. Aquest Portal estableix la comunicació amb els proveïdors a través de les funcionalitats següents:
 - Accés al sistema d'avaluació del Model Q.
 - Seguiment de contracte i factures.
 - Informació general del Grup.

En el desenvolupament del nou Model de Compres han col·laborat diverses unitats del Grup Gas Natural, tant a nivell de departament com per països, i sempre tenint en compte les particularitats legals i fiscals de les àrees en les quals operen les filials internacionals.

Implantació del Model Q

El Grup Gas Natural aposta per una comunicació fluida i plena amb els proveïdors, en considerar que el coneixement de les seves expectatives i interessos facilita l'objectiu de satisfer les necessitats dels clients.

Com a conseqüència d'aquest compromís, el Grup Gas Natural ha treballat en el desenvolupament de noves metodologies per transformar la millora de la comunicació amb els seus proveïdors a través d'una major eficiència dels processos. El Model Q és el resultat d'aquesta voluntat de progrés permanent.

El Model Q calcula els costos derivats de l'execució no òptima del servei per part del proveïdor i aporta una informació essencial per determinar les adjudicacions anuals i les licitacions que realitza el Grup Gas Natural.

A més, el sistema permet incorporar en una única aplicació la informació rellevant i actualitzada de cada activitat, ja que es nodreix de l'operativa diària del Grup.

El procediment emprat per al seu correcte desenvolupament i implantació inclou les fases següents:

- Definició de la metodologia mitjançant procediments operatius i especificacions funcionals de detall.
- Desenvolupament d'una eina informàtica accessible des de l'espai NaturalNet mitjançant la qual es poden visualitzar les avaluacions de qualitat de cada proveïdor.
- Formació dels usuaris interns i divulgació de les característiques del nou mètode d'avaluació de l'organització.
- Publicació de resultats a través del portal d'Internet www.gasnatural.com, que és accessible als proveïdors registrats.

Amb aquesta iniciativa, el Grup Gas Natural pot avaluar de forma continuada i objectiva la qualitat dels productes i serveis dels proveïdors. Com a conseqüència d'això, els processos d'adjudicació i licitació es resolen amb més eficàcia. L'aplicació a Espanya del Model Q va representar l'any 2005 un estalvi de 2,3 milions d'euros.

Exigir el compliment d'elevats criteris de seguretat, qualitat i mediambientals per tal que les seves actuacions tinguin un impacte positiu en els processos i l'entorn

El Grup Gas Natural requereix dels seus proveïdors i subministradors uns alts estàndards mediambientals, de seguretat i de qualitat en el servei. En aquest sentit, la companyia té establerts diferents processos per a la millor preservació de l'entorn i es verifica que tots els productes i serveis compleixin els requisits establerts.

- **Medi ambient.** El Grup Gas Natural té com a objectiu preservar l'entorn i minimitzar qualsevol impacte que es pugui derivar de les seves activitats.

Sota aquesta premissa i d'acord amb el compromís constant del Grup Gas Natural d'implicar activament en la protecció del medi ambient, els proveïdors han respectar i adherir-se als compromisos del Grup en relació amb la preservació mediambiental.



- **Seguretat.** El Grup Gas Natural exigeix als seus proveïdors i subministradors que es comprometin a mantenir els més alts estàndards de seguretat, determinats per la normativa internacional en vigor i la indústria del gas natural, a les instal·lacions de producció, recepció i transport de gas natural.

En conseqüència, tots els contractes elaborats pel Grup Gas Natural inclouen clàusules que obliguen les parts a actuar dins dels més exigents nivells de seguretat en les respectives instal·lacions.

A més, el Grup Gas Natural fa visites a les instal·lacions dels proveïdors i també ofereix aquesta possibilitat a aquells que vulguin visitar les seves, per tal de promoure un intercanvi d'idees que contribueixi a un increment dels nivells de seguretat.

- **Qualitat.** L'àrea de qualitat del Grup Gas Natural avalua i acredita les diferents empreses que opten a una licitació.

A partir d'aquesta anàlisi, s'estableixen programes o plans de millora, que permeten als proveïdors perfeccionar els seus sistemes de qualitat (Model Q).

Igualment, en tots els contractes del Grup Gas Natural amb els subministradors es contemplen les condicions de qualitat del gas natural lliurat, que ha d'estar sempre d'acord amb allò que estableixen les Normes de Gestió Tècnica del Sistema (NGTS, conjunt de normes, publicades pel Ministeri d'Indústria i Energia, d'obligat compliment per a tots els agents actius en el mercat gasista espanyol).

La societat i el Grup Gas Natural: el medi ambient



Un dels principis fonamentals que regeixen l'actuació del Grup Gas Natural en relació amb la societat és el respecte pel medi ambient. Per a això la companyia té desenvolupada una política mediambiental capaç de garantir el millor exercici i que aposta per la innovació tecnològica per consolidar el seu projecte de sostenibilitat.

Per al desenvolupament d'aquest objectiu essencial, el Grup Gas Natural aplica una estratègia basada en el control rigorós de totes les seves activitats, de tal forma que les operacions de transport i distribució de gas, els processos per a la generació d'electricitat i les activitats realitzades als centres de treball es desenvolupin sota estrictes criteris de protecció del medi ambient.

- **Activitats de transport i distribució de gas.**

El Grup Gas Natural manté una política proactiva de vigilància i, si s'escau, de substitució o condicionament dels seus gasoductes. Aquest compromís permanent de supervisió li permet controlar les emissions de metà que puguin tenir lloc a la xarxa.

- **Generació d'energia elèctrica.**

L'actual portafoli de generació elèctrica del Grup Gas Natural li permet de disposar d'un parc de generació amb una eficiència mediambiental en el seu conjunt superior a la dels sistemes tradicionals.

La tecnologia de les centrals de cicle combinat és actualment la millor opció per a la generació d'electricitat a partir de gas natural, a causa del seu elevat rendiment. Així mateix, mitjançant l'aprofitament simultani d'escalfor i electricitat les plantes de cogeneració permeten assolir un elevat nivell d'eficiència energètica.

Amb la utilització de fonts d'energia renovables mitjançant l'entrada en operació de parcs eòlics, el Grup Gas Natural ha reduït el factor d'emissió de gasos d'efecte hivernacle derivats de les activitats de generació d'energia elèctrica.

- **Activitats de gestió i suport del Grup.**

Els codis de bones pràctiques mediambientals implantades permeten controlar i reduir els consums de recursos (gas, electricitat, aigua i paper), així com la generació de residus derivats de les activitats realitzades en els centres de treball.

Abast de la informació mediambiental

La informació mediambiental corresponent a l'any 2005 s'ofereix amb diferents graus de detall, en funció de l'àrea geogràfica.

En el cas d'Espanya, s'informa dels aspectes mediambientals associats a les activitats de transport i distribució de gas, als processos de generació elèctrica i a les activitats de gestió i suport (centres de treball i flota pròpia de vehicles). En els processos de generació elèctrica s'han tingut en compte les centrals de cycle combinat en explotació comercial durant l'exercici 2005, els parcs eòlics, així com les plantes de cogeneració de les quals el Grup Gas Natural en controla la gestió.

En l'àmbit internacional, s'informa de les activitats més significatives associades a processos amb implicacions sobre el medi ambient. Els països que integren l'àrea internacional són França, Itàlia, Marroc, Argentina, Brasil, Colòmbia, Mèxic i Puerto Rico.

Política de Gestió Mediambiental del Grup Gas Natural

La preservació de l'entorn i del medi ambient és un dels principis bàsics del Grup Gas Natural. En conseqüència, les seves activitats es desenvolupen de forma que contribueixin positivament al comportament mediambiental associat als seus processos, instal·lacions i serveis, prestant una especial atenció a la protecció de l'entorn, dels seus clients i de la societat en general. El Grup Gas Natural manifesta i assumeix, per tant, els compromisos mediambientals següents:

- Millorar l'impacte derivat de les seves activitats, instal·lacions, processos i serveis, procurant la seva utilització eficient.
- Prevenir la contaminació i avaluar els riscos potencials.
- Col·laborar amb les administracions públiques en la recerca de solucions als problemes mediambientals plantejats per l'exercici de la seva activitat.
- Incorporar els criteris mediambientals a la gestió del negoci.
- Transmetre als seu proveïdors els procediments i requisits mediambientals aplicables i assegurar-ne el compliment.
- Facilitar la comunicació mediambiental interna i externa amb criteris de transparència.
- Promoure la formació mediambiental de les persones implicades en la gestió i operació de les seves instal·lacions.
- Aplicar solucions que millorin l'eficiència energètica en els processos que desenvolupa el Grup Gas Natural i a les instal·lacions que utilitza.
- Impulsar la millora contínua mitjançant l'avaluació sistemàtica i periòdica del Sistema de Gestió Mediambiental de cada una de les empreses del Grup Gas Natural.

Tenir cura de l'entorn

Compromisos del Grup Gas Natural amb l'entorn

En línia amb la seva política mediambiental, els objectius estratègics del Grup Gas Natural per a la preservació de l'entorn són els següents:

1. Elaboració i aplicació de mesures per a la reducció de gasos d'efecte hivernacle derivats de les seves activitats.
2. Racionalització del consum energètic en totes les activitats del Grup.
3. Identificació i minimització d'altres impactes mediambientals.
4. Foment dels sistemes de gestió mediambiental en tota la cadena de valor.

Resum 2005

Tot seguit presentem els principals compromisos i actuacions mediambientals realitzades pel Grup Gas Natural durant l'any 2005:

■ Compromís 1

"Elaboració i aplicació de mesures per a la reducció de gasos d'efecte hivernacle derivats de les seves activitats".

- **Nova central de cycle combinat a Arrúbal (La Rioja):** entrada en operació comercial de dos grups de 400 MW i amb un rendiment, el 2005, del 57%.
- **Reducció de les emissions de CH₄ en xarxes de distribució:** a Madrid, Catalunya i Andalusia, les emissions de CH₄ es van reduir en 158.160 m³ per la substitució de materials i renovació de les xarxes.
- **Reducció trimestral de l'1% de les emissions atmosfèriques (Marroc):** disminució del 50% de les emissions en el 2n trimestre, del 75% en el 3r i del 5% en el quart trimestre.
- **Disminució de les emissions de CH₄ per fuites en xarxes (Mèxic):** eliminació de 20.208 focus emissors durant el període 2003-2006, 4.329 dels quals es van suprimir l'any 2005.
- **Reducció d'emissions de gas manufacturat (Brasil):** disminució de les emissions de gas manufacturat en un 10% respecte al 2004.
- **Conversió de clients (Brasil):** canvi de 89.540 clients de gas manufacturat a gas natural.
- **Substitució de vehicles de gasolina per altres de gas natural:** construcció d'una estació de càrrega de gas natural per a vehicles, adaptació de motors i compra de 34 vehicles homologats.

- **Campanya Respiració (Colòmbia):** promoció del gas natural vehicular com a alternativa per a la millora de la qualitat de l'aire a Bogotà.

- **Formació de tècnics i comercials en sistemes de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle:** preparació de mòduls de formació en funció de les necessitats detectades a l'organització.

■ Compromís 2

"Racionalització del consum energètic en totes les activitats del Grup".

- **Reducció del consum de recursos naturals:** instal·lació de plaques solars per al preescalfament d'aigua calenta en dutxes i eliminació d'acumuladors elèctrics destinats a la generació d'aigua calenta sanitària.
- **Reducció del consum de combustible (Marroc):** reducció del 7%, respecte al 2004, del consum de gasoli.

■ Compromís 3

"Identificació i minimització d'altres impactes mediambientals".

- **Avanços en la gestió de residus en centres de treball:** extensió de la gestió de residus al plàstic, metall i *tetrabrick*.
- **Millora del procés de gestió de residus en l'operador logístic:** definició i implementació de procediments per a l'alienació de residus de comptadors i per a la devolució per caducitat de productes utilitzats en la reparació de fuites.
- **Reducció del volum de residus i runa en obres de substitució de xarxes de distribució:** utilització de la tècnica del "torpede trencador" a Madrid, Catalunya i Andalusia en 4.792 m. Determinació d'una sistemàtica per valorar la disminució del volum de runa en funció de la rasa reduïda emprada.

- **Reducció de la generació de residus perillosos (Marroc):** reducció significativa dels residus perillosos (fluorescents, draps impregnats, cartutxos de tòner).
 - **Eliminació de residus perillosos (Mèxic):** implantació de procediments per a la retirada i tractament adequat dels residus de mercaptà i la seva eliminació.
 - **Millora del tractament de residus dels centres de treball (Mèxic):** identificació, quantificació i gestió dels residus generats en oficines.
 - **Minimització de sorolls (Mèxic):** disminució del soroll generat en les obres de construcció i manteniment de la xarxa de distribució mitjançant substitució o adequació de maquinària i equips.
 - **Reducció del consum d'aigua de refrigeració (Brasil):** reducció del consum d'aigua en un 10% respecte al 2004.
 - **Reducció del consum de paper destinat als clients:** potenciació de la e-factura en clients domèstics.
 - **Reducció del consum de paper (Marroc):** disminució del consum de paper en un 24%.
 - **Conscienciació mediambiental dels empleats:** realització de dues accions de comunicació per a la conscienciació sobre l'estalvi dels recursos naturals i la preservació del medi ambient.
- **Compromís 4**
- “Foment dels Sistemes de Gestió Mediambiental en tota la cadena de valor”.
- **Realització de campanyes de sensibilització mediambiental adreçada als clients:** publicació a la revista “Grandes Clientes” d'articles que aporten solucions energètiques per al compliment del compromís de Kioto i que promouen les bones pràctiques.
 - **Obtenció del certificat de compliment ambiental (Mèxic):** execució del Pla d'Acció i les auditories ambientals per a l'obtenció del certificat.
 - **Realització d'estudis mediambientals (Brasil):** anàlisi mediambiental i de risc en els projectes del ramal de distribució de la Cascada de Macacu/Friburg.
 - **Millora del sistema d'indicadors (Colòmbia):** implementació de la base de dades SIEGA (Sistema Integral d'Avaluació de Gestió Ambiental).
 - **Avaluació del control operacional d'obres d'acer (Colòmbia):** realització d'auditories de verificació de compliment i tancament de no conformitats.

Indicadors mediambientals claus. Espanya

	p. 2006	2005	2004	2003
Emissions de gasos d'efecte hivernacle (t CO ₂ eq)	6.641.162,34	3.007.170,89	2.717.508,83	2.191.425,87
Consum d'energia (GJ)	121.324.071	50.836.617	40.159.564	30.614.731
Generació de residus:				
Centres de treball (t) ⁽¹⁾	369,19	369,19	355,48	226,21
Procés (t)	1.144,59	995,31	ND	ND
Procés (m ³)	755	908	ND	ND
Desemborsaments mediambientals (milions d'euros)	-	32,16	34,25	ND

⁽¹⁾ La dada correspon al 70% dels centres de treball.

Indicadors mediambientals claus. Internacional

	p. 2006	2005	2004	2003
Emissions de gasos d'efecte hivernacle (t CO ₂ eq)	2.451.078,7	2.479.722,17	1.506.988,56	930.020,07
Consum d'energia (GJ)	29.209.881,23	30.164.427,47	17.368.489,76	6.501.488,34
Generació de residus (t)	1.275,14	1.273,35	3.446,28	51,01
Desemborsaments mediambientals (milions d'euros)	-	11,70	8,01	ND

Les respostes del Grup Gas Natural al seu compromís amb el medi ambient



Mesures per a la reducció de gasos d'efecte hivernacle

El Grup Gas Natural assumeix el compromís constant d'elaborar i aplicar mesures tendents a reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle derivades de les pròpies activitats, d'acord amb les directrius establertes pel Protocol de Kioto i la seva legislació derivada.

Renovació de les xarxes de distribució amb materials de darrera generació

Les emissions de CH₄ del Grup Gas Natural tenen la causa exclusivament en les operacions pròpies del transport i distribució de gas. Aquestes emissions van assolir l'any 2005 els 29.49 milions de m³(n) de CH₄, és a dir, 0,44 milions de tones de CO₂ eq, fet que representa un ratio de 0,48 kg de CO₂ eq/GJ de gas vehiculat. El gas vehiculat l'any 2005 correspon al mercat liberalitzat i mercat de tarifa. L'any 2003 i 2004 només es va considerar el corresponent al mercat liberalitzat.

A Espanya, les emissions de CH₄ per unitat de longitud de xarxa van disminuir un 40,72% des del 2003, gràcies a la utilització de millors materials i a la renovació de canalitzacions.

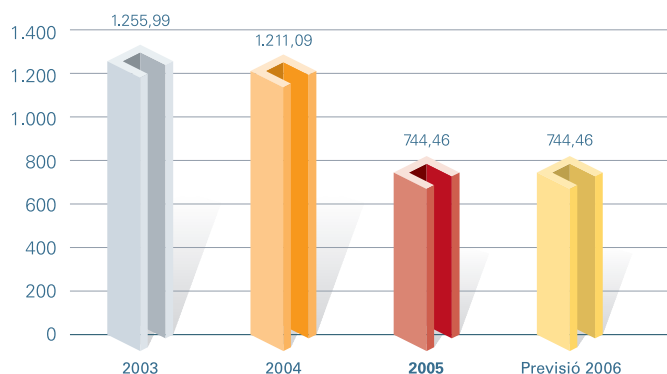
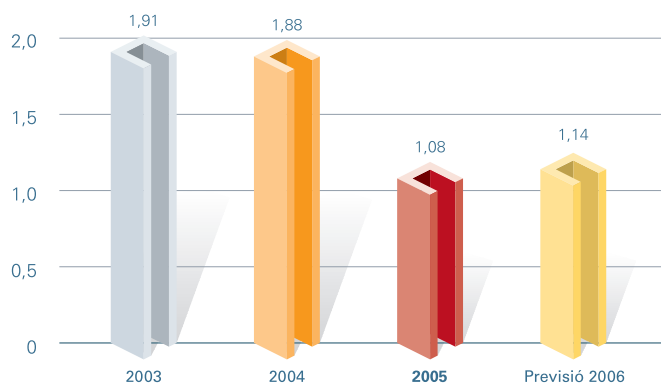
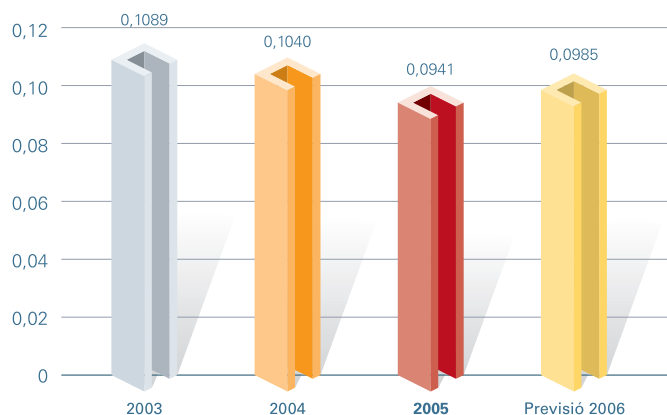
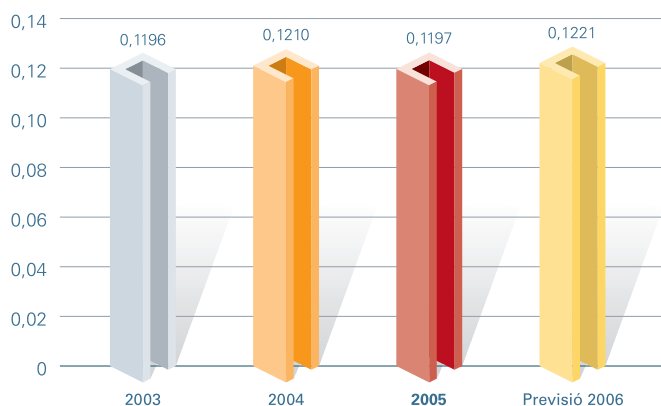
En l'àmbit internacional, també es manté la tendència a la reducció d'emissions a les xarxes, amb una disminució del 43,45% des del 2003 en la quantitat per unitat de gas vehiculat.

És de les millors tecnologies disponibles i potenciació d'energies menys contaminants

El Grup Gas Natural aposta per la generació elèctrica mitjançant les tecnologies més eficients, com les centrals de cycle combinat o les plantes de cogeneració, que permeten no només mantenir uns rendiments elevats sinó també minimitzar la generació d'emissions de CO₂.

Durant l'any 2005, es va potenciar l'ús d'energies renovables amb la incorporació de nou parcs eòlics a l'activitat de generació elèctrica, fet que va contribuir a reduir el factor d'emissió de CO₂ per GJ generat en un 9,52%.

A nivell internacional, l'única central de cycle combinat és la de Puerto Rico, que va mantenir estables els seus nivells d'emissió per GJ generat.

Emissions de metà m³(n)/km. Espanya**Emissions de metà kg CO₂ eq/GJ gas vehiculat Internacional****Emissions de CO₂ t/GJe generat. Espanya****Emissions de CO₂ t/GJe generat. Internacional****Foment de l'ús del gas natural**

És objectiu intrínsec del Grup Gas Natural controlar i reduir les emissions associades a les seves activitats. Per a això, a més de fer servir les millors tecnologies disponibles, promou activament la utilització de gas natural en substitució de combustibles més contaminants.

El gas natural genera menys emissions de CO₂ que altres combustibles fòssils (un 41% menys que el carbó i un 28% menys que el fueloil per subministrar una mateixa quantitat d'energia).

En aquest sentit, durant l'any 2005 la reducció d'emissions derivades de la substitució de combustible fou de 168.000 tones de CO₂.

Control de les emissions de les activitats de gestió i suport

Amb la renovació de part de la flota pròpia, les emissions a causa del consum de combustible dels vehicles l'any 2005 van disminuir un 0,57% respecte a l'exercici 2004. Aquesta tendència és previsible que es mantingui l'any 2006 gràcies a la introducció de nous vehicles que fan servir el gas natural com a carburant, menys contaminant que els combustibles utilitzats actualment.

Les emissions derivades de fonts fixes i indirectes van experimentar l'any 2005 un increment respecte al 2004, a causa d'una banda d'un major consum energètic als centres de treball (principalment per diferències climatològiques amb l'exercici anterior)

i d'altra per l'augment del factor mitjà nacional d'emissió de CO₂ del kWhe (establert en el document "Calculating CO₂ emissions from the combustion of Standard fuels and from electricity/steam purchase – Calculation worksheets". February 2004. Versió 2.0. [WRI i WBCSDI]), utilitzat per al càlcul d'aquestes emissions.

Indicadors de generació d'emissions de Gasos d'Efecte Hivernacle (GEI) a Espanya

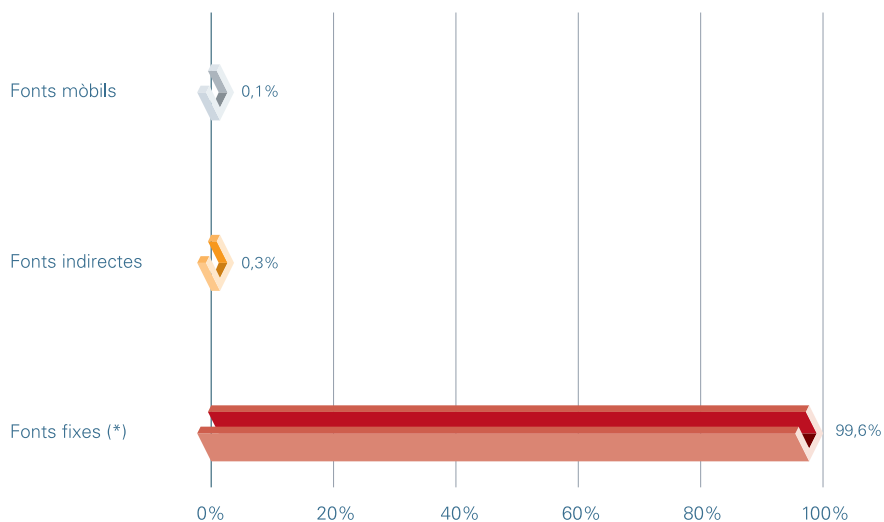
	p. 2006	2005	2004	2003
Transport i distribució de gas (t CO ₂ eq)	447.980,84	447.980,84	665.485,93	632.845,55
Generació d'energia elèctrica (t CO ₂):				
Centrals de cycle combinat	6.107.857,84	2.481.684,00	1.991.903,41	1.509.129,31
Plantes de cogeneració	73.032,23	65.214,62	51.733,03	42.509,13
Consums propis (t CO ₂):				
Centres de treball ⁽¹⁾	8.779,04	8.779,04	4.853,80	6.941,88
Flota de vehicles	3.512,39	3.512,39	3.532,66	ND
Total	6.641.162,34	3.007.170,89	2.717.508,83	2.191.425,87

⁽¹⁾ La dada correspon al 80% dels centres de treball.

Indicadors de generació d'emissions de Gasos d'Efecte Hivernacle (GEI) internacional

	p. 2006	2005	2004	2003
Fonts mòbils (t CO ₂)	5.242,58	5.239,78	1.213,80	853,38
Fonts fixes ⁽¹⁾ (t CO ₂)	1.371.326,81	1.411.932,14	878.753,56	327.637,85
Fonts indirectes (t CO ₂)	8.681,37	7.737,00	6.557,47	6.387,64
Total (t CO₂)	1.385.250,76	1.424.908,92	886.524,83	334.878,87

⁽¹⁾ No s'hi inclouen emissions de CH₄.

Emissions de gasos d'efecte hivernacle per fonts l'any 2005. Espanya

(*) No s'hi inclouen emissions de CH₄

Compliment de la legislació sobre comerç de drets d'emissió

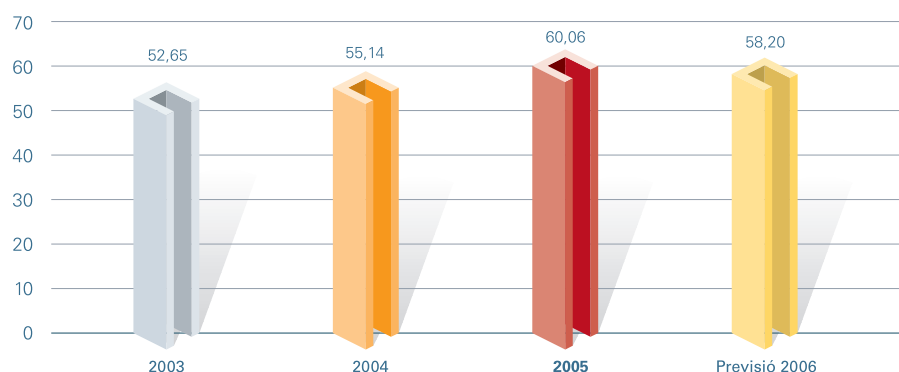
Amb l'objectiu de reduir el nivell de generació d'emissions de gasos d'efecte hivernacle, el Grup Gas Natural va iniciar diversos projectes integrats en el programa de Mecanismes de Desenvolupament Net per a la seva implantació a l'Amèrica Llatina.

En aquesta mateixa línia, es van realitzar aportacions al Community Development Carbon Fund, un fons depenent del Banc Mundial que treballa en projectes vinculats amb el desenvolupament de processos productius, l'educació i la salut dels països més desafavorits. A més, el Grup està considerant la seva participació en altres fons públics i privats.

Principals plantes de cogeneració amb participació del Grup a través de La Energía

	Província	% participació
A.E. CS Vall d'Hebrón, A.I.E.	Barcelona	81
S. de Tratamiento Hornillos, S.L.	Valladolid	80
UTE La Energía – SPA	Madrid	60
A.E. Hospital U.G. Tries, A.I.E.	Barcelona	50
S. Tratamiento La Andaya, S.L.	Burgos	45

Rendiment energètic global (%)



Racionalització del consum energètic en totes les activitats del Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural sotmet tots els seus processos a un control exhaustiu del consum d'energia amb l'objectiu d'aplicar mesures adequades per a la seva reducció.

Les fonts principals de consum energètic són:

- El sistema de transport i distribució per a vehicular el gas.
- La generació elèctrica.
- El consum d'electricitat i gas als centres de treball.

Recerca d'una elevada eficiència en els processos

El consum energètic del sistema de transport i distribució de gas, tant a Espanya com en l'àmbit internacional és altament eficient, amb rendiments superiors al 99,98%. L'any 2005, es van consumir 137.798 GJ per a transportar 922.880.160 GJ de gas natural. En l'àmbit internacional el consum de l'any 2005 fou de 16.669.904 GJ per a vehicular 978.500.918 GJ de gas.

La tecnologia de cicles combinats és, a l'actualitat, la millor opció de generació d'energia elèctrica a partir de gas natural, ja que conjuga un menor impacte ambiental amb elevats rendiments. L'any 2005, va entrar en funcionament una nova central de cicle combinat a Arrúbal (La Rioja), que s'afegeix a les ja existents a San Roque (Cadis) i Sant Adrià de Besòs (Barcelona).

Una altra forma de millorar l'eficiència energètica en processos és l'ús de plantes de cogeneració.

Finalment, la incorporació de tretze parcs eòlics en la cartera d'activitats energètiques del Grup va contribuir a millorar notablement la seva eficiència durant l'any 2005.

D'aquesta manera, l'aposta per les millors tecnologies disponibles i les fonts d'energia renovables van permetre que el rendiment energètic del Grup Gas Natural assolís el 60,06%, amb un consum de 45.083.340 GJ de gas natural per produir 27.075.903 GJe.

A l'àrea internacional, l'energia elèctrica generada a la central de cicle combinat de Puerto Rico fou de 5.338.560 GJe, quantitat que representa un augment del 6,08% respecte al 2004. El consum de gas necessari per produir-la fou d'11.155.021 GJ.

Consum energètic a Espanya

	p. 2006	2005	2004	2003
Transport i distribució de gas (GJ)	139.173	139.173	88.936	136.577
Gas natural	137.798	137.798	88.936	136.577
Electricitat	1.375	1.375	ND	ND
Generació d'energia elèctrica (GJ)	121.100.128	50.612.674	40.010.924	30.400.543
Gas natural	119.845.269	50.087.908	39.625.387	30.085.720
Electricitat	1.254.859	524.766	385.537	314.823
Centres de treball (GJ) ⁽¹⁾	84.770	84.770	59.704	77.611
Gas natural	16.187	16.187	12.844	ND
Electricitat	68.583	68.583	46.860	77.611
Total gas natural	120.291.950	50.241.893	39.727.167	30.222.297
Total electricitat	1.324.817	594.724	432.397	392.434
Total	121.324.071	50.836.617	40.159.564	30.614.731

⁽¹⁾ La dada correspon al 80% dels centres de treball.

Adopció de criteris energètics en el disseny de l'Edifici Torre del Gas

El Grup Gas Natural inaugurarà la propera seu corporativa de Barcelona durant l'any 2006.

L'edifici, completament integrat en l'arquitectura urbana de la ciutat, està dissenyat per incorporar criteris ambientals més avanguardistes que el fan especialment eficient des del punt de vista energètic.

- Els vidres de la façana disposen d'elevats nivells d'aïllament tèrmic i insolació que permeten minimitzar el consum energètic.
- El sistema de climatització permetrà disposar de flexibilitat per satisfer les necessitats específiques dels empleats, realitzant indistintament aportacions de fred o escalfor en una mateixa planta i evitant consums innecessaris d'energia.
- L'edifici disposarà d'un sistema de control d'il·luminació automàtic amb detectors de presència que permetran racionalitzar l'ús de l'electricitat.
- S'han analitzat els ajustaments pertinents per fer possible la futura instal·lació d'una pila de combustible de darrera generació. Aquest equip, alimentat per hidrogen, operarà amb un rendiment global superior al 80%, fet que situarà la nova seu corporativa del Grup Gas Natural com un referent a Europa.

Aposta per l'ús d'energies renovables

El Grup Gas Natural és sensible a les inquietuds de la societat a favor de la potenciació i l'ús d'energies renovables. En línia amb aquesta política es van dur a terme les actuacions següents:

- Incorporació de 13 parcs eòlics a Espanya:
 - Boreas Eólica, S.A.
 - Boreas Eólica2, S.A.
 - Des. de Energías Renovables de Navarra, S.A.
 - Des. de Energías Renovables de La Rioja, S.A.
 - Molinos de La Rioja, S.A.
 - Molinos del Cidacos, S.A.

Consum energètic internacional

	p. 2006	2005	2004	2003
Procés (GJ)	29.129.080	30.072.161	17.253.748	6.403.577
Gas natural	28.813.714	29.739.675	17.009.895	6.322.470
Electricitat	315.366	332.486	243.853	81.107
Centres de treball (GJ)	80.801	92.267	114.741	97.911
Gas natural	17.706	29.050	37.360	29.314
Electricitat	63.095	63.217	77.381	68.597
Total gas natural	28.831.420	29.768.725	17.047.255	6.351.784
Total electricitat	378.461	395.703	321.234	149.704
Total	29.209.881	30.164.428	17.368.489	6.501.488

- Col·laboració amb la Xunta de Galícia en un projecte d'aprofitament d'energia eòlica per a la generació d'hidrogen i en la identificació de camps d'actuació, entre els quals destaquen l'emmagatzematge i modulació d'energies renovables per al desenvolupament i la captació de l'energia de l'onatge marí.
- Projecció de cinc instal·lacions de captació d'energia solar tèrmica per a la generació d'aigua calenta sanitària en cinc centres de treball amb activitats de servei tècnic.
- Utilització d'energia solar tèrmica, en combinació amb el gas natural, per produir aigua calenta sanitària en edificis d'habitatges, contribuint de forma decisiva a la reducció de les emissions de CO₂.
- Integració d'una pila de combustible de darrera generació a la nova seu del Grup Gas Natural a Barcelona.
- Ús de captadors solars d'alta temperatura per alimentar equips de producció de fred mitjançant cicles d'absorció. La iniciativa pilot s'està duent a terme en un edifici del Grup Gas Natural a Sevilla.

Control exhaustiu del consum d'energia als centres de treball

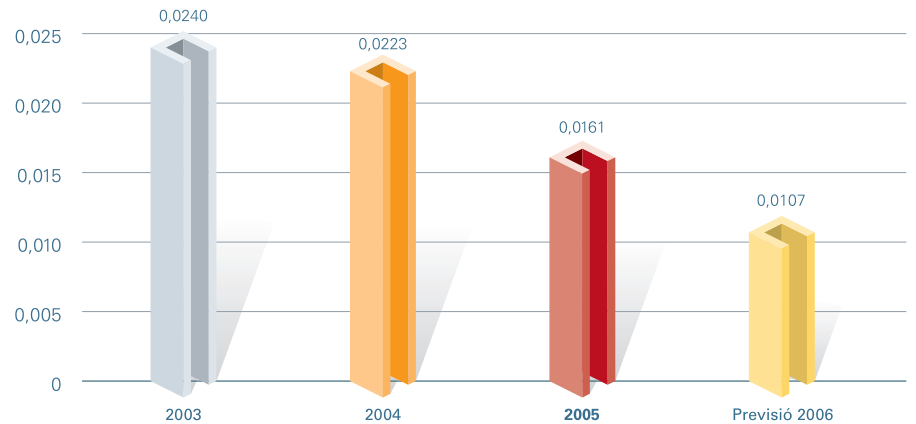
L'any 2005, el consum mitjà d'energia dels centres de treball del Grup Gas Natural a Espanya fou de 627,82 kWh/m². Aquesta xifra supera lleugerament la d'exercicis anteriors, a causa principalment de les diferències climatològiques registrades. Per contra, en l'àmbit internacional els consums van disminuir notablement respecte a l'any anterior, amb descensos d'un 18% en electricitat i d'un 22% en gas natural.

Per tal de fomentar l'estalvi d'energia i el control en temps real dels consums de gas, electricitat i aigua, durant l'any 2005 es van instal·lar sistemes de tele-mesurament d'aquests consums al 30% dels centres de treball. La intranet del Grup Gas Natural ofereix informació sobre temperatures i despesa energètica en temps real, així com els valors històrics de cada centre.

Altres actuacions adreçades a reduir el consum d'energia als centres de treball foren les següents

- Difusió de bones pràctiques d'estalvi energètic.
- Instal·lació de sistemes de detecció de presència per encesa i apagada de lluminàries.
- Instal·lació de termòstats de control fix de la temperatura.

Consum d'aigua de procés m³/GJe generat. Espanya



Identificació i minimització d'altres impactes mediambientals produïts per les activitats del Grup Gas Natural

El registre i la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle i del consum d'energia són mesures importants per protegir el medi ambient. Així mateix, el Grup Gas Natural també considera necessari controlar la resta d'aspectes mediambientals relacionats amb l'emissió d'altres gasos (NOx i CO), el consum de recursos (aigua i paper) i la generació de residus.

Control de les emissions de NOx i CO dels processos de generació d'electricitat

Les emissions de NOx i CO del Grup Gas Natural es produeixen principalment en els processos de generació d'electricitat en plantes de cogeneració i centrals de cycle combinat.

A les plantes de cogeneració, les emissions de CO l'any 2005 van assolir les 118,74 tones, fet que suposa un ratio de 4,39 g/GJe generat. Les

emissions de CO a causa de les centrals de cycle combinat són inapreciables.

Les emissions de NOx van assolir l'any 2005 les 1.158,73 tones, xifra que representa un ratio de 42,80 g/GJe generat.

Reducció del consum d'aigua en generació elèctrica

El procés de generació elèctrica consumeix aigua per dues vies:

- El sistema de refrigeració.
- L'ús d'aportacions en el procés.

A Espanya, el consum d'aigua de refrigeració l'any 2005 fou de 3.197.466,84 m³, mentre en el procés s'hi van emprar 435.145,90 m³. En els darrers tres anys, el consum d'aigua de procés per unitat de generació d'electricitat va minvar un 32,92%.

A les centrals de cycle combinat de l'àmbit internacional, durant l'any 2005, es van consumir 3.894,55 milers de m³ d'aigua de procés i de refrigeració.



■ Control i millora de la gestió de residus de procés

La introducció de millores en el control de la informació sobre els residus ha permès conèixer de forma més exhaustiva les dades de la seva generació en les centrals de cycle combinat i en els parcs eòlics. Així, la quantitat de residus generada en aquestes instal·lacions l'any 2005 fou de 995,31 tones, de les quals només el 14,39% són residus perillosos.

De manera addicional, es van generar un total de 908 m³ de residus procedents de les centrals de cycle combinat, dels quals 123 m³ foren residus de caràcter peril·lós.

L'augment observat en la generació de residus de procés respecte a l'any 2004 és pel fet que a la planta de cycle combinat d'Arrúbal (La Rioja), inaugurada l'any 2005, s'hi generen llots en l'aclariment de l'aigua del riu. Aquest residu no peril·lós és típic d'aquest tipus de plantes en les quals el mitjà d'aportació d'aigua és fluvial i no marí.

A nivell internacional, es van generar 1.273,35 tones de residus de procés, xifra que representa una disminució significativa en relació a l'exercici passat.

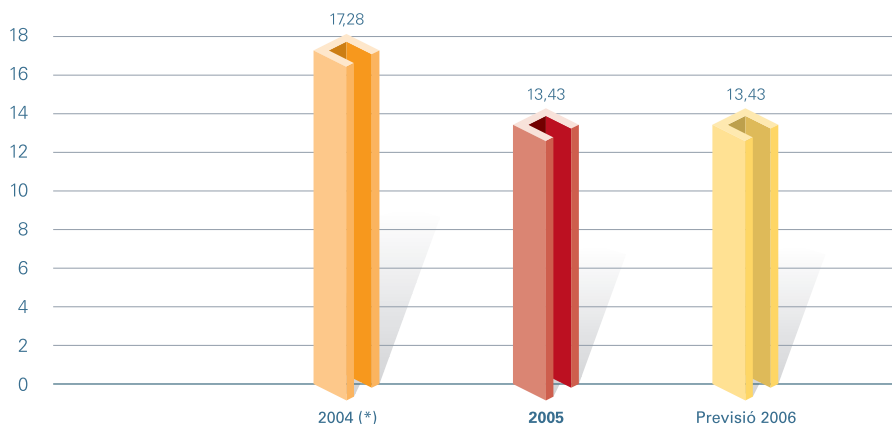
Desenvolupament de projectes relacionats amb el Mecanisme de Desenvolupament net (MDL)

El Grup Gas Natural va emprendre fa dos anys la implantació de Mecanismes de Desenvolupament Net en països en vies de desenvolupament. L'objectiu d'aquests projectes és minimitzar la generació global d'emissions de gasos d'efecte hivernacle a través de la millora de l'eficiència energètica i industrial, del tractament d'abocaments de la rehabilitació de terres i de la transferència de tecnologies netes.

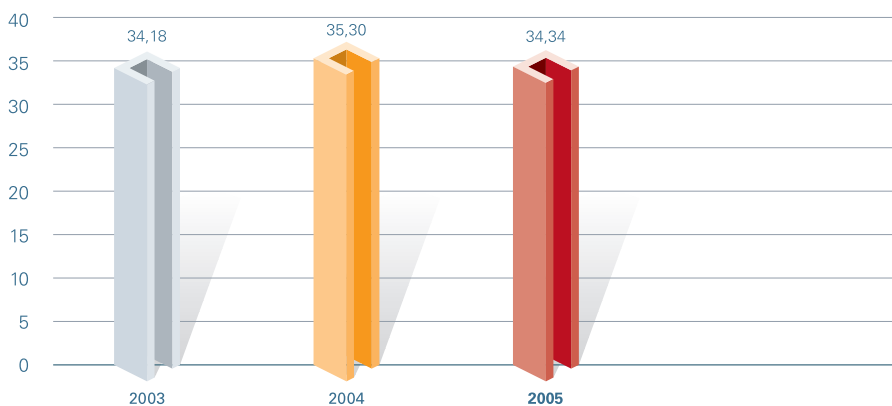
Els projectes de la companyia que ja estan en procés de validació o aprovació són:

- **Projecte "Sombrilla" de substitució de combustible en indústries de Bogotà (Colòmbia).** Aplega vuit companyies de diferents sectors per substituir el seu combustible per gas natural. S'estima que la reducció de les emissions assolirà les 381.036 t CO₂ eq en 10 anys.
- **Projecte de reducció d'emissions de metà en línies de distribució de Monterrey (Mèxic).** Amb la instal·lació de canonades de polietilè a la xarxa de distribució de Monterrey es preveu de reduir les emissions de CH₄ a l'atmosfera en 321.095 t CO₂ eq en 10 anys.
- **Projecte de reducció d'emissions de metà en línies de distribució de Rio de Janeiro (Brasil).** De la mateixa manera que a Mèxic, la instal·lació de canonades de polietilè a la xarxa de distribució de Rio de Janeiro permet preveure una reducció de les emissions de CH₄ a l'atmosfera en 154.615 t CO₂ eq en set anys.
- **Projecte de substitució de combustible a la indústria brasilera a petita escala.** Suposaria una reducció de l'emissió de 69.868 t CO₂ eq en 10 anys.

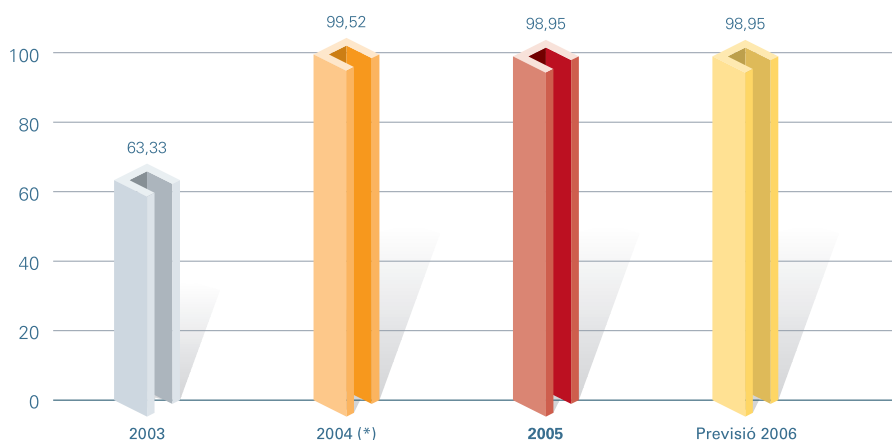
Consum d'aigua m³/empleat. Centres de treball (*). Espanya



Consum de paper kg/1.000 clients. Espanya



Generació de residus kg/empleat (*). Espanya



Racionalització del consum de recursos i la generació de residus als centres de treball

A més del consum d'energia, altres impactes ambientals generats en els centres de treball són els derivats del consum de recursos (aigua, paper) i la generació de residus.

El consum d'aigua als centres de treball d'Espanya l'any 2005 va assolir els 50.105,49 m³, dels quals 46.766,49 m³ procedien de la xarxa de proveïment i 3.339 m³ de pous.

En relació al consum de paper, l'any 2005 el seu ús en la varietat d'ecològic va representar un 96,40% del total a Espanya i un 98,38% a l'àrea internacional. Es van fer servir 176,27 tones de paper blanc a Espanya i 131,55 tones a nivell internacional. En aquest darrer cas, es va produir una notable disminució respecte al 2004 per la diferent comptabilització dels consums a Colòmbia.

L'any 2005, es van generar 369,19 tones de residus als centres de treball d'Espanya, dels quals el 4,23% eren de caràcter perillós.

L'augment en el valor absolut respecte al 2004 és a causa que a finals del 2005 es va iniciar la recollida selectiva dels plàstics als principals centres de treball.

(*) En el càlcul de les dades incloses a l'Informe de Responsabilitat corporativa de l'exercici passat 2004 s'hi van tenir en compte els empleats externs.



Altres indicadors ambientals de procés. Espanya

	p. 2006	2005	2004	2003
Emissions de CO (t)	141,25	121,92	85,50	62,33
Plantes de cogeneració (t)	141,25	118,74	84,24	62,33
Emissions de NOx (t)	2.520,69	1.161,25	773,15	640,69
Centrals de cycle combinat (t)	2.316,30	989,69	637,95	538,00
Plantes de cogeneració (t)	201,87	169,03	133,64	102,69
Consum d'aigua (milers de m³)	10.101,89	3.632,61	2.401,75	1.954,90
Centrals de cycle combinat - refrigeració	9.386,20	3.155,21	1.916,47	1.563,68
Centrals de cycle combinat - procés	621,86	398,34	392,77	310,14
Plantes de cogeneració - refrigeració	45,76	42,25	47,57	48,68
Plantes de cogeneració - procés	48,07	36,81	44,94	32,40
Generació de residuos (t)	1.144,60	995,31		
No perillosos	968,93	852,10		
Perillosos	175,67	143,21		
Generació de residus (m³)	755,00	908,00		
No perillosos	693,00	785,00		
Perillosos	62,00	123,00		

Altres indicadors ambientals de centres de treball. Espanya

	p. 2006	2005	2004	2003
Consum d'aigua (milers de m³)	50,11	50,11	61,73	91,12
Superfície (m³/m²)	0,53	0,53	0,63	ND
m³/empleat	13,43	13,43	17,28	ND
Consum de paper (t)	176,27	176,27	169,72	153,20
kg/1.000 clients	ND	34,34	35,30	34,18
Generació de residus (t)⁽¹⁾	369,19	369,19	355,48	226,21
kg/empleat	98,95	98,95	99,52	63,33
% Perillosos	4,23	4,23	4,16	3,07

⁽¹⁾ La dada correspon al 70% dels centres de treball.



Altres indicadors ambientals internacional

	p. 2006	2005	2004	2003
Emissions de CO (t)	2.004,77	2.148,63	1.041,70	583,33
Transport i distribució de gas (t)	1.906,37	2.021,41	985,61	537,71
Centrals de cycle combinat (t)	74,33	75,86	11,84	9,60
Emissions de NOx (t)	1.504,08	1.620,59	946,20	774,36
Transport i distribució de gas (t)	1.366,91	1.451,93	803,22	722,66
Centrals de cycle combinat (t)	122,64	125,49	112,54	15,80
Consum d'aigua (milers de m³)	3.949,90	4.056,10	3.902,77	897,89
Centrals de cycle combinat – refrigeració (milers de m ³)	1.092,20	1.115,79	1.041,26	199,55
Centrals de cycle combinat – procés (milers de m ³)	2.720,01	2.778,76	2.693,44	516,18
Generació total de residus (de procés i de centres de treball) (t)	1.275,14	1.273,35	3.446,28	51,01
% Perillosos	69,74	69,97	93,61	60,32
Consum d'aigua de centres de treball (milers de m³)	110,19	119,73	289,32	275,13
m ³ /empleat		40,09	ND	ND
Consum de paper en centres de treball (t)	130,85	131,55	833,98	721,98



Foment dels sistemes de gestió mediambiental en tota la cadena de valor

■ Avenç en la implantació de sistemes de gestió mediambiental d'acord amb estàndards internacionals

El compromís del Grup Gas Natural amb el medi ambient es dut a terme a la pràctica mitjançant un sistema de gestió mediambiental que permet a les societats del Grup d'orientar les seves actuacions de millora i cura de l'entorn.

La major part de les societats que formen part del Grup estan certificades segons la norma UNE-EN-ISO 14001. Les activitats derivades de la implantació d'aquests sistemes de gestió mediambiental estan reglamentades en els manuals de gestió ambiental i en els procediments generals de medi ambient.

La certificació del Sistema de Gestió Mediambiental d'acord amb la norma UNE-EN ISP 14001 es va estendre a 11 empreses distribuïdores de gas a Espanya, a Metragaz com a empresa de transport de gas al Marroc i a Gas Natural México:

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

■ Implicació dels proveïdors i clients minoristes en l'ús responsable de l'energia

Els compromisos mediambientals del Grup Gas Natural no solament tenen repercussió en les societats que el conformen, sinó que el seu abast es fa extensiu també a tots els grups d'interès de la cadena de valor de la companyia.

En aquest sentit, als proveïdors i subministradors se'ls implica en l'aplicació dels més alts estàndards mediambientals en totes les actuacions relacionades amb el Grup (vegeu capítol sobre proveïdors). Entre les actuacions dutes a terme s'ha elaborat el document "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a construcció de xarxes de distribució", al qual s'han adherit de forma voluntària els principals contractistes d'obres que treballen per al Grup a Espanya.

El Grup Gas Natural vol involucrar també els clients minoristes en l'ús responsable de l'energia, mitjançant campanyes sota el lema "Eficiència energètica per ressaltar la importància de la racionalització del consum d'un bé renovable però escàs com és l'energia".

Altres indicadors mediambientals generats. Espanya

	2005	2004	2003
Incidències mediambientals	60	203	ND
Multes de sancions (euros)	1.752,00	60.702,21	ND
Desemborsaments mediambientals (milions d'euros)	32,16	34,25	ND
Recuperació paisatgística (m ²)	620	350	ND
Estudis d'Impacte Ambiental	58	44	13

Mitjançant altres accions de comunicació més específiques també es proporcionen als clients consells sobre l'aplicació de mesures d'estalvi energètic -a l'Argentina, per exemple, es va proporcionar informació a la factura- per potenciar l'ús del gas natural als vehicles, ja que té un menor impacte mediambiental que altres energies.

■ Promoció de l'eficiència i estalvi energètic al sector residencial

El Grup Gas Natural va desenvolupar, durant l'any 2005, una operació de demostració de tele-lectura de comptadors domèstics que permetrà disposar d'informació sobre consums en temps real, així com millorar els processos de facturació.

El coneixement del perfil diari de demanda dels clients facilitarà el desenvolupament progressiu de models de demanda energètica i l'anàlisi dels hàbits de consum en funció d'una sèrie de variables, com la tipologia d'habitatge o de família i les condicions climàtiques, entre altres. En conseqüència, es podran establir recomanacions sobre eficiència i estalvi energètic al sector residencial, d'acord

amb l'estratègia i els objectius de la Directiva 2002/91/CE d'Eficiència Energètica als Edificis, de propera aplicació a Espanya.

■ Promoció de l'ús d'energies renovables en la construcció i planificació urbana

El Grup Gas Natural ha editat i difós el "Manual de càlcul i disseny d'instal·lacions de generació d'aigua calenta sanitària en edificacions d'habitatges mitjançant energia solar i suport individual de gas natural". Amb aquesta publicació, el Grup es compromet en la promoció de l'ús de les energies renovables, proposant les solucions més eficients a cada situació. L'any 2005, es van realitzar presentacions d'aquest Manual als principals salons immobiliaris celebrats a Espanya. A més, es van distribuir prop de 2.000 còpies entre els representants de les Administracions Públiques, arquitectes, promotors, universitats, instal·ladors, etc. També està disponible i és d'accés lliure al Portal de l'Instal·lador.

Així mateix, i en col·laboració amb l'àrea de Mecànica de Fluids de la Universitat de Saragossa, es va elaborar i editar el manual "Generación Eléctrica Distribuida", que dona a conèixer les diferents possibilitats en l'àmbit de la cogeneració i el proveïment energètic urbà amb criteris d'alta eficiència i mínim impacte ambiental. El manual fou àmpliament difós.

■ Desemborsaments mediambientals

L'any 2005, el Grup Gas Natural va consolidar i desenvolupar les seves activitats de gestió mediambiental, i per a això va destinar a Espanya 32,16 milions d'euros i en l'àmbit internacional 11,7 milions d'euros. Mitjançant aquest desemborsament es van finançar les actuacions següents:

- Renovació de xarxes i preses.
- Canalització de rius.
- Descontaminació de sòls.
- Elaboració de plans de caracterització de residus.
- Modificació de torres de refrigeració.

Altres indicadors mediambientals generats. Internacional

	2005	2004	2003
Multes de sancions (euros)	2.770,81	57.800,66	48.703,26
Desemborsaments mediambientals (milions d'euros)	11,70	8,01	ND
Recuperació paisatgística (m ²)	–	25.000	ND
Estudis d'Impacte Ambiental	19	19	17



- Estudis d'impacte ambiental.
- Vigilància de la qualitat de l'aire.
- Projecte ARIES per a una central de cycle combinat.
- Seguiment i restauració mediambiental.
- Plans de gestió de residus.
- Projectes d'emmagatzematge i regasificació.
- Revegetació i restitució de terrenys.
- Perforació de creuaments en carreteres, autopistes i vies fèrries.
- Estudis i treballs arqueològics.
- Estudis hidrològics, etnològics i paleontològics.
- Demolicció de moll.
- Execució d'obres o preses en vies urbanes.
- Obertura de pista.
- Desenvolupament i implantació de sistemes de gestió mediambiental.
- Gestió mediambiental dels recursos en centres de treball i flota de vehicles.
- Projectes de reducció d'emissions de CO₂.
- Programa de PPI's en obres.
- Vigilància, control i mesuraments de sorolls, emissions i abocaments.
- Renovació de la flota de vehicles.
- Taxes i impostos mediambientals.
- Instal·lació de cabines per al mesurament de la immissió de contaminants.
- Manteniment d'equips de protecció d'incendis.
- Estudis mediambientals.
- Instal·lació de plaques solars.
- Projectes d'Inversió i Desenvolupament orientats a la millora mediambiental.
- Altres millores mediambientals.
- Altres despeses mediambientals.

Els desemborsaments en l'àmbit internacional es van destinar als conceptes següents:

- Auditoria de compliment ambiental.
- Estudis d'impacte ambiental.
- Renovació de xarxes i preses.
- Compliment de requisits legals, estudis d'impacte i risc ambiental.
- Tractament de residus perillosos.
- Altres despeses mediambientals.

La societat i el Grup Gas Natural: la ciutadania



El Grup Gas Natural assumeix la seva responsabilitat social, aportant a la societat els seus coneixements, capacitat de gestió i creativitat. Dedica part dels seus beneficis a l'acció social, mantenint un diàleg permanent amb la societat per conèixer-ne les necessitats i procurar-ne la satisfacció.

Amb aquesta voluntat el Grup Gas Natural va destinar 14,87 milions d'euros a finançar iniciatives d'interès general, dels quals, 13,5 es van aportar des d'Espanya. Així, l'any 2005, es va duplicar la xifra destinada a projectes capaços de reforçar la política de preservació de l'entorn i del medi ambient, amb un especial èmfasi en l'educació dels més joves. D'altra banda, aquest increment en l'acció mediambiental va suposar l'equiparació en l'assignació de recursos entre les tres línies d'actuació del Grup Gas Natural: social, cultural i mediambiental.

En aquest sentit, cal destacar l'increment, respecte al 2004, d'un 74% en el nombre de projectes de patrocini i acció social. Una evolució que evidencia el compromís de col·laboració del Grup Gas Natural amb les comunitats on desenvolupa la seva activitat i amb el conjunt de la societat.

Integritat i responsabilitat

Compromisos del Grup Gas Natural amb la ciutadania

1. Contribuir al desenvolupament de les comunitats locals en les quals opera el Grup Gas Natural.
2. Col·laborar i mantenir un diàleg constant amb les associacions per a l'impuls de la societat.
3. Establir canals de comunicació transparents per donar resposta a les necessitats dels ciutadans.

Resum 2005

■ Compromís 1

"Contribuir al desenvolupament de les comunitats locals en les quals opera el Grup Gas Natural".

- **Promoció de la cultura musical:** organització de 12 concerts i col·laboració amb temporades i cicles musicals en tretze ciutats diferents.
- **IV Centenari de "El Quijote":** col·laborar amb el programa d'activitats culturals i socials organitzades per a la celebració del IV Centenari de "El Quijote".
- **Constitució de la Fundació ProCnic:** recolzar i finançar la investigació cardiovascular en col·laboració amb el Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars.
- **Formació mediambiental:** desenvolupament de dos programes educatius (pedagògic i telemàtic) que va comptar amb la participació de 66.095 escolars a Espanya i Amèrica Llatina que, per primer cop, es va afegir al projecte telemàtic.

- **Programa "Primera Exportació" (Argentina):** d'ençà de la seva posada en marxa l'any 2001, aquesta iniciativa ha assessorat més de 14.000 Pimes argentines d'un gran nombre de sectors.

- **Programa "Pequeños Científicos" (Colòmbia):** impulsar el pensament científic entre els joves colombians mitjançant la formació del professorat en temes relacionats amb el medi ambient i les ciències naturals.

■ Compromís 2

"Col·laborar i mantenir un diàleg constant amb les associacions per a l'impuls de la societat".

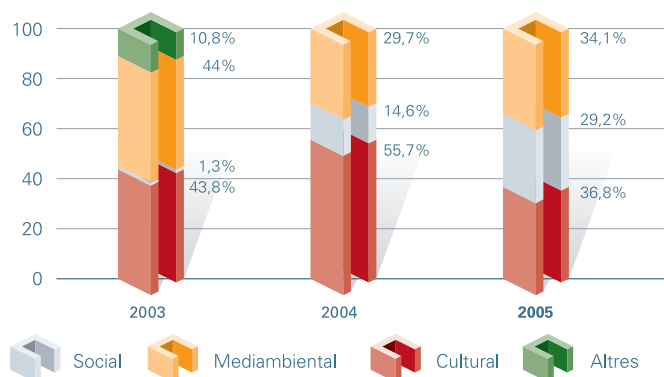
- **Conveni amb la Federació de Consumidors i Usuaris en Acció (FACUA):** establiment de mecanismes de mediació amistosa per a la resolució de conflictes i fomentar l'intercanvi d'informació així com la realització d'estudis, en col·laboració amb l'Oficina de Garantia de Servei al Client.

■ Compromís 3

"Establir canals de comunicació transparents per donar resposta a les necessitats dels ciutadans".

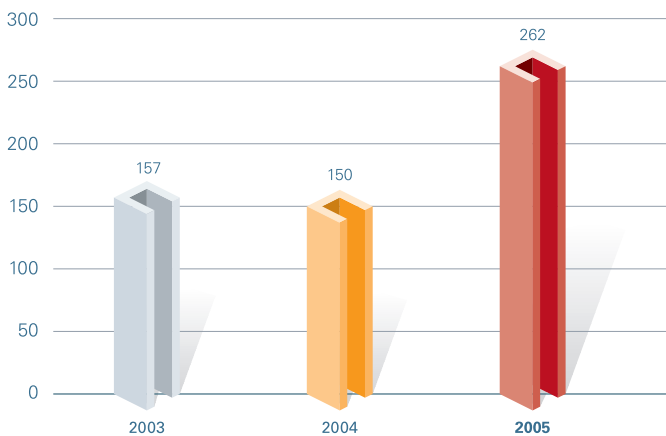
- Creació de l'apartat de responsabilitat corporativa en el web del Grup: creació d'un apartat específic sobre la responsabilitat corporativa i nova via de contacte per a tots els ciutadans interessats en l'actuació del Grup en aquest àmbit.

**Distribució percentual per tipus d'acció
Grup Gas Natural**

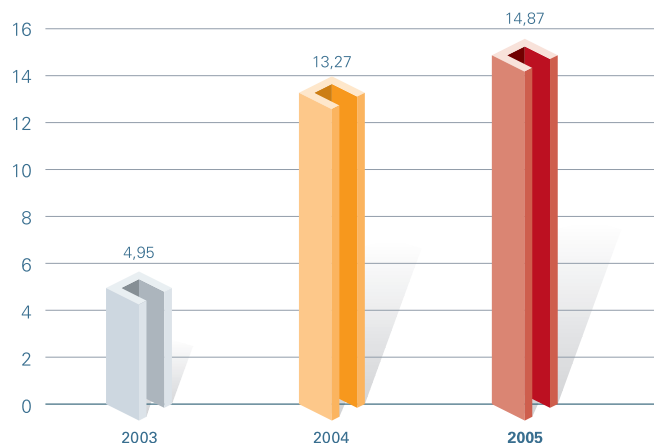


Atès que s'ha introduït l'acció mediambiental a l'Amèrica Llatina s'ha vist modificat l'objectiu d'incrementar un 3% l'acció social durant l'any 2005. En aquest sentit s'ha duplicat l'aportació del Grup a l'acció mediambiental.

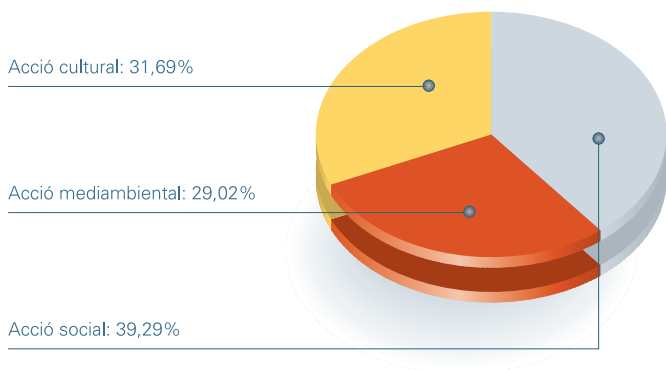
Nombre d'activitats de patrocini i acció social



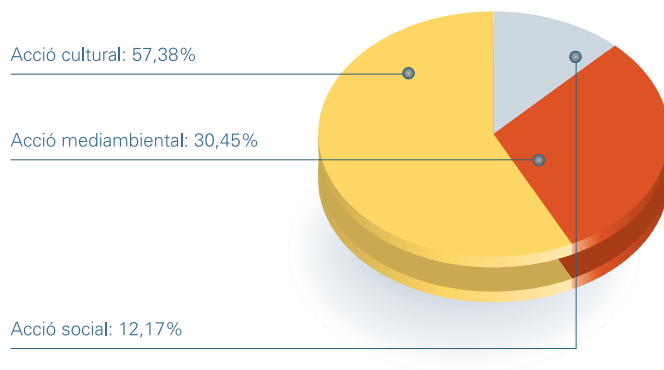
Evolució de l'aportació del Grup Gas Natural (en milions d'euros)



Aportació a Espanya per tipus d'acció



Aportació a l'Amèrica Llatina per tipus d'acció



Les respostes del Grup Gas Natural a la ciutadania



Contribuir al desenvolupament de les comunitats locals en les quals opera el Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural recolza el desenvolupament de les comunitats locals mitjançant activitats que fomentin la cultura i els comportaments mediambientals responsables entre la societat i a través de l'acció social orientada a col·lectius desfavorits.

■ Projectes destinats al desenvolupament cultural de la ciutadania.

Promoció de la cultura musical:

Una part de les accions de patrocini cultural del Grup Gas Natural es concentren en activitats relacionades amb el foment de la música clàssica en les comunitats on porta a terme la seva activitat empresarial.

Durant la darrera temporada, es van oferir 12 concerts, amb una assistència de més de 28.000 persones. Entre els projectes més destacats, hi ha el taller celebrat a Sevilla "West Eastern Divan", dirigit pel músic israelià Daniel Barenboim amb el qual es pretén fomentar el diàleg i la convivència entre pobles tradicionalment enfrontats.

En el marc del Festival Internacional de Santander, el Grup Gas Natural es va afegir a l'homenatge del compositor alemany Richard Wagner, amb el patrocini de l'òpera "La Walkíria".

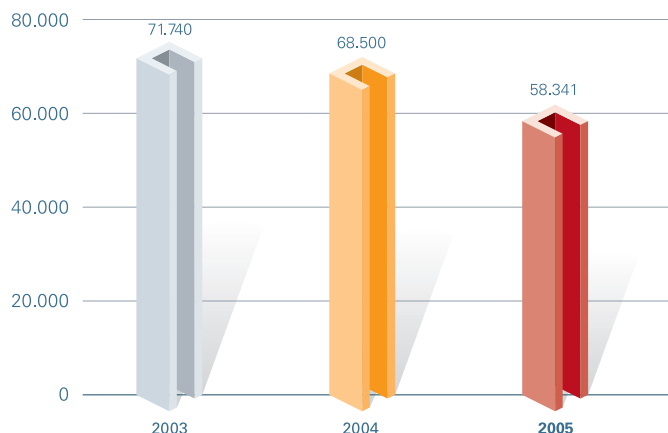
El Grup va participar en diferents iniciatives amb l'Orquestra Simfònica de Barcelona i Nacional de Catalunya, a Tarragona, Girona i Lleida.

Així mateix, va ser present a Santander al concert celebració "250 Aniversari ciutat de Santander" amb l'Orquestra Simfònica de Castella i Lleó.

Aquest compromís amb la música es va veure reforçat amb el patrocini de temporades i cicles musicals a diferents ciutats. Així, el Grup Gas Natural va col·laborar amb el Gran Teatre del Liceu, el Palau de la Música Catalana, l'Auditori Nacional i el Teatre Reial. També va estar present al Festival Internacional de Santiago de Compostela, al Festival de Jazz de Pontevedra i al festival de Música de Torroella de Montgrí.

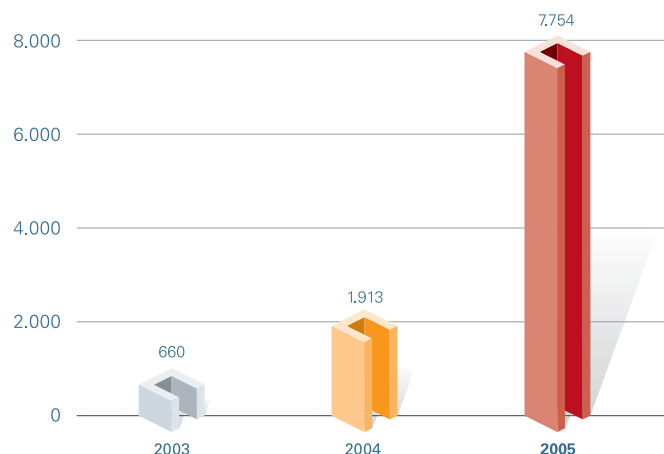
Per ampliar la informació es pot accedir a l'apartat de Patrocini i Acció Social de la pàgina *web* corporativa del Grup Gas Natural (www.gasnatural.com).

Participació total dels alumnes al programa pedagògic "El gas natural i el medi ambient"



El descens de participants en el programa pedagògic presencial té la causa en l'increment que ha tingut l'activitat educativa a través d'Internet.

Participació total dels alumnes en l'activitat escolar telemàtica "El gas natural, l'energia del segle XXI"



Suport a l'educació mediambiental

Durant el curs escolar 2004–2005 el Grup Gas Natural va continuar recolzant l'educació de les generacions més joves amb el seu programa educatiu "El gas natural i el medi ambient" i l'activitat *on line* "El gas natural, l'energia del segle XXI". Amb aquestes iniciatives el Grup Gas Natural pretén transmetre conceptes com ara el desenvolupament sostenible i difondre la cultura de l'ús racional de l'energia.

El programa educatiu presencial va comptar amb la participació de 58.341 alumnes que van rebre als seus centres escolars conferències impartides per especialistes en medi ambient. Per la seva part, l'activitat educativa que el Grup Gas Natural proporciona a través d'Internet va assolir una assistència de més de 7.754 alumnes, un increment de més del 305,3% respecte al curs anterior. "El gas natural, l'energia del segle XXI" permet treballar conceptes dels continguts de la cadena del gas natural d'una forma diferent, fent ús de les noves tecnologies i fomentant la participació entre alumnes de diferents centres.

A Mèxic, Brasil, Argentina i Colòmbia es van mantenir els diferents programes educatius sota el nom "El gas a l'escola", mitjançant els quals es va fer conèixer els avantatges mediambientals del gas natural i es van transmetre recomanacions per al seu correcte ús. Així mateix, es va repartir entre el professorat material pedagògic per reforçar la seva labora docent en matèria de sostenibilitat.

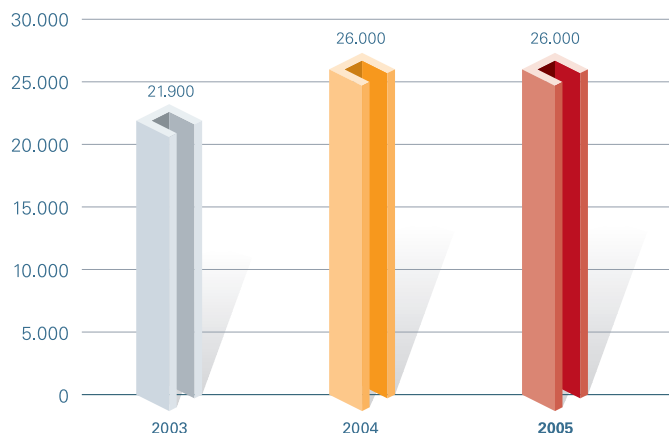
Per a més informació accediu a les "Activitats educatives" de la nostra pàgina *web* corporativa www.gasnatural.com.

Foment de la riquesa cultural

El Grup Gas Natural té entre els seus objectius fonamentals difondre la riquesa cultural. Amb aquest propòsit la companyia edita anualment un llibre sobre el patrimoni natural i cultural dels països on desenvolupa la seva activitat. Aquesta iniciativa propicia l'apropament entre les diferents cultures dels països que conformen el Grup. Els destinataris d'aquestes publicacions són els principals grups d'interès de la companyia. L'any 2005, es va editar el llibre "Algèria, patrimoni cultural i natural", del que se'n van distribuir 26.000 exemplars en sis idiomes.

Una de les actuacions destacades aquest any 2005, en l'àmbit cultural, fou la participació en els actes programats per celebrar el IV Centenari de l'edició de "El Quijote". Aquest esdeveniment va permetre al Grup Gas Natural col·laborar en un extens programa d'esdeveniments culturals de primera magnitud, com fou l'exposició "Don Quijote: tapissos Espanyols del Segle XVIII" i el patrocini de l'òpera "Aida" representada a Toledo.

Exemplars publicats



A Colòmbia, amb el programa "Museos Vivos", 1.651 persones de totes les edats van rebre visites guiades i completament gratuïtes al Museu Nacional, Museu de l'Or, Museu Botero i Jardí Botànic.

Gas Natural BAN amb la seva iniciativa "Gas Natural a les arts", va patrocinar 20 concerts de la temporada musical 2004-2005 per promoure l'art i la cultura en la societat argentina. Sota aquest mateix compromís, es va propiciar la difusió de nous pintors argentins mitjançant la seva presència institucional a la Mostra d'Art Contemporani.

Acció social orientada a col·lectius desfavorits

La política d'assignació de recursos a programes socials es centra en aquells projectes que generen un major valor per a la societat mitjançant l'atenció als col·lectius més desfavorits. Aquesta implicació reforça el compromís pres pel Grup Gas Natural d'integrar-se, de manera positiva, a cada comunitat i país on és present.

Activitats educatives

Les activitats educatives estan destinades a promoure el coneixement i els avantatges del gas natural com a energia a alumnes d'entre 11 i 18 anys.

Els programes desenvolupats pel Grup han estat dos: "El gas natural i el medi ambient" i "El gas natural, l'energia del segle XXI".

- "El gas natural i el medi ambient" és un programa presencial que s'imparteix en totes les comunitats autònomes on actua el Grup Gas Natural. Mitjançant les sessions educatives desenvolupades en 911 centres, es van formar 58.000 estudiants i es van distribuir més de 60.000 guies didàctiques com a complement de formació.
- L'activitat escolar telemàtica "El gas natural, l'energia del segle XXI" és un programa orientat a la participació de tots els centres educatius a través d'Internet, introduint així les tecnologies de la Informació i la Comunicació com a noves metodologies en l'àmbit de la formació. El programa consta de diverses activitats que es poden realitzar de forma individual o entre els diferents centres que hi participen.
 - Més de 7.300 alumnes de 200 escoles espanyoles i, per primer cop, 20 escoles d'Argentina i cinc del Perú han participat en l'activitat telemàtica, treballant en temes energètics a través de la xarxa. Els alumnes espanyols pertanyien a 200 centres escolars de 44 províncies del país.
 - El programa educatiu ha batut aquest curs un rècord de participació, amb 375 grups d'estudiants inscrits, xifra que quadruplica la del curs anterior. Durant el curs 2004-2005, hi han participat per primera vegada escoles de l'Amèrica Llatina.

Per a la implantació d'aquestes activitats el Grup Gas Natural va demanar el suport de les conselleries de Medi Ambient i Educació de les comunitats autònomes on es desenvolupen.



1. Espanya

1.1. Suport a la infància

A Espanya el Grup Gas Natural va posar en marxa nombroses activitats en col·laboració amb fundacions i organitzacions socials per a la integració de col·lectius desfavorits o en risc d'exclusió social.

En aquest sentit, i per tercer any consecutiu, es va decidir donar l'import que tradicionalment es destinava a felicitacions nadalenques. La Fundació per a la Infància Meniños fou la beneficiària dels 12.000 euros, que van ser assignats al programa de "Reunificació Familiar" a través del qual treballa per tal que els nens i nenes acollits en centres de Protecció de Menors de Galícia puguin retornar el més aviat possible a casa seva.

Mitjançant l'Associació de Nens amb Càncer (AFANOC), el Grup Gas Natural va poder participar en la sensibilització i divulgació de l'existència del càncer infantil amb l'objectiu de normalitzar la malaltia en el conjunt de la societat.

1.2. Integració socio-laboral

En línia amb la política d'integració de col·lectius desfavorits, el Grup Gas Natural té establerts convenis de col·laboració amb la Fundació Tallers de Catalunya, la Fundació Adecco i Femarec que atenyen una aportació de 242.636 euros.

Mitjançant aquestes mesures de suport, el Grup va contractar serveis per al desenvolupament de determinats projectes a plantilles formades en la seva major part per discapacitats físics i psíquics. Així, la Fundació Tallers de Catalunya va proporcionar els seus serveis a la Fundació Gas Natural, a Gas Natural Comercializadora i a Gas Natural SDG, S.A. per un import de facturació de 26.971 euros.

Amb la Fundació Adecco es va iniciar el Pla Família mitjançant el qual es van realitzar accions formatives per a la inserció, tant laboral com social, de col·lectius desfavorits.

Principalment, discapacitats, dones amb càrregues familiars, ex esportistes i persones més grans de 45 anys.

A Galícia, el Grup Gas Natural, va realitzar una aportació a Down Vigo: Associació per a la Síndrome de Down per a la col·laboració del projecte Escola de Vigo, l'objectiu del qual és ajudar aquest col·lectiu en la seva incorporació a la vida independent.

Afegint-se a aquestes iniciatives, el Grup Gas Natural va iniciar l'any 2005 la compra dels seus objectes promocionals a Galenas, un grup de serveis de distribució que pertany a la Fundació Once en el que el 90% de la plantilla està formada per persones amb algun tipus de discapacitat. La facturació l'any 2005, va assolir els 158.732 euros.

1.3 Investigació clínica

El Grup Gas Natural entén el suport a la investigació com una etapa fonamental en el procés de millora de la qualitat de vida dels malalts i dels seus familiars. Amb aquesta voluntat, l'any 2005, la companyia va participar en el procés de fundació del Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars que, en aliança amb el Ministeri de Sanitat i

13 empreses espanyoles més, constitueixen la Fundació ProCnic per a l'impuls de la investigació de malalties cardiovasculars. Aquesta iniciativa evidencia com les aliances público-privades són capaces d'establir projectes d'una gran transcendència per al conjunt dels ciutadans.

Així mateix, va continuar col·laborant amb l'Institut Guttmann, que té per objectiu principal promoure, impulsar i aconseguir la rehabilitació integral de les persones afectades per una lesió medul·lar, dany cerebral o una altra gran discapacitat física d'origen neurològic.

A Espanya, el Grup Gas Natural va establir un acord de col·laboració amb la Fundació Lealtad. Aquesta institució assessora a l'hora de triar algunes de les iniciatives de patrocini i acció social i ofereix avaluacions sobre el compliment dels principis de transparència i bones pràctiques de les ONG's, associacions i fundacions sense ànim de lucre.

2. Argentina

A l'Argentina es va continuar el programa de voluntariat amb la col·laboració dels empleats de Gas Natural BAN. Aquest programa es va posar en marxa l'any 2002 com a resposta a les inquietuds socials dels treballadors i des del seu inici ha atès més de 7.000 persones en risc d'exclusió social.

Els empleats dediquen part del seu temps i dels seus coneixements a atendre i ajudar col·lectius amb escassos recursos econòmics i necessitats bàsiques insatisfetes, majoritàriament en els barris més necessitats de la província de Buenos Aires.

Amb l'objectiu de millorar l'assistència que els empleats poden aportar es va constituir un equip de formació dins del grup de voluntaris encarregat de transmetre els seus coneixements als que s'incorporen per primer cop al programa.



D'altra banda, com a part del seu programa de contribució a la societat, Gas Natural BAN porta a terme una sèrie de donacions a ONG, fundacions i associacions de la societat civil mitjançant les quals col·labora amb el desenvolupament socio-econòmic de les comunitats on opera.

3. Colòmbia

L'aportació total en patrocinis i acció social a Colòmbia fou, l'any 2005 de 131.454 euros. Entre les accions socials més destacades de Gas Natural ESP hi ha la creació d'un fons de 444 beques en col·laboració amb la Fundació Dividendo por Colombia, mitjançant la qual capta i administra recursos per recolzar l'educació de nens desfavorits.

Amb aquesta mateixa voluntat de suport a la infància, Gas Natural ESP va ampliar l'any 2005, el seu compromís amb empresaris per l'educació convertint-se en empresa fundadora amb una aportació de 10.900 euros. La filosofia d'aquesta associació és contribuir a la generació d'equitat econòmica, social i política a Colòmbia, mitjançant l'enfortiment del sistema educatiu i la mobilització de la societat entorn de l'educació.

Com a iniciativa pròpia durant l'any 2005, Gas Natural ESP va implementar un programa pilot amb la cooperativa de treball Ecobosco, de la localitat de Ciudad Bolívar, que va comptar amb la participació de 15 joves. L'objectiu era que els estudiants poguessin aplicar els coneixements adquirits als centres de capacitat de la seva ciutat.

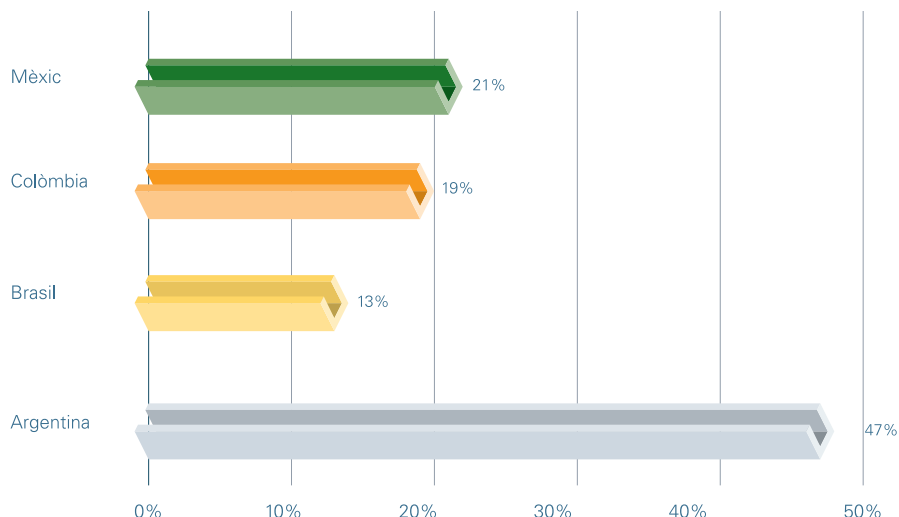
4. Mèxic

Gas Natural México, com a part de les accions de responsabilitat social que desenvolupa el Grup al país, va participar en la col·lecta nacional que anualment realitza la Creu Roja mexicana per recaptar fons per millorar l'atenció hospitalària a tot el país.

Amb l'objectiu d'ajudar els col·lectius més desfavorits, aquest any Gas Natural México va col·laborar, amb el Consell de Desenvolupament Social de l'Estat de Nuevo León, en una marató organitzada per promoure la rehabilitació de 200 habitatges destinats a la tercera edat en situació de pobresa.

Aquest mateix afany de compromís amb els més necessitats, va impulsar representants de Gas Natural México a col·laborar al lliurament de cadires de rodes per a discapacitats. Aquesta

Aportació de la Fundació Gas Natural a l'Amèrica Llatina



acció fou promoguda per l'Associació Nacional de Voluntaris per a la Rehabilitació Integral de la Discapacitat Neuromotora (ANVRIDN) que treballa amb les capes més desfavorides de la societat mexicana.

5. Brasil

L'any 2005, Gas Natural SPS va renovar la seva col·laboració amb la Campanya de l'Abric del Fons Social de Solidaritat de l'Estat de São Paulo. Mitjançant les factures que Gas Natural SPS va enviar a més de 16.600 famílies, la companyia va convidar els seus clients i empleats a col·laborar amb aquesta iniciativa solidària que té com a objectiu minimitzar el fred hivernal entre la població de menys recursos, a través de la donació de roba i mantes.

Per la seva part, CEG va ratificar la seva voluntat d'afavorir el desenvolupament dels més necessitats. En aquest sentit, va signar un conveni de col·laboració amb el Centre de Desenvolupament Humanitària, una entitat que atén menors autistes, amb l'objectiu d'incentivar les seves potencialitats i preparar-los per al seu procés d'autonomia.

A través d'aquesta acció, la companyia compensa el consum de gas natural que es necessita per a les diferents activitats, entre les quals la piscina on desenvolupen activitats psicomotors.

Per ampliar la informació accediu a la pàgina *web* corporativa del Grup Gas Natural a l'adreça següent: www.gasnatural.com.

Desenvolupament de coneixement: Fundació Gas Natural

La Fundació va decidir continuar concentrant l'activitat principal a Espanya, en la important i actual temàtica del medi ambient, aconseguint un reconeixement destacat i creixent, amb el desenvolupament de seminaris, actes, investigacions i publicacions.

En l'àmbit internacional, l'activitat desenvolupada a l'Argentina, Colòmbia i el Marroc, es va ampliar amb actuacions al Brasil i Mèxic, concretades en la posada en marxa d'un Centre de Capacitació Professional a Rio de Janeiro, i en el nou programa de formació en competències empresarials per a Pimes desenvolupat a Mèxic D.F.

El repte de millorar la formació dels professionals en el sector energètic fou assumit pel Centre de Formació de l'Energia, que va consolidar la seva activitat amb més de 1.242 alumnes, en cursos desenvolupats a 25 ciutats d'onze comunitats autònomes d'Espanya.

El Centre d'Història del Gas, dipositori de la memòria històrica, va desenvolupar una intensa campanya de catalogació dels fons històrics del Grup, iniciant el procés de digitalització que permetrà la preservació i accessibilitat de la informació, així com el progressiu coneixement de l'aportació del sector de gas a les diferents etapes de desenvolupament del país.

Seminaris de gestió mediambiental sobre energia i medi ambient

La Fundació Gas Natural va organitzar durant l'exercici 2005, 16 actes públics de sensibilització ambiental a nou comunitats autònomes: Andalusia, Castella-La Manxa, Castella i Lleó, Catalunya, Galícia, Madrid, Múrcia, Navarra i València.

Tots aquests actes es van desenvolupar amb l'activa col·laboració de les autoritats corresponents de l'Administració Central, Autònoma i Local, i la participació d'experts nacionals i estrangers del món empresarial i universitari.

Els aspectes abordats en tots aquests actes públics es situen principalment en la interfase entre energia i medi ambient: el canvi climàtic (l'any 2005 va estar centrat en els mecanismes de desenvolupament net a l'Amèrica Llatina), l'estalvi i l'eficiència en l'ús de l'energies, i les alternatives tecnològiques que se'ns obren per aconseguir un menor impacte d'aquest ús tant en la generació elèctrica, com en la seva utilització en l'agricultura, en els edificis o en els vehicles de transport.

Convenis de col·laboració

Es va continuar amb els convenis de col·laboració existents amb les autoritats de medi ambient de Castella i Lleó, Andalusia, Catalunya, La Rioja i Navarra, ampliant-ne l'àmbit a nous convenis a Galícia, Múrcia i València.

També es van signar convenis de col·laboració per a l'elaboració d'estudis d'investigació sobre temàtiques d'interès com ara: "Energies renovables. Estat de la qüestió" (CENER Sarriguren); "La qualitat de l'aire" (UPC, Barcelona); "Energies i Cicle de vida" (LCA) (Univ. Rovira i Virgili, Tarragona); "Medi ambient i TIC's" (EOI, Madrid).

Publicacions d'informació mediambiental

L'any 2005, la Fundació va editar dos llibres, dos quaderns i una fitxa pedagògica sobre temes relacionats amb el medi ambient. Amb aquestes publicacions, la Fundació pretén difondre i aportar coneixement i actualitat a la conscienciació mediambiental de la societat. Cal destacar el llibre que es va presentar a Madrid, titulat "Los jóvenes españoles ante la energía y el medio ambiente. Frágiles premisas", l'autor del qual és el prestigiós sociòleg Víctor Pérez Díaz.

Seminaris

	2005	2004
Nombre de seminaris/cursos realitzats	16	13
Pressupost destinat (sobre el total) (%)	34	45

Convenis

	2005	2004
Nombre de convenis actius	11	7

Publicacions

	2005	2004
Nombre de publicacions	4	2
Fitxes pedagògiques	1	2

Activitats internacionals

Argentina

- Programa "Primera Exportación" iniciat l'any 2001, que ajuda les Pimes argentines a orientar-se, formar-se i avançar per aconseguir capacitat exportadora. Realitza uns 80 seminaris per any. Des del seu inici, ha assessorat més de 4.000 empreses i capacitat més de 10.000 professionals (www.primeraexportación.com.ar)
- Programa "Beques FLACAM", iniciat l'any 1993, d'atorgament de beques a professionals llatinoamericans que cursen el Mestratge en Desenvolupament Sostenible al Fòrum Llatinoamericà de Ciències Ambientals.
- Publicació del llibre "La Sustentabilidad hoy 2005", amb la Fundació CEPA (Centre d'Estudis i Projectació de l'Ambient), que mostra els resultats del concurs d'estudis convocat per celebrar els 30 anys de la Fundació CEPA.

- Conveni amb la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona (Espanya) per a la celebració d'un curs a mida "Programa Primera Exportació" a celebrar a Buenos Aires.

- Conveni amb REDIEX (Red de Inversiones y Exportaciones) depenent del Ministeri d'Indústria i Comerç de Paraguai per a aportació d'assistència tècnica des del programa de Primera Exportació a l'Argentina.

- Programa de voluntariat: aquesta iniciativa es realitza des de l'any 2002 i té per objectiu la formació de voluntaris corporatius capacitats.

Colòmbia

- Programa "Pequeños Científicos" de suport a l'aprenentatge de ciències i ciutadania a l'escola, realitzat, amb la Universitat de Los Andes, el Liceu Francès i el Centre Interactiu de Ciència i Tecnologia Maloka.
- El programa de "Pequeños Científicos" va rebre el Premi Internacional per a l'Alfabetització Científica de Nens al Planeta, atorgat a França, per l'Escola Superior de Mines de Saint-Étienne.

Activitats internacionals

	2005	2004
Nombre d'activitats posades en marxa	8	6
% Sobre el pressupost total	7,2	7,5
Desglossament d'activitats per països	5	3

- Programa "Formación de Docentes" amb l'objectiu que els docents de ciències naturals de l'àrea de Bogotà es puguin capacitar de forma permanent (sessions desenvolupades de juny a agost de 2005).

Mèxic

- Reinici de les activitats de la Fundació a Mèxic, amb el nou Programa de "Apoyo a Pymes mexicanas", conjuntament amb la Secretaria d'Economia de Mèxic, i la Fundació per al Desenvolupament (FUNDES). L'objectiu és ajudar a Pimes mexicanes seleccionades a millorar les seves competències en la gestió empresarial, millorant la seva posició, qualitat i eficàcia competitiva (juliol 2005).
- Les primeres 50 empreses seleccionades, corresponen a Pimes actives en el sector d'instal·lacions de gas a Mèxic D.F.

Brasil

- La Fundació va iniciar les seves activitats al Brasil, amb la posada en marxa d'un Centre de Capacitació Professional, conjuntament amb l'ONG Viva Rio, a la comuna de Cantagalo, a Rio de Janeiro.
- Durant el primer any d'activitat s'esperen formar 410 habitants de la comunitat, en concret 256 en l'especialitat d'instal·lacions de gas, i 154 en el d'obra civil.

Marroc

- La Fundació pertany al Consell de l'Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes, a Tànger.
- El juny de 2005, es va celebrar a Tànger la taula rodona "Un diagnostic précoce de l'autisme pour une meilleure prise en charge", amb la participació d'experts espanyols i marroquins, i una reunió amb la Secretaria d'Estat de la Infància, la Família i les Persones amb Disminució.

Centre de Formació de l'Energia

Durant l'any 2005, es van realitzar quatre programes en diferents edicions.

Els programes desenvolupats foren els següents: "Tècnic Comercial de l'Energia", per a nous instal·ladors; "Tècnic Comercial de l'Energia", per a reciclatge de professionals del sector; "Caps d'Equip Comercials"; i "Atenció a Clients", per als empleats de botigues de servei. Al llarg de l'any 2005, van passar un total de 1.242 alumnes.

Centre d'Història del Gas

El projecte "Centre d'Història del Gas", té com a objectiu disposar d'un equipament cultural que permeti exposar i desenvolupar la història del gas i la seva incidència tècnica i social. Al llarg de l'exercici 2005, el Centre d'Història del Gas va desenvolupar el seu primer any complet d'activitat amb una important activitat de catalogació i preservació del patrimoni cultural del sector.

Per ampliar la informació es pot accedir a l'apartat de la Fundació Gas Natural de la pàgina web corporativa del Grup Gas Natural (www.gasnatural.com).



Col·laborar i mantenir un diàleg constant amb les associacions per a l'impuls de la societat

■ Compromís Institucional

El Grup Gas Natural té adquirits diferents compromisos amb iniciatives nacionals i internacionals, amb l'afany de compartir coneixements i experiències amb altres organitzacions sectorials i empresarials. L'adhesió a aquestes iniciatives permet a la companyia d'identificar-se en una posició de lideratge empresarial, així com introduir millores en les seves principals àrees estratègiques.

Amb la Cambra de Comerç Internacional (ICC) el Grup Gas Natural va continuar col·laborant per impulsar el comportament ètic al món empresarial. En línia amb aquest objectiu el Grup va continuar present al grup de treball Business in Society, que té com a objecte d'estudi la implantació de la Responsabilitat corporativa en el si de l'empresa. De la mateixa manera, la comissió d'Environment & Energy va comptar novament amb la presència de representants del Grup Gas Natural.

Amb un objectiu similar la companyia va mantenir la seva participació activa en els fòrums de relacions amb l'inversor i comunicació corporativa de The Conference Board, associació internacional sense ànim de lucre que ha esdevingut una xarxa de referència dins de la gestió empresarial.

A Espanya, el Grup Gas Natural forma part activa del Fòrum de Reputació Corporativa (fRC), un punt de trobada on les empreses fundadores van aplegar esforços per promoure l'anàlisi i divulgació de tendències, eines i models de reputació corporativa en la gestió empresarial. El fRC fou fundat per Grup Agbar, BBVA, Repsol YPF i Telefónica, l'any 2002. L'any següent, el Grup Gas Natural va entrar a formar-ne part junt amb Abertis, Ferrovial, Iberdrola, Iberia i Renfe. Però obtenir més informació de la labor que exerceix el fRC, podeu consultar la pàgina *web*: www.reputacioncorporativa.org.

També l'any 2005, el Grup Gas Natural va prosseguir amb el seu suport a la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, de la qual és empresa fundadora, i que té com a missió difondre i potenciar els valors ètics en l'àmbit professional i organitzatiu.





Per a això realitza una completa labor d'investigació en el camp de l'ètica aplicada i la responsabilitat corporativa.

Amb l'ànim de poder planificar projectes d'acció social junt amb altres empreses, el Grup Gas Natural va oferir el seu suport, l'any 2005, a la Fundació Codespa. Aquesta organització té com a funció ajudar i millorar la qualitat de vida de les persones d'escassos recursos i desenvolupar projectes per al desenvolupament social a l'Amèrica Llatina.

Així mateix, el Grup manté la seva col·laboració amb institucions relacionades amb el sector energètic en tots els països on opera i a nivell internacional. En aquest sentit, la companyia participa al Club Espanyol de l'Energia, Eurogas, Sedigas, la Unió Internacional del Gas i l'Associació Tècnica Europea de la Indústria del Gas, entre altres.

Per ampliar la informació podeu accedir a l'apartat de Compromís institucional de la pàgina *web* corporativa del Grup Gas Natural (www.gasnatural.com).

■ **Associacions de consumidors**

El Grup Gas Natural té establert un compromís històric amb els representants dels consumidors que té com a objectiu principal mantenir una relació de cooperació i diàleg permanent. Aquesta relació es sustenta en processos de comunicació estables i transparents amb totes les associacions de consumidors.

Amb aquesta voluntat, el Grup Gas Natural va celebrar la seva ronda de reunions anuals amb representants de consumidors a 10 comunitats autònomes diferents. Aquestes reunions van comptar amb l'assistència de delegats de 136 associacions de consumidors i oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC's).

En el transcurs d'aquestes reunions, es va presentar l'Oficina de Garantia de Servei al Client, un canal personalitzat creat per atendre les consultes i reclamacions d'aquestes associacions i OMIC's. Així mateix, durant aquestes sessions representants d'aquesta nova Oficina van fer un balanç sobre els dos primers anys de liberalització del mercat del gas.

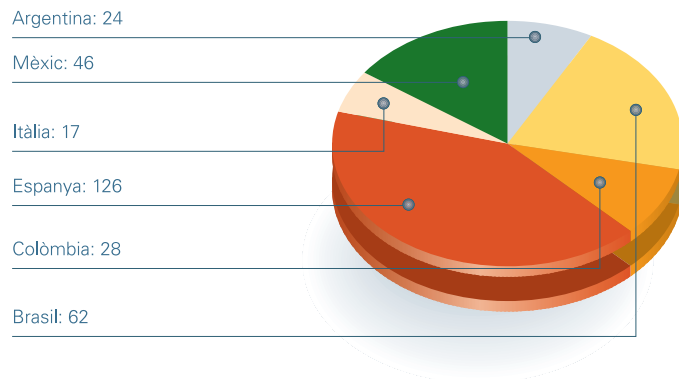
Establir canals de comunicació transparents que siguin capaços de donar resposta a les necessitats dels ciutadans

Les directrius de comunicació del Grup Gas Natural tenen com a objectiu cobrir les expectatives de tots els ciutadans, proporcionant-los l'accés a la informació destacada que emeti la companyia i oferint-los canals que afavoreixin el diàleg. Per a això, manté una relació fluïda amb tots els mitjans de comunicació i té creades diferents vies de contacte a través de la seva pàgina *web* corporativa que permetin, a tots els grups d'interès, de relacionar-se amb el departament adequat de la companyia.

■ **Relacions amb els mitjans**

Tal com mostra el document Missió, Visió i Valors de la companyia, el Grup Gas Natural manté un compromís constant amb la transparència informativa i manté una relació fluïda, propera i permanent amb tots els mitjans de comunicació.

Notes de premsa distribuïdes pel Grup Gas Natural



L'estratègia amb els mitjans de comunicació respon a la voluntat del Grup d'atendre les necessitats informatives dels mitjans i de canalitzar la informació sobre l'activitat de la companyia en cada una de les àrees geogràfiques on desenvolupa la seva activitat.

Per a això, el Grup Gas Natural té una estratègia mitjançant la qual coordina la seva comunicació corporativa amb la de totes les filials, amb l'objectiu d'assegurar la coherència dels missatges i proporcionar les garanties necessàries a les informacions sobre el servei, l'estratègia, l'operativa i les finances de la companyia.

D'aquesta forma, cada una de les filials del Grup s'encarrega d'establir i mantenir fluxos d'informació amb els mitjans d'una manera propera, i d'acord amb la política de comunicació establerta per la companyia.

Notes de premsa

Al llarg de l'any 2005, el Grup Gas Natural, va fer públiques un total de 303 notes informatives, el 42% de les quals foren corporatives o referents a l'activitat de la companyia a Espanya,

mentre que el 58% restant correspon a l'activitat de comunicació de les filials internacionals de la companyia.

Rodes de premsa

El Grup va convocar els mitjans de comunicació a 82 rodes de premsa durant l'any 2005. En el 71% dels casos, la roda de premsa va tenir lloc a Espanya, per tractar temes corporatius o propis de les distribuïdores regionals del Grup. Les filials internacionals van realitzar el 29% de les rodes de premsa convocades pel Grup al llarg de l'any 2005.

Presència en mitjans de comunicació espanyols

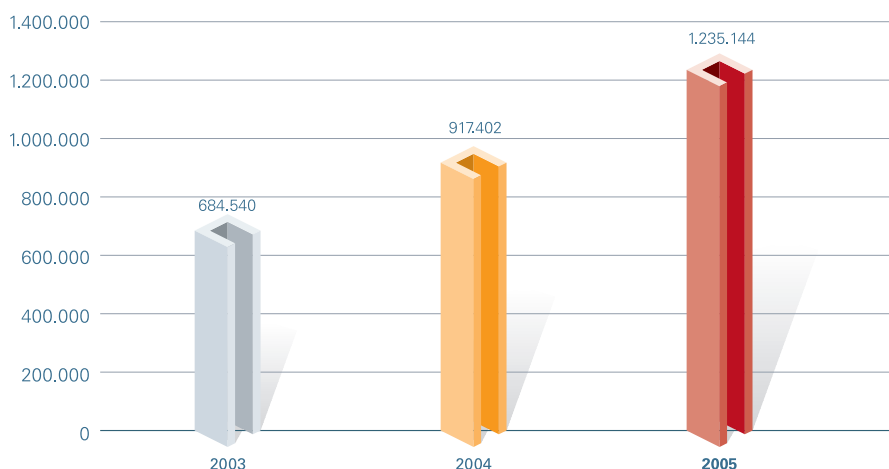
La presència del Grup Gas Natural en els mitjans de comunicació espanyols és constant. Al llarg de l'any 2005, van aparèixer 1.038 informacions sobre la companyia a televisió i 5.454 en premsa escrita. Aquestes xifres impliquen una mitjana de 2,48 informacions sobre la companyia emeses per televisió cada dia, i de 14,94 publicades diàriament a la premsa.

Informes corporatius

Un pilar clau en la política del Grup Gas Natural és informar amb transparència a tots els seus públics d'interès de les activitats que realitza i del compliment dels seus compromisos en matèria de Responsabilitat corporativa. Amb aquest afany la companyia publica l'Informe Anual, on exposa el balanç econòmic-financer de l'exercici corresponent; l'Informe de Govern corporatiu, que mostra les principals actuacions en aquesta matèria; i l'Informe de Responsabilitat corporativa, on es detalla el compliment dels compromisos assolits amb cada grup d'interès i la repercussió de l'activitat del Grup en el conjunt de la societat.

En aquest sentit, i com a aspecte destacat l'any 2005, caldria subratllar que, a més de continuar les guies establertes pel Global Reporting Initiative (GRI), s'ha fet extensiu a Colòmbia, país de gran rellevància per al Grup en matèria de Responsabilitat corporativa.

Pàgines visitades al web corporatiu



Pàgina web corporativa del Grup Gas Natural

Espai de comunicació on line

El Grup disposa al seu web corporatiu (www.gasnatural.com) d'una sala de premsa per facilitar l'accés a la informació que promou la companyia i facilitar el contacte amb els professionals dels mitjans. En aquest espai, s'hi poden trobar totes les notes informatives de la companyia d'ençà l'any 2001, una fonoteca, reportatges sobre diferents aspectes de l'activitat de la companyia, i la informació de contacte amb els responsables de comunicació corporativa. Les filials llatinoamericanes del Grup també compten amb sales de premsa a les seves respectives pàgines web.

El setembre de 2005, la companyia va habilitar al web corporatiu un espai dedicat exclusivament als continguts informatius de l'Oferta Pública d'Adquisició (OPA) sobre el 100% del capital d'Endesa, per facilitar als mitjans el seguiment de l'operació.

Responsabilitat corporativa i àrees específiques

També l'any 2005, es va posar en funcionament l'apartat específic de Responsabilitat corporativa, que d'ençà del seu llançament ha rebut un total de 2.702 visites. A més d'informar-hi sobre les novetats sorgides en aquesta àrea, ha quedat establert un nou canal de comunicació per rebre-hi suggeriments, atendre peticions o solucionar incidències de diferent caire. Amb aquesta novetat es van ampliar a set les vies de contacte mitjançant la pàgina web corporativa, assistint de forma personalitzada a cada grup d'interès des del departament corresponent. Així les àrees cobertes són:

- Accionistes i inversors.
- Presidència.
- Fundació Gas Natural.
- Sala de premsa.
- Atenció clients.
- Recursos humans.
- Responsabilitat corporativa.

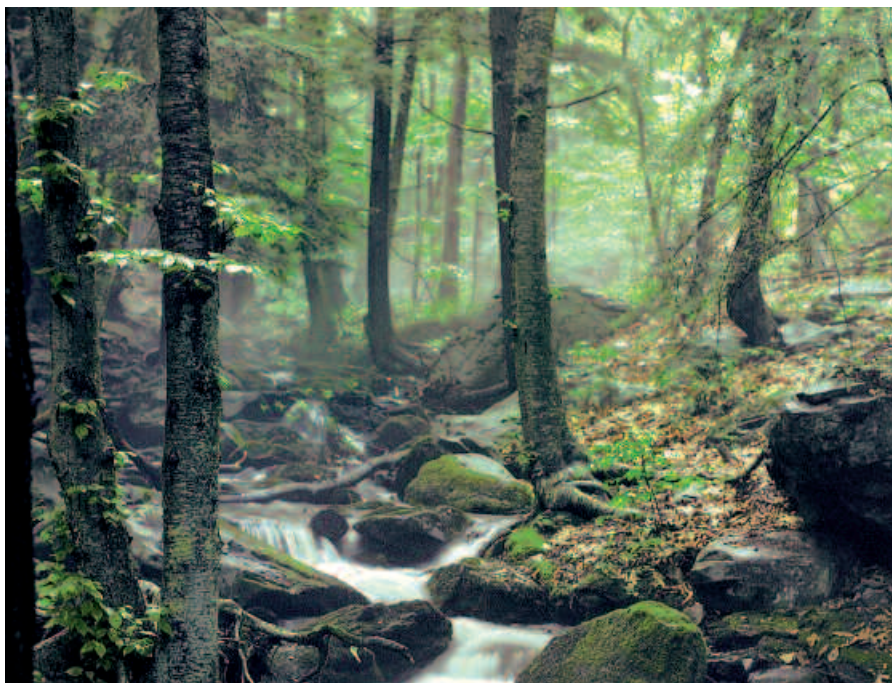
Per ampliar la informació podeu visitar la pàgina web corporativa del Grup Gas Natural a l'adreça següent: www.gasnatural.com

Premis i reconeixements

- Premi "Llotja" de la Cambra de Comerç de Barcelona a la millor informació proporcionada per societats mercantils als accionistes i al mercat.
- Premi de l'Associació de Consellers Comercials i Econòmics (ACACE), a la Fundació Gas Natural i al programa Primera Exportació per la "Responsabilitat Social Empresarial per al Desenvolupament Exportador de les Pimes argentines".
- El Grup Gas Natural fou inclòs a l'índex mundial Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) i va formar part per segon any consecutiu de la llista europea del Dow Jones Stoxx Sustainability Index (DJSI Stoxx).
- La companyia va entrar a formar part per quart any consecutiu de l'índex europeu FTSE4Good, que analitza les companyies amb una millor gestió econòmica, social i mediambiental.
- Gas Natural Informàtica va passar a formar part del Winter Top Ten Award Winners 2005, un prestigiós rànquing que engloba les empreses que compten amb el sistema d'emmagatzematge d'informació (DataWarehouse) més potent a nivell mundial.
- "Premi Internacional per a l'Alfabetització Científica de Nens al Planeta", atorgat a França, per l'Escola Superior de Mines de Sainte-Étienne al programa "Pequeños Científicos" desenvolupat a Colòmbia pel Grup Gas Natural.
- Gas Natural BAN va rebre la distinció RSC 2005 Responsabilitat Social Comunicativa, que s'atorga a empreses i institucions destacades per les seves accions solidàries i programes de bé públic.
- Finalista del premi a la "Millor memòria de sostenibilitat" atorgat per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya (ICJE) i l'Associació Espanyola de Comptabilitat i Administració d'Empreses (AECA). El premi és concebut en reconeixement a l'alta qualitat en contingut i principis d'elaboració, entre informes corresponents a l'exercici 2004.
- Quatre mencions de Gas Natural BAN als Premis EIKON 2005. Els guardons es van aconseguir en la categoria de Relacions amb la Comunitat pel disseny del programa "El Gas a l'Escola" i el "Programa Primera Exportació", en la categoria Comunicació Interna; i en la categoria Publicacions Institucionals pel llibre "La sustentabilidad hoy".
- Finalistes del premi "Empresa Sostenible" que convoca l'Institut per a la Sostenibilitat dels Recursos i que s'atorga a la companyia amb millor projecte de contribució al desenvolupament sostenible.
- Lloc vuitè en el rànquing elaborat per PriceewaterhouseCoopers i Financial Times sobre les empreses espanyoles més admirades internacionalment.
- Lloc dotzè del rànquing Merco 2005 de les 100 empreses amb millor reputació.



**Accions
per a 2006**



El Grup Gas Natural continuarà treballant l'any 2006 per donar una resposta efectiva a cada un dels compromisos adquirits amb els diferents grups d'interès amb els quals interactua, així com a la preservació de l'entorn mediambiental. És per això que el Grup portarà a terme les actuacions següents per a cada un dels compromisos identificats:

Clients

Millorar la qualitat de les àrees de negoci per incrementar la satisfacció dels clients i aconseguir l'assoliment de les seves expectatives.

- Inici de la segona fase del projecte de desenvolupament del Sistema d'Indicadors de Qualitat amb l'objectiu de continuar amb la integració dels indicadors de rendiment dels processos.
- Desplegament del Mapa de Processos a totes les organitzacions del Grup i ampliació del mesurament de la satisfacció del client intern a totes les àrees de l'organització.
- Integració de la qualitat en la gestió en els diferents àmbits d'actuació.
- Aplicació del Model Q als diferents proveïdors de serveis i manteniment de la certificació dels sistemes de qualitat, ampliant el seu abast a nous processos i organitzacions del Grup.

Assegurar l'oferta d'una gamma de productes i serveis que cobreixi totes les necessitats dels clients en matèria d'energia.

- Creació d'una unitat de servei al client a Mèxic que estigui incorporada al Comitè de Direcció, amb l'objectiu de donar-li prioritat dins de la companyia.

Establir una comunicació efectiva que permeti una anticipació a les necessitats dels clients.

- A Puerto Rico, es publicaran materials de comunicació i es potenciaran les visites a la seu central dels grups d'interès de la companyia, amb l'objectiu d'augmentar la consciència sobre els beneficis del gas natural i l'eficiència energètica d'EcoEléctrica.
- A l'Argentina, es realitzarà una campanya per potenciar l'ús racional de l'energia.
- Gas Natural México té previst signar un conveni de col·laboració amb la Comissió Nacional per a l'Estalvi d'Energia (CONAE) amb l'objectiu de promoure l'ús eficient i segur del gas natural.



- A Espanya, es realitzarà una campanya de conscienciació sobre l'ús segur del gas mitjançant missatges adjunts a les factures. Igualment, s'inclourà un qüestionari de satisfacció i de recollida de dades del client en tots els *Welcome Packs* per millorar-ne el coneixement.
- Per oferir un servei global en matèria energètica, es posarà en marxa un nou servei d'assistència a la llar 24 hores.

Empleats

Garantir un entorn de treball segur tant físicament com psicològic que faciliti la qualitat de vida dels empleats.

- La Comissió del Codi de Conducta continuarà amb la seva tasca de fomentar la difusió, coneixement i compliment del Codi de Conducta, i per a això posarà a disposició dels empleats diferents canals de comunicació per resoldre qüestions relacionades amb l'aplicació del Codi.
- Desenvolupament del Pla Família per proporcionar als familiars d'empleats del Grup amb algun grau de

discapacitat, diferents tipus d'ajut per facilitar-ne la integració real en el món laboral i social.

- A Mèxic, s'implantarà el mapa de substitució de càrrecs crítics i de desenvolupament de carreres professionals.
- Al Brasil, es desenvoluparà un programa per a col·laboradors de la Gerència Industrial, amb l'objectiu de facilitar condicions per a la sol·licitud de jubilacions i un pla de baixes voluntàries.
- Es continuarà avançant en la implementació del model de Direcció per Objectius com un element per alinear l'exercici professional amb els objectius de l'empresa.

Potenciar el desenvolupament professional impulsant equips eficients i flexibles, capaços d'adaptar-se amb agilitat als canvis de l'entorn i orientats permanentment al client, la qualitat, la rendibilitat i el creixement.

- S'implementarà, a l'Argentina, el programa "Saber Natural" destinat a facilitar que els empleats de la

companyia i els seus familiars directes puguin completar els estudis primaris i secundaris.

- A Colòmbia, es desenvoluparà la implantació del primer programa pilot internacional del Programa de Desenvolupament Directiu (PDG).

Establir mecanismes de comunicació que permetin un diàleg proper i transparent i una participació directa dels treballadors.

- A l'Argentina es projecta realitzar la difusió de les estratègies i pràctiques de recursos humans en les empreses del país.

Accionistes

Proporcionar una resposta efectiva als criteris d'inversió socialment responsable.

- Es buscarà la millora de la puntuació d'aquelles dimensions que ho requereixin en els índexs d'inversió socialment responsable FTSE4Good i DJSI.



Proveïdors

Mantenir relacions a llarg termini i de confiança per millorar la qualitat dels productes i satisfer les demandes dels nostres clients.

- Es revisarà i avaluarà l'aplicació i utilitat del model de compres en el Grup en els diferents països, incloent-hi les filials de l'àmbit internacional.
- Mèxic continuarà amb la implantació del model 1+1+1 amb l'objectiu de mantenir relacions a llarg termini i de confiança amb els proveïdors.

Establir mecanismes objectius de selecció de proveïdors per optimitzar-hi la nostra relació mitjançant un diàleg obert i transparent.

- Es prosseguirà amb la implantació de mecanismes objectius de selecció de proveïdors per optimitzar-hi la relació mitjançant un diàleg obert i transparent, principalment a través de la potenciació dels serveis *on line* mitjançant el portal de proveïdors.

Exigir alts estàndards de seguretat, qualitat i protecció mediambiental als proveïdors per tal que les seves actuacions tinguin un impacte positiu en els processos i en l'entorn del Grup.

- A Colòmbia, es realitzarà un estudi de viabilitat per a la implantació del Sistema d'Informació de Qualitat (SIC) en diverses activitats clau de la companyia, com són la construcció de xarxes de distribució de gas i les actuacions en domicilis de clients.
- A Itàlia, es durà a terme el mesurament de la qualitat de les actuacions dels contractistes mitjançant la implantació del Sistema d'Informació de Qualitat (SIC) en l'activitat de construcció de xarxes de distribució de gas.
- A Mèxic, s'acabarà la certificació de tots els proveïdors de productes i serveis continuats.
- A l'Argentina, es determinarà i analitzarà la qualitat de les operacions dels contractistes que executin tasques de manteniment a les vies públiques.

Societat

Contribuir al desenvolupament de les comunitats locals en les quals opera el Grup Gas Natural.

- Impulsar la implantació de polítiques de responsabilitat corporativa així com recolzar-ne el desenvolupament en les Pimes.
- Llançament de dos nous programes de la Fundació Gas Natural a Mèxic i Colòmbia.
- Intensificar la col·laboració amb aquelles fundacions que desenvolupin iniciatives socials a Espanya i l'Amèrica Llatina.

Col·laborar i mantenir un diàleg constant amb les associacions per a l'impuls de la societat.

- Incrementar la freqüència de les reunions amb les associacions de consumidors.
- Desenvolupar el compromís de formació i informació establert amb federacions i unions de consumidors.

Establir canals de comunicació transparents per donar resposta a les necessitats dels ciutadans.

- Desenvolupament d'un pla d'acció de millora de l'Informe de Responsabilitat corporativa: identificar grups d'interès clau i iniciar un procés de consulta amb l'objectiu d'adequar les informacions als seus interessos primordials.
- Llançament de l'apartat d'identitat corporativa a la pàgina *web* del Grup Gas Natural. Aquesta acció permetrà consultar les directrius en aquesta matèria, contactar amb el departament corresponent i accedir a un gestor de descàrregues.
- Distribuir els Informes de Responsabilitat corporativa entre els principals grups d'interès en format electrònic per reduir el consum de recursos.

Medi ambient

Elaboració i aplicació de mesures per a la reducció de gasos d'efecte hivernacle derivats de les seves activitats.

- Augmentar el nombre de vehicles de flota pròpia que facin servir gas natural com a combustible.
- Disminuir les emissions de CH₄ a les xarxes de distribució per renovació i substitució de materials més obsolets.
- Mantenir el factor d'emissió de CO₂ del parc de generació elèctrica del Grup Gas Natural per sota del valor mitjà del *mix* de generació espanyol.
- Augmentar el nombre de projectes de Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN) amb participació del Grup Gas Natural.
- Continuar el procés de substitució del subministrament als clients que fan servir gas manufacturat, per gas natural (Brasil).

Racionalització del consum energètic en totes les activitats del Grup.

- Racionalitzar la despesa energètica en centres de treball.

Identificació i minimització d'altres impactes mediambientals.

- Estendre la recollida selectiva i la gestió de plàstics a tots els centres de treball d'Espanya.
- Reduir el consum d'aigua en centres de treball.
- Incrementar la tramesa d'informació als clients per correu electrònic (e-factura) per fomentar l'estalvi de paper.

Foment dels sistemes de gestió mediambiental en tota la cadena de valor.

- Prosseguir amb la realització de campanyes de comunicació i jornades mediambientals per tal de sensibilitzar proveïdors i clients sobre el respecte al medi ambient i l'estalvi energètic.



**Informe de
verificació externa**



PricewaterhouseCoopers
 Asesores de Negocios, S.L.
 Edificio Caja de Madrid
 Avinguda Diagonal, 640
 08017 Barcelona
 España
 Tel: +34 932 512 700
 Fax: +34 934 059 032
 www.pwc.com/es

INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT

Al Comitè de Direcció de Gas Natural SDG, S.A.

1. Hem aplicat els procediments descrits en el paràgraf 2 següent per verificar els indicadors de responsabilitat corporativa inclosos en l'Annex 1 de l'Informe de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2005 (en endavant l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2005"). Els esmentats indicadors són els que la Direcció de Gas Natural SDG, S.A. ha considerat com de més rellevància atenent a les necessitats d'informació dels seus grups d'interès i a les indicacions establertes en la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI), versió 2002.

La Direcció de Gas Natural SDG, S.A. és responsable de la informació inclosa en l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2005" així com del disseny, implantació i manteniment dels processos per a la seva elaboració i de les bases i criteris per a la seva preparació, que es detallen en l'Annex 2 de l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2005".

La nostra responsabilitat és, basant-nos en les esmentades bases i criteris de preparació i d'acord amb els procediments de revisió aplicats, expressar una conclusió sobre els aspectes següents:

- L'adequació dels procediments i controls establerts als efectes de la preparació, recollida i agregació de les dades relatives als indicadors objecte de la nostra revisió.
 - Que els indicadors objecte de la nostra revisió s'han preparat d'acord amb les bases i criteris de preparació expressats en l'Annex 2 de l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2005".
 - La raonabilitat i consistència dels valors dels esmentats indicadors.
 - Si l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2005" segueix l'índex de continguts recomanat per la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI), versió 2002.
2. El nostre treball s'ha realitzat d'acord amb les normes i procediments inclosos en l'International Standards on Assurance Engagements (ISAE) 3000 "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information". Amb caràcter general, els procediments aplicats per a la realització del nostre treball han consistit en:
 - Desenvolupament d'entrevistes amb el personal de Gas Natural SDG, S.A. i del seu Grup de Societats responsable de la recopilació de la informació i elaboració dels indicadors objecte de la nostra revisió.



- Revisió de la documentació de suport utilitzada, així com del funcionament dels sistemes i procediments establerts per recopilar, calcular i agregar la informació per part de Gas Natural SDG, S.A. i de les societats del seu Grup objecte d'aquesta verificació.
 - Realització de proves substantives dissenyades per evidenciar, sobre la base de mostreig, la raonabilitat i consistència de les bases i criteris de preparació indicats en l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2005" i de les dades relatives als indicadors objecte de la nostra verificació.
 - Comparació de l'índex de continguts inclosos en l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2005" amb el suggerit pel Global Reporting Initiative (GRI) en la seva Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat, versió 2002.
3. En base al treball realitzat, d'acord amb el descrit en el paràgraf 2 anterior, podem concloure que:
- Els procediments i controls establerts als efectes de preparació, recollida i agregació de les dades relatives als indicadors objecte de la nostra revisió, proporcionen una base raonable per a la seva obtenció.
 - Els indicadors de referència s'han preparat d'acord amb les bases i criteris de preparació esmentats en l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2005".
 - No hem identificat desviacions significatives pel que fa a la raonabilitat i consistència dels valors dels indicadors objecte de la nostra revisió.
 - L'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2005" segueix l'índex de continguts recomanats per la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI), versió 2002.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L.

Máximo Ibáñez
Soci

31 de març de 2006

Annex 1. Indicadors sotmesos a verificació externa independent⁽¹⁾

Perfil de l'organització

■ Principals accionistes de Gas Natural SDG, S.A.	2005 %
"la Caixa"	33
Repsol YPF	31
Hisusa	5
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3

■ Informació sobre empleats (Grup Gas Natural)	2005
Nombre d'empleats	6.717
Despeses de personal (milions d'euros)	252

■ Informació financera (milions d'euros) (Grup Gas Natural)	2005
Import net de la xifra de negocis	8.527
Benefici operatiu brut (Ebitda)	1.519
Beneficis d'explotació	969
Inversions totals	1.484
Benefici atribuïble al Grup	749
Efectiu net generat per activitats d'explotació	838
Deute financer net	3.615
Capital i reserves atribuïble als accionistes de la societat	5.411
Impostos pagats	117

■ Informació sobre contribució a l'Ebitda per activitats (Grup Gas Natural)	2005 %
Distribució Espanya	51
Distribució Amèrica Llatina	21
<i>Up & Midstream</i>	12
Electricitat Espanya	6
Majorista & Minorista	4
Electricitat Puerto Rico	4
Distribució Itàlia	2

⁽¹⁾ S'inclouen els indicadors més destacats segons la Direcció de Gas Natural SDG, S.A., tenint en compte les expectatives dels seus grups d'interès.

■ Informació sobre distribució. Principals magnituds (Espanya)	2005
Vendes activitat de gas (GWh)	254.774
Vendes de gas (GWh)	51.121
Vendes de gas - Residencial (GWh)	26.639
Vendes de gas - Industrial (GWh)	13.303
Vendes de gas - Elèctriques (GWh)	11.179
Transport de gas/ATX (GWh)	203.653
Xarxa de distribució (km)	39.611
Increment de punts de subministrament (en milers)	325
Nombre de punts de subministrament (el 31/12) (en milers)	5.134

■ Informació sobre electricitat. Magnituds principals (Espanya)	2005
Vendes d'electricitat (GWh)	6.296
Vendes d'electricitat - Residencial (GWh)	2.028
Vendes d'electricitat - Industrial (GWh)	4.268
Energia elèctrica produïda (GWh)	8.904
Energia elèctrica produïda - Cicles Combinats	8.234
Energia elèctrica produïda - Eòlica (GWh)	528
Energia elèctrica produïda - Cogeneració (GWh)	142
Energia contractada d'electricitat (GWh/any)	1.688

■ Amèrica. Magnituds principals	2005
Vendes activitat de gas (GWh)	165.408
Vendes de gas (GWh)	99.891
ATX (GWh)	65.517

■ Amèrica Magnituds principals per països	2005
Argentina - Vendes activitat de gas (GWh)	69.359
Brasil - Vendes activitat de gas (GWh)	43.280
Colòmbia - Vendes activitat de gas (GWh)	11.197
Mèxic - Vendes activitat de gas (GWh)	41.572

Govern corporatiu

■ Nombre de reunions del Consell d'Administració i de les Comissions de Gas Natural SDG, S.A.	2005
Consell d'Administració	13
Comissió Executiva	11
Comissió de Nomenaments i Retribucions	8
Comissió d'Auditoria i Control	6
Comissió d'Estratègia, Inversions i Competència	8

■ Retribucions al Consell d'Administració de Gas Natural SDG, S.A. (milers d'euros)

2005

Membres del Consell d'Administració	Període	Consell	Comissió Executiva	Altres Comissions	Total
Sr. Salvador Gabarró i Serra	01/01/05 a 31/12/05	300	300	10	610
Sr. Antoni Brufau i Niubó	01/01/05 a 31/12/05	100	100	9	209
Sr. Rafael Villaseca i Marco	01/02/05 a 31/12/05	91	91	–	182
Sr. Josep Vilarasau i Salat	01/01/05 a 31/12/05	100	–	–	100
Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	01/01/05 a 31/12/05	100	–	10	110
Sr. Josep Lluís Jové i Vintró	01/01/05 a 31/12/05	100	100	9	209
Sr. Carlos Kinder Espinosa	01/02/05 a 31/12/05	91	91	9	191
Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena	01/02/05 a 31/12/05	91	–	–	91
Sr. Guzmán Solana Gómez	01/02/05 a 31/12/05	91	91	9	191
Sr. Fernando Ramírez Mazarredo	01/01/05 a 31/01/05 y 01/05/05 a 31/12/05	73	9	8	90
Caixa d'Estalvis de Catalunya	01/01/05 a 31/12/05	100	–	–	100
Sr. Carlos Losada Marrodán	01/01/05 a 31/12/05	100	100	10	210
Sr. Santiago Cobo Cobo	01/01/05 a 31/12/05	100	100	10	210
Sr. Emiliano López Atxurra	01/01/05 a 31/12/05	100	–	–	100
Sr. Miquel Valls i Maseda	01/02/05 a 31/12/05	91	–	–	91
Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta	01/05/05 a 31/12/05	64	–	–	64
Sr. José Arcas Romeu	01/07/05 a 31/12/05	45	–	–	45
Sr. Enrique Locutura Rupérez	01/01/05 a 31/01/05	9	9	–	18
Sr. José Ramón Blanco Balín	01/01/05 a 31/01/05	9	9	1	19
Sr. Miguel Ángel Remón Gil	01/01/05 a 31/01/05	9	–	1	10
Sr. Gregorio Villalabeitia Galarraga	01/01/05 a 30/04/05	36	–	4	40
Sr. José M ^a Goya Laza	01/01/05 a 28/02/05	18	–	–	18
Sr. Leopoldo Rodés Castañé	01/01/05 a 30/06/05	55	–	–	55
Total		1.873	1.000	90	2.963

Els clients i el Grup Gas Natural

■ Índex de satisfacció (Espanya)

2005 %

Qualitat de servei global (Índex de satisfacció mitjana)	87,9
Continuïtat del Subministrament	95,6
Facturació i cobrament	82,8
Atenció Telefònica	78,1
Servei de Manteniment	93,1
Centres	80,4
Urgències	87,0
Inspecció - Revisió	91,4
Nous clients	87,3

Índex de satisfacció (Colòmbia)	2005 %
Qualitat de servei global (Índex de satisfacció mitjana)	94,0
Continuïtat del Subministrament	97,0
Facturació i cobrament	90,0
Atenció telefònica	85,0
Centres	81,0
Urgències	85,0
Inspecció revisió	91,0
Nous clients	80,0
Reclamacions	52,0
Recaptacions	94,0
Cobrament	77,0
CADEs	90,0

Indicadors de clients (Espanya)	2005
Nombre clients distribució gas	5.133.606
Nombre clients finals gas	4.752.749
Vendes distribució gas (GWh)	254.774
Vendes gas a clients finals (GWh)	169.714
Vendes electricitat (GWh)	6.296
Nombre contractes electricitat	476.108
Nombre de contractes de serveis de manteniment	1.282.608
Nombre de contractes de finançament actius	301.678
Nombre d'inspeccions reglamentàries	745.707
Nombre de visites preventives de manteniment	1.163.854
Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica	9.869.849
Quilòmetres de xarxa resseguida	18.263
Quilòmetres de renovació de xarxa	107
Nombre de preses que es renoven	5.219

Indicadors de clients (Colòmbia)	2005
Nombre de clients de distribució de gas	1.614
Vendes de distribució de gas (GWh)	11.229
Nombre d'inspeccions reglamentàries	259.007
Nombre de visites preventives de manteniment realitzades	2.686
Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica	1.636.762
Quilòmetres de xarxa resseguida	2.794
Quilòmetres de renovació de xarxa	0,25

Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural

Estructura accionarial de Gas Natural SDG, S.A.	2005 %
"la Caixa"	33
Repsol YPF	31
Hisusa	5
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3

■ Base accionarial de Gas Natural SDG, S.A.

2005

Capital social (nombre d'accions)	447.776.028
-----------------------------------	-------------

Els empleats i el Grup Gas Natural

■ Indicadors de Recursos Humans (Grup Gas Natural)

2005

Hores de formació per any i empleat	33,3
Despeses de personal (milions d'euros)	252
% Dones en llocs directius	19,6
Mitjana d'edat de la plantilla	40,2
Proporció total d'homes i dones en plantilla	70 - 30
Nombre de suggeriments aportats a la bústia de l'empleat	842
Antiguitat	12,4

■ Indicadors de Recursos Humans (Espanya)

2005

Hores de formació per any i empleat	29,51
% Dones en llocs directius	18,1
Mitjana d'edat de la plantilla	41,7
Proporció total d'homes i dones en plantilla	68 - 32
Nombre d'accidents amb baixa	43
Nombre d'accidents per cada 1.000 treballadors	11,7

■ Indicadors de Recursos Humans (Colòmbia)

2005

Hores de formació per any i empleat	66,46
% Dones en llocs directius	24
Mitjana d'edat de la plantilla	35,5
Proporció total d'homes i dones en plantilla	63 - 37
Nombre d'accidents amb baixa	2
Nombre d'accidents per cada 1.000 treballadors	3,46

La societat i el Grup Gas Natural: el medi ambient

■ Consum d'energia (Espanya)

2005

	Gas (GJ)	Electricitat (GJ)	(kWh/m ²)
Centres de Treball ⁽²⁾	16.187,39	68.583,00	627,82
Cicle combinat	48.823.419,59	497.661,21	
Cogeneració	1.264.488,41	21.726,53	
Eòlics	–	5.378,75	
Distribució	137.798,36	1.374,66	
Procés total (inclòs distribució)	50.241.893,76	594.724,15	

■ Consum energia (Colòmbia)

2005

	Gas (GJ)	electricitat (GJ)
Centres de Treball ⁽³⁾		6.030,32
Procés	25.357,54	14.169,45

Emissions GEH (Espanya)		2005
Centres de Treball (t CO ₂) ⁽²⁾		8.779,04
Fonts mòbils (t CO ₂)		3.512,39
Distribució (t CO ₂)		3.657,02
Cicle combinat (t CO ₂)		2.481.684,00
Cogeneració (t CO ₂)		65.214,62
Emissions metà (distribució) (t CO ₂ eq)		444.323,82
Total		3.007.170,89

Emissions GEH (Colòmbia)		2005
Fonts mòbils (t CO ₂ eq)		436,75
Fonts fixes (t CO ₂ eq)		1.307,79
Fonts indirectes (t CO ₂ eq)		249,59
Total		1.994,12

Generació de residus (Espanya)				2005
	No perillosos	Perillosos	(kg/empleat)	
Procés (kg)	852.099,00	143.211,70	98,95	
Procés (m ³)	785,00	123,00		
Centres de Treball (kg) ⁽⁴⁾	353.572,00	15.613,00		

Generació de residus (Colòmbia)		2005
Centres de Treball (kg)		21.205,00

Desemborsaments mediambientals (Espanya)		2005
Desemborsaments mediambientals (euros)		32.157.778

Desemborsaments mediambientals (Colòmbia)		2005
Desemborsaments mediambientals (euros)		15.235

La societat i el Grup Gas Natural: la ciutadania

Patrocinis (euros) (Espanya)		2005
Àmbit cultural		4.272.405,32
Àmbit energètic i mediambiental		3.912.796,03
Àmbit social		5.296.273,86
Total		13.481.475,21

Patrocinis (euros) (Colòmbia)		2005
Àmbit cultural		65.631,71
Àmbit energètic i mediambiental		28.665,51
Àmbit social		36.895,27
Total		131.192,49

⁽²⁾ Les dades corresponen al 80% dels centres de treball del Grup Gas Natural.

⁽³⁾ La dada correspon al centre de treball de Calimas (Bogotá), amb un 70% del empleats.

⁽⁴⁾ La dada correspon al 70% dels centres de treball del Grup Gas Natural a Espanya.

Annex 2. Bases i criteris de preparació dels indicadors sotmesos a verificació externa independent

Indicador	Bases i criteris de càlcul
Perfil de l'organització	
Principals accionistes de Gas Natural SDG, S.A.	Percentatge de participació accionarial dels principals accionistes de Gas Natural SDG, S.A. segons informació continguda en els comptes anuals consolidats del Grup el 31 de desembre de 2005.
Nombre d'empleats (Grup Gas Natural)	El nombre d'empleats correspon al nombre agregat d'empleats en plantilla el 31 de desembre de 2005 de les Societats que integren el Grup Gas Natural.
Despeses de personal (Grup Gas Natural)	Les despeses de personal corresponen a les despeses de personal consolidats del Grup Gas Natural el 31 de desembre de 2005. Les polítiques comptables s'indiquen a la Nota 2 dels comptes anuals consolidats del Grup el 31 de desembre de 2005.
Informació financera (Grup Gas Natural)	Els indicadors financers s'han preparat d'acord amb les polítiques comptables que s'indiquen a la Nota 2 dels comptes anuals consolidats del Grup el 31 de desembre de 2005.
Informació sobre contribució a l'Ebitda per activitats (Grup Gas Natural)	Percentatge de contribució a l'Ebitda del Grup Gas Natural de cada una de les seves activitats. Les polítiques comptables s'indiquen a la Nota 2 dels comptes anuals consolidats del Grup el 31 de desembre de 2005.
Vendes activitat de gas	Les vendes d'activitat de gas corresponen a les vendes de gas i les vendes de transport de gas/ATX.
Vendes de gas	Les vendes de gas corresponen a la magnitud agregada de venda de gas natural en GWh del Grup Gas Natural facturades als clients i societats comercialitzadores pròpies i alienes (mercat liberalitzat) el 31 de desembre de 2005.
Transport de gas / ATX	El transport de gas i ATX correspon al transport de gas agregat en GWh facturat a les societats comercialitzadores pròpies i alienes (mercat liberalitzat) el 31 de desembre de 2005.
Xarxa de distribució (Espanya)	La xarxa de distribució correspon als km de xarxa per atendre els diferents mercats, incloent-hi tant la corresponent al transport com a la distribució als diferents punts de subministrament.
Increment de punts de subministrament (Espanya)	L'increment de punts de subministrament correspon als nous punts de subministrament captats durant l'exercici 2005.
Nombre de punts de subministrament (Espanya)	El nombre de punts de subministrament correspon als usuaris de la xarxa de distribució del Grup Gas Natural a Espanya, siguin o no clients del Grup, i es correspon amb el total de clients de distribució de gas el 31 de desembre de 2005.
Vendes d'electricitat (Espanya)	Les vendes d'electricitat corresponen a la magnitud agregada de vendes d'electricitat en GWh en mercat liberalitzat del Grup Gas Natural a Espanya, facturades als clients durant l'any 2005.
Energia elèctrica produïda (Espanya)	L'energia elèctrica produïda correspon a la quantitat d'energia elèctrica en GWh produïda a les centrals de cycle combinat, en els parcs eòlics i a les plantes de cogeneració del Grup Gas Natural a Espanya el 31 de desembre de 2005.
Energia contractada d'electricitat (Espanya)	L'energia contractada d'electricitat correspon a la quantitat d'energia elèctrica en GWh contractada pel Grup Gas Natural a Espanya.
Govern corporatiu	
Nombre de reunions del Consell d'Administració i Comissions de Gas Natural SDG, S.A.	Nombre de reunions realitzades pel Consell d'Administració i les Comissions de Gas Natural SDG, S.A. durant l'any 2005, registrades a les corresponents actes de reunió del llibre oficial de Gas Natural SDG, S.A.
Retribucions al Consell d'Administració de Gas Natural SDG, S.A.	Imports acreditats pels Membres del Consell d'Administració de Gas Natural SDG S.A. durant l'exercici 2005.

Indicador	Bases i criteris de càlcul
Els clients i el Grup Gas Natural	
Índex de Satisfacció (Espanya i Colòmbia)	Percentatge de clients que, a les enquestes realitzades per una empresa externa, declaren estar satisfets o molt satisfets amb la Qualitat de Servei, Atenció Telefònica, Atenció Urgències, Altes, Centres, Inspeccions i Revisions, Serveis de Manteniment., Facturació i Cobrament i Subministrament durant l'any 2005. En el cas de Colòmbia, s'inclou a més el percentatge de clients que en aquestes enquestes declaren estar satisfets o molt satisfets amb les Reclamacions, Recaptacions, Cobrament i CADE's.
Nombre de clients distribució de gas (Espanya i Colòmbia)	Nombre agregat de contractes en alta facturable el 31 de desembre de 2005 de les empreses distribuïdores del Grup Gas Natural a Espanya i Colòmbia i, en el cas d'Espanya, d'altres distribuïdores externes que fan servir la xarxa de distribució del Grup Gas Natural. S'inclouen en aquest indicador tots aquells usuaris de la xarxa de distribució del Grup Gas Natural a Espanya i Colòmbia, siguin o no clients del Grup, i es correspon amb el total de punts de subministrament el 31 de desembre de 2005.
Nombre de clients finals de gas (Espanya)	Nombre agregat de contractes en alta de les empreses distribuïdores del Grup Gas Natural a Espanya, facturable el 31 de desembre de 2005. S'inclouen en aquest indicador tots els clients finals subministrats de tarifa en el mercat regulat (clients finals de distribuïdores del Grup Gas Natural a Espanya) i els clients liberalitzats (clients GNS i GNCom), així com aquells clients actius del Grup de distribució aliena a GNS.
Vendes distribució gas (Espanya i Colòmbia)	Les vendes de gas corresponen a la magnitud agregada de vendes de gas natural en GWh del Grup Gas Natural a Espanya i Colòmbia facturades als clients i, en el cas d'Espanya, a les societats comercialitzadores pròpies i alienes (mercat liberalitzat), el 31 de desembre de 2005.
Vendes de gas a clients finals (Espanya)	Quantitat agregada, en GWh de gas natural, facturada als clients durant l'any 2005. S'inclouen en aquest indicador les vendes a tots els clients finals subministrats de tarifa en el mercat regulat (clients finals de distribuïdores del Grup Gas Natural a Espanya), les vendes als clients liberalitzats (clients GNS i GNCom), així com les vendes a aquells clients actius del Grup de distribució aliena a GNS. No s'inclouen les vendes internes.
Vendes electricitat (Espanya)	Les vendes d'electricitat corresponen a la magnitud comptable agregada de vendes d'electricitat en GWh en mercat liberalitzat del Grup Gas Natural a Espanya, facturades als clients durant l'any 2005.
Nombre de contractes electricitat (Espanya)	El nombre de contractes relatius al subministrament d'electricitat correspon al nombre agregat de clients actius del Grup Gas Natural en el mercat liberalitzat elèctric el 31 de desembre de 2005.
Nombre de contractes de serveis de manteniment (Espanya)	Nombre agregat de contractes de serveis de manteniment, facturables el 31 de desembre de 2005.
Nombre de contractes de finançament actius (Espanya)	Nombre agregat de contractes de finançament de clients de Gas Natural Distribució i Gas Natural Serveis a Espanya el 31 de desembre de 2005 realitzats a través d'entitats financeres externes.
Nombre d'inspeccions reglamentàries (Espanya i Colòmbia)	Nombre agregat d'inspeccions reglamentàries en mercat regulat realitzades a clients durant l'any 2005.
Nombre de visites preventives de manteniment (Espanya i Colòmbia)	Nombre agregat d'inspeccions anuals de manteniment contractades per clients i realitzades durant l'any 2005.
Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica (Espanya i Colòmbia)	Nombre agregat de trucades rebudes a les plataformes telefòniques durant l'any 2005
Quilòmetres de xarxa resseguida (Espanya i Colòmbia)	Nombre agregat de km de canonada inspeccionada durant l'any 2005, per analitzar si està en bon estat o si cal fer-hi adequacions.
Renovació de quilòmetres de xarxa (Espanya i Colòmbia)	Dada agregada de km de canonada renovada per mal estat, canvis de cabal o fuites durant l'any 2005.
Renovació de preses (Espanya)	Dada agregada del nombre de preses renovades per mal estat, canvis de cabal o fuites durant l'any 2005.

Indicador	Bases i criteris de càlcul
-----------	----------------------------

Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural

Base accionarial de Gas Natural SDG, S.A.	Nombre total d'accions que formen el capital social de Gas Natural SDG, S.A.
---	--

Els empleats i el Grup Gas Natural

Hores de formació per any i empleat, segons categoria	Nombre agregat d'hores de formació (presencial i <i>on-line</i>) rebudes pels treballadors durant l'any 2005.
Despeses de personal (Grup Gas Natural)	Les despeses de personal corresponen a les despeses de personal consolidades del Grup Gas Natural el 31 de desembre de 2005. Les polítiques comptables s'indiquen a la Nota 2 dels comptes anuals consolidats del Grup el 31 de desembre de 2005.
% Dones en llocs directius	Nombre agregat de dones en llocs directius (nivells superiors 1 i 2 de la categorització organitzativa) sobre el total agregat de treballadors en plantilla, el 31 de desembre de 2005.
Edat mitjana de la plantilla	Mitjana de les edats agregades del personal en plantilla el 31 de desembre de 2005.
Proporció total d'home i dones en plantilla	Percentatge d'homes i dones sobre el total agregat de treballadors en plantilla el 31 de desembre de 2005.
Nombre de suggeriments aportats a la bústia de l'empleat	Nombre agregat de suggeriments dels treballadors rebuts a la bústia de l'empleat (canal telemàtic i d'opinió) durant l'any 2005. A través del canal temàtic, l'empleat pot introduir suggeriments sobre temes específics com el Manual de Benvinguda, prevenció de riscos, revista Natural, reducció de despeses, recursos humans, etc. A través del canal d'opinió, l'empleat pot introduir, amb l'opció de fer-ho anònimament, la seva opinió o comentaris sobre qualsevol tema que li interessi.
Antiguitat mitjana dels empleats	Mitjana agregada d'anys d'antiguitat del personal en plantilla, el 31 de desembre de 2005.
Nombre d'accidents amb baixa	Nombre agregat d'accidents laborals que van causar baixa professional durant l'any 2005.
Nombre d'accidents per cada 1.000 treballadors.	Nombre agregat d'accidents laborals que van causar baixa professional durant l'any 2005, en relació a la plantilla mitjana de l'any 2005 i per cada 1.000 treballadors (taxa d'incidència acumulada).

Indicador**Bases i criteris de càlcul****La societat i el Grup Gas Natural: el medi ambient**

Consum d'energia (Espanya i Colòmbia)	Autoconsum en concepte de m ³ (n) de gas natural i kWh d'electricitat als centres de treball (il·luminació, climatització, força) i en procés (cicles combinats, cogeneració, xarxa de gas, parcs eòlics) durant l'any 2005, obtinguts a través de les lectures directes dels comptadors, de factures de tercers o en absència de la informació anterior sobre la base d'estimacions. La dada és consolidada, és a dir, per al seu càlcul s'aplica el percentatge de participació accionarial de Gas Natural SDG, S.A. a cada una de les empreses del Grup, a Espanya i Colòmbia.
Emissions de CO ₂ (Espanya i Colòmbia)	Tones de diòxid de carboni emeses a l'atmosfera com a conseqüència del consum de combustibles en fonts mòbils (flota de vehicles) i del consum d'energia de gas natural de fonts fixes (cicles combinats, cogeneració, calderes industrials a la xarxa de distribució, i calderes de climatització i ACS en centres de treball), així com els emesos de forma indirecta (a causa de l'autoconsum d'electricitat) durant l'any 2005. Per a la seva obtenció s'apliquen factors d'emissió interns i/o estàndards als valors sobre consum energètic. La dada és consolidada, és a dir, per al seu càlcul s'aplica el percentatge de participació accionarial de Gas Natural SDG, S.A. a cada una de les empreses del Grup, a Espanya i Colòmbia.
Emissions de CH ₄ (Espanya i Colòmbia)	Emissions de metà emeses a l'atmosfera, expressades en tones de CO ₂ equivalent, a la xarxa de distribució durant l'any 2005, calculades a partir de factors d'emissió interns aplicats als valors de longitud de les canonades, segons materials i pressions.
Generació de residus de procés (Espanya)	Quantitat agregada (kg i m ³) de residus perillosos i no perillosos de les centrals de cicles combinats i parcs eòlics del Grup Gas Natural a Espanya gestionats a través de gestor autoritzat durant l'any 2005 i calculats a partir dels kg facturats i, quan no es disposa d'aquesta informació, a partir d'estimacions.
Generació de residus de centres de treball (Espanya i Colòmbia)	Quantitat agregada (kg) de residus perillosos i no perillosos, segons especificacions legals, generats pels Centres de Treball durant l'any 2005, calculats a partir dels kg facturats per gestor extern, si s'escau, quan no es disposa d'aquesta informació, a partir d'estimacions.
Desemborsaments mediambientals (Espanya i Colòmbia)	Import agregat de les inversions i despeses que suposen un impacte positiu sobre el medi ambient, efectuades durant l'any 2005 (entre altres: renovació de xarxes i preses, realització d'Estudis d'Impacte Ambiental, desenvolupament i implantació de Sistemes de Gestió Mediambiental, restitució de terrenys, navegetació, gestió de residus, adquisició de nous vehicles, etc.)

La societat i el Grup Gas Natural: la ciutadania

Patrocinis realitzats (Espanya i Colòmbia)	Import agregat dels desemborsaments realitzats durant l'any 2005 en accions de tipus social, cultural, energètic i mediambiental en àmbits on el Grup Gas Natural hi té alguna presència.
--	---

Índex de continguts i indicadors GRI

Índex de continguts i indicadors GRI

La taula següent identifica els capítols i les pàgines de l'Informe de Responsabilitat corporativa 2005 del Grup Gas Natural, on es mostren els diferents requisits establerts pel Global Reporting Initiative (GRI, Guia 2002). Els possibles aclariments estan especificats amb crides a peu de taula.

1. Visió i estratègia		Pàgina
1.1	Exposició de la visió i estratègia de l'organització respecte a la seva contribució al desenvolupament sostenible.	2-5, 15-16, 26
1.2	Declaració del President.	2-5
2. Perfil		
Perfil de l'Organització		
2.1	Nom de l'organització informant.	10
2.2	Principals productes i serveis, incloent-hi marques, si s'escau.	10-14, 23
2.3	Estructura operativa de l'organització.	10
2.4	Descripció dels principals departaments, companyies operadores, filials i empreses conjuntes.	10-14, 23
2.5	Països on opera l'organització.	10-14
2.6	Naturalesa de la propietat: forma jurídica.	10
2.7	Naturalesa dels mercats als quals serveix.	10-14
2.8	Magnitud de l'organització informant.	10-14
2.9	Llista de parts interessades, característiques principals de cada una, i relació amb l'organització informant.	26, 32-33, 36, 50, 58, 72, 80, 98
Abast de la Memòria		
2.10	Persones de contacte per a temes relacionats amb la memòria.	7, 159
2.11	Període cobert per la memòria.	6-7
2.12	Data de la memòria prèvia més recent.	6-7
2.13	Cobertura de la memòria i limitacions específiques de l'abast.	6-7
2.14	Canvis significatius en la dimensió, l'estructura, la propietat i els productes/serveis des de la publicació de la memòria anterior.	6-7, 10-14
2.15	Bases per elaborar informe d'empreses conjuntes, filials compartides, instal·lacions arrendades, operacions de serveis externs, i altres situacions que puguin afectar considerablement la possibilitat de comparació entre períodes i/o entre entitats informants.	6-7, 136-143, IA 71-110
2.16	Descripció de la naturalesa i efecte de qualsevol reformulació d'informació ja presentada en memòries anteriors.	6-7, 81, 136-143, IA 71-110
Perfil de la Memòria		
2.17	Decisions de no aplicar els principis o protocols de GRI en l'elaboració de la Memòria.	136-143
2.18	Criteris utilitzats en la comptabilitat de costos i beneficis econòmics, ambientals i socials.	6-7, 81, 136-143, IA 71-110
2.19	Canvis significatius respecte a anys anteriors en els mètodes de càlcul aplicats a la informació clau.	6-7, 81, 136-143, IA 71-110
2.20	Polítiques i mesures internes per garantir la precisió, exhaustivitat, i veracitat de l'Informe.	6-7, 19-22, 27-28
2.21	Política i mesures per a la verificació externa de l'Informe.	6-7, 122-123, 130-133
2.22	Mitjans a través dels quals els usuaris poden trobar informació addicional o memòries sobre els aspectes econòmics, ambientals i socials de les activitats de l'organització.	6-7, 112, 159

3. 3. Estructura de govern i Sistemes de gestió**Pàgina**

3.1	Estructura de govern de l'organització.	19-22, IAGC 6-30
3.2	Percentatge de la Junta format per consellers independents sense càrrec executiu.	21
3.3	Procés per determinar la necessitats dels membres del grup d'experts de guiar les estratègies de l'organització en temes ambientals i socials.	19-22, 27-28, IA 199-204, IAGC 34-35
3.4	Processos directius per supervisar la identificació i la gestió de les oportunitats i els riscos econòmics ambientals i socials de l'organització.	19-22, 27-28, IA 199-204, IAGC 36-40
3.5	Relació entre la remuneració directiva i la consecució d'objectius financers i no financers de l'organització.	69
3.6	Estructura organitzativa i membres fonamentals responsables de la supervisió, posada en pràctica i auditoria de polítiques econòmiques, ambientals i socials.	19-22, 27-28, IAGC 36-40
3.7	Missió, Valors, Principis, Codis de Conducta i polítiques referents a l'exercici econòmic, ambiental i social.	15-16, 21, 24, 62, 66, 81
3.8	Mecanismes que permeten als accionistes comunicar les seves recomanacions a la Junta Directiva.	56-57, 112, IAGC 41-46

Compromís amb les parts interessades

3.9	Bases per a la identificació i selecció de les principals parts interessades.	26-28, 32-33
3.10	Mètodes de consulta a les parts interessades expressats en termes de freqüència de les consultes segons el tipus i el grup de parts interessades.	32-33, 46-49, 56-57, 70-71, 76-77, 110-112
3.11	Tipus d'informació generada per les consultes de les parts interessades.	46-49, 56-57, 70-71, 76-77, 110-112
3.12	Ús de la informació obtinguda com a resultat dels compromisos amb les parts interessades.	46-49, 56-57, 70-71, 76-77, 110-112

Polítiques globals i sistemes de gestió

3.13	Explicació sobre si el principi o enfocament de precaució és tingut en compte per l'organització i de quina manera.	22, IA 199-204, IAGC 34-35
3.14	Compromisos, sèries de principis o altres iniciatives voluntàries de tipus econòmic, ambiental o social desenvolupades fora de l'organització que aquests subscriu o recolza.	101-110
3.15	Principals associacions a les quals pertany l'organització.	109-110
3.16	Polítiques i/o sistemes per gestionar els impactes ocasionats per processos anteriors/posteriors als de l'organització.	31, 43-44, 77-78
3.17	Enfocament de l'organització sobre els impactes econòmics, ambientals i socials indirectes produïts com a resultats de les seves activitats.	30-31, 80-81, 98-99
3.18	Principals decisions sobre la ubicació o modificació de les operacions.	IA 6-13
3.19	Programes i procediments d'exercici econòmic, mediambiental i social.	2-5, 17-18, 26-28, 68-71, IA (34-35, 64-65, 87, 166)
3.20	Estat de la certificació de sistemes de gestió econòmica, ambiental i social.	19-22, 41, 62-67, 78-79, 73, 95

4. Índex de continguts i indicadors GRI

4	Continguts i indicadors GRI.	136-143
---	------------------------------	---------

Indicadors d'exercici

■ Indicadors d'exercici econòmic

Aspecte	Tipus d'indicador	Codi GRI	Descripció GRI	Pàgina
Clients	Central	EC1	Vendes netes.	10-14
	Central	EC2	Desglossament geogràfic dels mercats.	10-14
Proveïdors	Central	EC3	Costos de totes les primeres matèries i mercaderies adquirides, i de tots els serveis contractats.	73
	Central	EC4	Percentatge de contractes pagats en conformitat amb els termes acordats, amb l'exclusió de les sancions estipulades.	ND ⁽¹⁾
	Adicional	EC11	Desglossament dels proveïdors per organitzacions i països.	74
Empleats	Central	EC5	Despeses salarials totals (sous, pensions i altres prestacions, i indemnitzacions per acomiadament) desglossades per països o regions.	61
Proveïdors de capital	Central	EC6	Distribució entre els proveïdors de capital, desglossada per interès sobre deutes i préstecs, i dividendes sobre accions de tota mena, amb especificació de qualsevol retard dels dividendes preferents.	10, 50
	Central	EC7	Augment/disminució dels guanys retinguts al final del període.	10-14, 55
Sector Públic	Central	EC8	Suma total de tota mena d'impostos pagats, desglossats per països.	11
	Central	EC9	Subsidis rebuts, desglossats per països o regions.	11
	Central	EC10	Donacions a la comunitat, societat civil o altres grups, en metàl·lic i en espècie, desglossades per tipus de grups.	100
	Adicional	EC13	Impactes econòmics indirectes de l'organització.	30

■ Indicadors d'exercici mediambiental

Aspecte	Tipus d'indicador	Codi GRI	Descripció GRI	Pàgina
Primeres matèries	Central	EN-1	Consum total de primeres matèries, a part d'aigua, per tipus.	90-94
	Central	EN-2	Percentatge de primeres matèries utilitzades que són residus (processats o no) procedents de fonts externes a l'organització informant.	NA ⁽²⁾
Energia	Central	EN-3	Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.	90-94
	Central	EN-4	Consum indirecte d'energia.	88-89, 128
	Adicional	EN-17	Iniciatives per emprar fonts d'energies renovables i per incrementar el rendiment energètic.	31, 33, 39, 54, 80, 82, 84, 87-89, 95-97
	Adicional	EN-18	Emprenca del consum d'energia (per exemple, consum energètic anual durant el període de vida) dels principals productes. Expressada en julis.	NA
	Adicional	EN-19	Altres usos indirectes (previs/posteriors) de l'energia i les seves implicacions, com els desplaçaments de l'organització, la gestió del cicle de vida d'un producte i l'ús de primeres matèries amb una gran intensitat d'energia.	85

⁽¹⁾ Segons Model de Gestió i Suport, són dades que es monitoritzen, però que ni existeix la dada integrada perquè les fonts i disconformitats són d'origen molt diferent com per ser unificades. Està previst informar sobre aquest indicador en 2007.

⁽²⁾ No fem servir primeres matèries.

Aspecte	Tipus d'indicador	Codi GRI	Descripció GRI	Pàgina
Aigua	Central	EN-5	Consum total d'aigua.	90, 92-94
	Adicional	EN-20	Fonts d'aigua i ecosistema/hàbitats afectats de manera significativa pel consum d'aigua.	NA
	Adicional	EN-21	Extracció anual d'aigües subterrànies i superficials com a percentatge de la quantitat anual renovable d'aigua, disponible en les fonts. Desglossar per regió.	ND ⁽³⁾
	Adicional	EN-22	Còmput total de reciclatge i reutilització d'aigua. Incloure aigües residuals i altres tipus d'aigua utilitzats (per exemple, l'aigua de refrigeració).	90, 92-94
Biodiversitat	Central	EN-6	Ubicació i extensió de sòl en propietat, arrendat o administrat en els hàbitats rics en biodiversitat.	NA
	Central	EN-7	Anàlisi dels principals impactes en la biodiversitat derivats de les activitats i/o productes i serveis en els entorns terrestre, marí i d'aigua dolça.	NA
	Adicional	EN-23	Extensió total de sòl en propietat, arrendat o administrat, dedicat a activitats de producció o a l'extracció.	NA
	Adicional	EN-24	Percentatge de superfície impermeable en relació amb el sòl adquirit o arrendat.	NA
	Adicional	EN-25	Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides i sensibles.	NA ⁽⁴⁾
	Adicional	EN-26	Canvis ocasionats en els hàbitats naturals com a conseqüència de les activitats i operacions, i percentatge d'hàbitat protegit o restaurat. Assenyalar el tipus d'hàbitat afectat i el seu estat de conservació.	NA
	Adicional	EN-27	Objectius, programes i objectius per protegir i restaurar ecosistemes i espècies autòctones a les zones degradades.	NA
	Adicional	EN-28	Nombre d'espècies incloses a la Llista Vermella de l'UICN els hàbitats dels quals estigui en zones afectades per les operacions.	NA
	Adicional	EN-29	Unitats empresarials que estan operant o tenen previst d'operar dins o als voltants d'àrees protegides o sensibles.	NA ⁽⁴⁾
Emissió, abocaments i residus	Central	EN-8	Emissions de gasos d'efecte hivernacle (el CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, PFC, SF ₆).	82-84, 86, 90-91, 93-94, 129
	Central	EN-9	Utilització i emissions de substàncies reductores de l'ozó.	⁽⁵⁾
	Central	EN-10	NO _x , SO _x i altres emissions atmosfèriques d'importància, desglossades per tipus.	90, 92-94
	Central	EN-11	Quantitat total de residus, desglossats per tipus i destinació.	82-83, 91-94, 129
	Central	EN-12	Abocaments a l'aigua d'importància, per tipus.	NA
	Central	EN-13	Abocaments de substàncies químiques, olis i combustibles d'importància, expressats en xifres i volum totals.	NA
	Adicional	EN30	Altres emissions indirectes destacades de gasos d'efecte hivernacle. (el CO ₂ , el CH ₄ , el N ₂ O, els HFC, els PFC, el SF ₆).	⁽⁶⁾
	Adicional	EN-31	Qualsevol producció, transport, importació o exportació d'aquells residus considerats com a "perillosos" d'acord amb allò estipulat als Annexos I, II, III i VIII del Conveni de Basilea.	91, 93-94, 129
	Adicional	EN-32	Fonts d'aigua i ecosistemes/hàbitats afectats de manera significativa pels abocaments d'aigua i residus líquids.	NA

⁽³⁾ Al consum total s'inclou l'aigua sanitària de pou de tres centres de treball (a Espanya i al Marroc). No s'hi fa el desglossament en ser insignificant per al còmput general.

⁽⁴⁾ El Grup Gas Natural no està operant ni té previst d'operar en àrees protegides o sensibles.

⁽⁵⁾ Les referències incloses remetent a la informació sobre emissions de NO_x. Pel que fa a les substàncies clorofluorocarbonades cal indicar que els sistemes de refrigeració i equips d'extinció d'incendis de totes les instal·lacions del Grup Gas Natural compleixen la legislació ambiental vigent pel que fa a la no utilització de CFC's. De manera addicional, la utilització de sistemes de refrigeració per absorció amb gas natural facilita la presa de mesures de supressió de CFC's, emprats en els cicles de refrigeració per compressió. L'absorció emprada refrigerants amb un ODP (Ozone Depletion Potential) nul sobre la capa d'ozó. Els cicles de refrigeració d'absorció per gas (utilitzant mesclures amoníac-aigua o bromur de liti-aigua) contribueixen a la política internacional de supressió de l'ús dels CFC's.

⁽⁶⁾ EN8 inclou les emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle d'empreses participades pel Grup Gas Natural.

Aspecte	Tipus d'indicador	Codi GRI	Descripció GRI	Pàgina
Proveïdors	Adicional	EN-33	Actuació dels proveïdors amb relació als aspectes ambientals dels programes i procediments elaborats en resposta a l'apartat Estructura de govern i sistemes de gestió (Apartat 3.16).	43-44
Productes i serveis	Central	EN-14	Impactes ambientals significatius dels principals productes i serveis.	80-97
	Central	EN-15	Percentatge del pes dels productes abocats susceptible de ser recuperat al final de la seva vida útil i percentatge recuperat en la realitat.	NA
Compliment	Central	EN-16	Episodis i multes associades a l'incompliment dels convenis/tractats/declaracions d'aplicació internacional, així com de les normatives locals, regionals, subnacionals i nacionals associades als temes ambientals.	96, 97
Transport	Adicional	EN-34	Impactes ambientals significatius vinculats al transport amb finalitats logístics.	80, 84, 86-88, 94
General	Adicional	EN-35	Despeses totals en matèria de medi ambient, per tipus.	83, 96-97, 129

■ Indicadors d'exercici social: pràctiques laborals i treball decent

Aspecte	Tipus d'indicador	Codi GRI	Descripció GRI	Pàgina
Ocupació	Central	LA-1	Desglossament del col·lectiu de treballadors, si és possible per regions/països, situació (empleats/no empleats), tipus de contractació (jornada completa/mitja jornada) i modalitat de contracte (indefinit o permanent/temporal o de durada determinada).	60, 65, 128
	Adicional	LA -2	Creació d'ocupació neta i mitjana de facturació desglosada per regió/països.	61, 128
	Adicional	LA -12	Prestacions socials als empleats no exigides per llei.	60-67
Relacions empresa/ treballadors	Central	LA-3	Percentatge d'empleats representats per organitzacions sindicals independents o altres representants responsables, desglossat geogràficament o percentatge d'empleats, inclosos en convenis col·lectius, desglossat per regions/països.	65
	Central	LA-4	Política i procediments d'informació, consulta i negociació amb els empleats sobre els canvis en les operacions de les organitzacions informants.	65, 69-71, 128
	Adicional	LA-13	Disposicions sobre la representació formal dels treballadors en la presa de decisions o la gestió, inclòs el Govern corporatiu.	65, 70-71, 128
Salut i seguretat	Central	LA-5	Mètodes de registre i notificació dels accidents en el treball i les malalties professionals en referència al repertori de recomanacions pràctiques de l'OIT sobre registre i notificació d'accidents del treball i malalties professionals.	62-63
	Central	LA-6	Descripció de les comissions conjuntes sobre salut i seguretat formades per la direcció i els representants dels treballadors, i en proporció de la plantilla a l'empareda d'aquestes comissions.	62
	Central	LA-7	Taxes d'absentisme, accidents i danys laborals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball (inclosos els treballadors subcontractats).	63
	Central	LA-8	Descripció de polítiques o programes (en el lloc de treball o altres àmbits sobre el VIH/SIDA).	(7)

(7) En l'àmbit del Grup Gas Natural no es van realitzar programes específics relacionats amb VIH/SIDA, ja que no hi ha prevalència d'aquesta malaltia que ho justifiqui.

Aspecte	Tipus d'indicador	Codi GRI	Descripció GRI	Pàgina
Salut i seguretat (continuació)	Addicional	LA-14	Dades evidents que certifiquin el compliment de les recomanacions de l'OIT en les seves Directrius relatives als sistemes de gestió de la salut al treball.	62-63
	Addicional	LA-15	Descripció dels acords formals amb sindicats o altres representants laborals responsables sobre seguretat i salut en el treball, i proporció del col·lectiu de treballadors que hi estan emparats.	62-63
Formació i educació	Central	LA -9	Mitjana d'hores de formació per any i empleats, d'acord amb categoria d'empleat.	68,128
	Addicional	LA-16	Descripció dels procediments que fomenten la contractació contínua d'empleats i que gestionen els programes de jubilació.	67
	Addicional	LA -17	Polítiques específiques enfocades a la gestió dels coneixements pràctics o a la formació continuada.	29, 63, 68-71, 75, 78, 82, 99, 103, 106-108, 118, 128
Diversitat i oportunitat	Central	LA-10	Descripció de polítiques i programes d'igualtat d'oportunitats, i dels sistemes de revisió per assegurar el compliment i els resultats de les revisions.	64, 66-67, 76
	Central	LA-11	Composició dels departaments superiors de gestió i govern corporatiu (inclosa la Junta Directiva), atenent la proporció entre sexes i altres indicadors de diversitat, si es consideren culturalment adequats.	59, 64, 128

■ Indicadors d'exercici social: drets humans

Aspecte	Tipus d'indicador	Codi GRI	Descripció GRI	Pàgina
Estratègia i gestió	Central	HR-1	Relació detallada de polítiques, directrius, estructura corporativa i procediments entorn dels drets humans vinculats a les operacions, així com els sistemes de seguiment i els seus resultats.	15-16, 19, 21-22, 27-28, 62, 66-67
	Central	HR-2	Mostres de que es tenen en consideració els impactes de drets humans a l'hora de prendre decisions sobre els procediments, inversors o tria de proveïdors/contractistes.	15-16, 19, 21-22, 27-28, 62, 66-67, 72-79
	Central	HR-3	Relació detallada de les polítiques i procediments necessaris per valorar l'actuació sobre els drets humans respecte a la cadena de subministrament i els contractistes, així com els sistemes de seguiment i els seus resultats.	15-16, 27-28, 72-79
	Addicional	HR-8	Formació dels empleats pel que fa a les pràctiques relatives als drets humans, importants per al desenvolupament de les operacions. Incloure tipus de formació, nombre d'empleats formats i durada mitjana del període de formació.	(8)
No discriminació	Central	HR-4	Relació detallada de les polítiques i procediments/programes globals dedicats a evitar tot tipus de discriminació en les operacions, així com sistemes de seguiment i els seus resultats.	15-16, 27-28, 62, 64, 67, 76, 104, 106
Llibertat d'associació	Central	HR-5	Anàlisi de la política de llibertat d'associació i el seu grau d'aplicació (a part de les lleis locals), així com dels procediments/programes relacionats amb aquest tema.	62-63
Treball infantil	Central	HR-6	Exposició de la política de rebuig del treball infantil tal i com es defineix al Conveni 138 de l'OIT, grau d'informació i aplicació, i relació dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	15-16, 27-28, 66-67, 71

(8) Hi ha prevista la inclusió dels principis ètics del Codi de Conducta en futures edicions del Pla de Formació del Grup Gas Natural.

Aspecte	Tipus d'indicador	Codi GRI	Descripció GRI	Pàgina
Treball forçós i obligatori	Central	HR-7	Exposició de la política de rebuig al treball forçós i obligatori, grau d'informació i aplicació, i relació dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	15-16, 27-28, 66-67, 71
Mesures Disciplinàries	Addicional	HR -9	Descripció de pràctiques d'apel·lació relacionades (no exclusivament) als drets humans. Descriure la representació i el procés d'apel·lacions.	70-71, 117
	Addicional	HR-10	Anàlisi de les polítiques de no –represàlia i dels sistemes confidencials de queixa (incloent-hi però limitant-se al seu impacte en els drets humans).	70-71, 117
Mesures i seguretat	Addicional	HR-11	Formació del personal de seguretat en drets humans. Incloure tipus de formació, nombre d'empleats formats i durada mitjana del període de formació.	(9)
Drets dels indígenes	Addicional	HR-12	Descripció de polítiques, directrius i procediments dissenyats per abordar les necessitats dels pobles indígenes. Aquest punt incorpora els empleats indígenes a la plantilla, i a les comunitats indígenes en les quals l'organització està actuant o hi planeja actuar.	NA
	Addicional	HR-13	Descripció de mecanismes de reclamació per a la comunitat gestionats conjuntament per l'organització i les autoritats.	46-49, 110-112
	Addicional	HR-14	Percentatge dels ingressos resultants de les operacions que es redistribueix a les comunitats locals.	100,129

(9) Hi ha prevista la inclusió dels principis ètics del Codi de Conducta en futures edicions del Pla de Formació del Grup Gas Natural.

■ Indicadors d'exercici social: societat

Aspecte	Tipus d'indicador	Codi GRI	Descripció GRI	Pàgina
Comunitat	Central	SO-1	Descripció de les polítiques de gestió dels impactes causats a les comunitats de les regions afectades per les activitats dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	15-16, 19-22, 26-28, 66, 80-97
	Addicional	SO-4	Distincions rebudes en relació amb l'actuació social, ambiental i ètica.	113
Corrupció	Central	SO-2	Descripció de política, sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment entorn la corrupció i el suborn, adreçats tant a les organitzacions com als empleats.	15-16, 19-22, 27-28, 66-67
Contribucions polítiques	Central	SO-3	Descripció de la política i sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment dedicats a les contribucions i els instruments de pressió política.	66
	Addicional	SO-5	Quantitat de diner donat a institucions i partits polítics la funció principal dels quals és la de finançar els partits o els seus candidats.	NA
Competència i preus	Addicional	SO-6	Resolucions relatives a causes judicials sobre les normatives antimonopoli.	ND
	Addicional	SO-7	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment enfocats a prevenir les conductes contràries a la lliure competència.	19-22, 66

■ Indicadors d'exercici social: responsabilitat de producte

Aspecte	Tipus d'indicador	Codi GRI	Descripció GRI	Pàgina
Salut i seguretat del client	Central	PR-1	Descripció de política sobre la salut i seguretat del client durant la utilització de productes i serveis, grau d'informació i aplicació, i relació de procediments/programes relacionats amb aquest tema, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	43, 46-49
	Addicional	PR-4	Nombre i tipus d'incompliment de les normatives referents a la salut i seguretat del client, així com de sancions i multes imposades a aquestes infraccions.	ND
		PR-5	Nombre de demandes ratificades per organismes reguladors oficials o similars per a la supervisió o regulació de la salubritat i seguretat dels productes i serveis	ND
		PR-6	Etiquetatge de productes i compliment de codis no obligatoris, o distincions relacionades amb la responsabilitat social i/o ambiental rebudes per l'organització informant.	113
Productes i serveis	Central	PR-2	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment referents a l'etiquetatge i a la informació sobre els productes.	43-49
	Addicional	PR-7	Nombre i tipus d'incompliment de les normatives sobre informació i etiquetatge de productes, així com les sancions i multes imposades com a conseqüència d'aquestes infraccions.	ND
	Addicional	PR-8	Anàlisi de polítiques i sistemes de gestió/procediments, així com dels mecanismes de compliment relatius a la satisfacció del client, així com els resultats dels estudis que avaluin aquesta satisfacció.	40-42
Publicitat	Addicional	PR-9	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment de les normatives legals i codis no obligatoris referents a la publicitat.	ND
	Addicional	PR-10	Nombre i tipus d'infraccions comeses en el marc de les normatives sobre el màrqueting i la publicitat.	ND
Respecte a la intimitat	Central	PR-3	Descripció de polítiques, sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment relatius a la intimitat del client.	46
	Addicional	PR-11	Nombre de demandes provades respecte a les violacions de la intimitat del client.	ND

IA: Informe Anual 2005.

IAGC: Informe Anual de Govern Corporatiu.

ND: No disponible.

NA: No aplica.

Glossari

AENOR. Acrònim d'Associació Espanyola de Normalització. És l'entitat dedicada al desenvolupament de la normalització i la certificació en tots els sectors industrials i de serveis i que té com a propòsit contribuir a millorar la qualitat i la competitivitat de les empreses, així com protegir la natura.

Alta pressió (AP). Alta pressió. N'hi ha de dos tipus: APA, que comprèn de 4 a 16 bar, i APB, que agrupa pressions superiors a 16 bar.

ATR. Acrònim d'Accés de Tercers a la Xarxa (ATX). Ús de la xarxa de gas, per part d'entitats externes a aquesta, mitjançant un peatge específic que depèn del servei: cànon de connexió, regasificació, transport i emmagatzematge.

Vaixell metaner. Nau d'emmagatzematge flotant, caracteritzada pel tipus de dipòsits que acull, que transporta gas natural líquid a -160 graus centígrads i a una pressió relativa lleugerament superior a l'atmosfèrica.

Qualitat. Conjunt d'accions orientades a assolir la satisfacció dels clients i augmentar-ne la fidelització amb criteris d'eficiència econòmica.

Cash flow. Flux de caixa. Xifra que mostra els recursos (beneficis, amortitzacions i provisions) generats per una empresa al llarg d'un període.

Central tèrmica convencional. Central de generació d'energia elèctrica en la qual s'empra gas natural com a combustible de caldera per a la generació de vapor d'aigua i un conjunt generador de vapor-turbina de vapor-alternador.

Central de gas de cycle combinat (CCC). Central de generació d'electricitat en cycle combinat, amb turbina de gas i turbina de vapor acoblades a generadors elèctrics que s'alimenta amb gas natural.

CCTC. Central de cycle combinat amb turbina de gas.

CeRMAE. Centre de Referència en Materials per a Energia de la Generalitat de Catalunya.

CH₄. Metà. La més petita de les molècules dels hidrocarburs, amb un àtom de carboni i quatre àtoms d'hidrogen És el component principal del gas natural, però també és present a les capes de carbó, i és produït per animals i per la descomposició dels vegetals, És un gas lleuger i sense color ni olor.

CNE. Acrònim de Comissió Nacional de l'Energia. És l'ens regulador dels sistemes energètics a Espanya.

CNMV. Acrònim de Comissió Nacional del Mercat de Valors. És l'encarregada del bon funcionament i vigilància del compliment de totes les normatives vigents a la Borsa.

CO. Monòxid de carboni. Gas tòxic, incolor i inodor, que es desprèn en la combustió incompleta (mal rendiment) del carboni contingut en qualsevol matèria orgànica.

CO₂. Diòxid de carboni o anhidrid carbònic. És el gas que més incideix en l'efecte hivernacle. Es produeix en tots els processos de combustió en els que intervé el carboni, que es troba en la totalitat de les substàncies orgàniques, tant en processos naturals (per ex. la respiració dels éssers vius) com artificials (p. ex., la utilització de combustible en processos industrials, motors d'automòbils, etc.).

CO₂ eq. Diòxid de carboni equivalent.

Cogeneració. Producció d'electricitat i escalfor en un procés combinat (CHP) a partir de determinades fonts d'energia, que resulta d'eficiència energètica molt superior als sistemes tradicionals i que es pot produir en instal·lacions molt diverses, des d'una planta tèrmica fins a una estació de calefacció d'edificis.

Combustible fòssil. Substància combustible que hi ha a l'interior de l'escorça terrestre i que s'ha format per l'enterrament i posterior transformació, al llarg dels temps geològics, de la matèria orgànica. Són combustibles fòssils el carbó, el petroli, el gas natural i les pissarres carbonoses i bituminoses.

Comercialitzadora. Persona física o jurídica que accedeix a les xarxes de transport o distribució i ven el gas als consumidors qualificats o a altres agents del sistema en condicions lliurement pactades. Fa servir les instal·lacions de transportistes i distribuïdors per al transport i subministrament de gas als seus clients, a canvi d'un peatge.

Consumidor qualificat. Consumidor que adquireix el gas als comercialitzadors en condicions lliurement pactades o directament.

Consumidor no qualificat. Consumidor que adquireix el gas als distribuïdors en règim de tarifa.

dB. Decibel. Unitat de la intensitat del so.

dB (A). La intensitat del so es mesura normalment mitjançant un filtre amb una determinada característica de pas. El filtre A és el que més es fa servir gràcies a la seva igualtat amb l'oïda humana.

Desenvolupament sostenible. Aprofitament dels recursos que satisfan les necessitats actuals protegint el medi ambient, sense posar en perill la capacitat de les generacions futures de satisfer les seves.

Distribució de gas. Persona física o jurídica que és el titular d'instal·lacions de distribució de gas natural (amb pressió menor o igual a 16 bars o que alimenten un sol consumidor). Compra el gas al transportista a un preu de transferència regulat i el ven també a preu regulat als clients de tarifa. De la mateixa manera que el transportista, el distribuïdor ha de permetre l'accés a les seves instal·lacions a tercers.

Dividend. És la part del benefici d'una empresa que es paga als accionistes en proporció al nombre d'accions que tenen. El dividend a compte és el dividend repartit a compte dels beneficis que s'esperen obtenir en un exercici.

Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Índex elaborat per Dow Jones, Stoxx i SAM, del qual formen part les companyies que ja estan al Dow Jones Stoxx 600 Index, i que inclou les empreses del món més ben posicionades en el compliment dels criteris de sostenibilitat i Responsabilitat corporativa.

Ebit. Resultat de les operacions. Són els ingressos d'explotació, dotacions per a les amortitzacions de l'immobilitzat, fons de comerç i les provisions per a riscos de naturalesa operativa.

Ebitda. Resultat brut d'explotació. Benefici d'explotació abans d'interessos, amortitzacions i provisions.

EFQM. European Foundation Quality Management.

Energia alternativa. Energia substitutiva de les considerades clàssiques (carbó, petroli, gas natural nuclear, hidràulica, etc.) com les energies pròpiament conegudes com a renovables i altres com les cèl·lules de combustible, que funcionen amb hidrogen, pràcticament inesgotable.

Energia renovable. Energia que es presenta a la natura de manera contínua i pràcticament inesgotable, p. ex. la solar, l'eòlica i gairebé totes les energies alternatives.

Estació de compressió. Instal·lació per a l'elevació de la pressió d'un gas en un gasoducte, formada de compressors i dispositius auxiliars de mesura, control i regulació.

Estació per a la regulació de la pressió del gas. Instal·lació de funcionament automàtic per reduir la pressió del gas a un valor constant més baix.

Estudi d'impacte ambiental (EIA). Avaluació de les condicions d'un emplaçament en el que s'hi preveu realitzar un projecte, per analitzar els possibles impactes i determinar les mesures compensatòries necessàries.

Eurogas. Acrònim d'Unió Europea de la Indústria del Gas.

e-procurement. Obtenció automatitzada de dades o de processos de forma electrònica. S'aplica tant en les transaccions comercials a través d'Internet com en les comunicacions internes de l'empresa. L'objectiu de l'*e-procurement* és guanyar en eficiència, és a dir, agilitzar les rutines dels processos i descarregar els empleats de les pesades tasques burocràtiques de confirmació o aprovació de dades.

e-sourcing. Terme genèric emprat per descriure tot el procés de gestió del subministrament de l'empresa a través d'Internet, incloent-hi la logística, proveïment, emmagatzematge i gestió de compres.

FTSE4Good. Índex elaborat per FTSE (Financial Times Stock Exchange), del que formen part aquelles companyies amb més compromís en el compliment de la Responsabilitat corporativa.

Fundibeq. Fundació Iberoamericana per a la Gestió de Qualitat.

Gas natural. Conjunt d'hidrocarburs gasosos, d'origen natural, formats principalment per metà en proporció superior al 70%. A causa del seu gran poder calorífic i la quasi total absència de contaminants, està augmentant el seu ús en la generació d'energia elèctrica i en consums domèstics urbans.

Gasos d'efecte hivernacle. Conjunt de gasos d'origen natural o antropogènic causants de l'efecte hivernacle. Es consideren sis gasos: diòxid de carboni, metà, òxid nitrós, halofluorcarburs, perfluorcarburs i hexafluorur de sofre.

Gasoducte. Conducció que permet el transport, a alta pressió i gran distància, d'un gas combustible. Pot estar connectat a xarxes internacionals i subministrar a una sola o més comarques.

Gestor Tècnic del Sistema Gasista. És el responsable de la gestió tècnica de la xarxa bàsica i de transport secundari de gas natural. A Espanya, el Gestor és Enagás, S.A., i té per objecte garantir la continuïtat i seguretat del subministrament de gas natural i la correcta coordinació entre els punts d'accés, els emmagatzematges, el transport i la distribució, sota els principis de transparència, objectivitat i independència.

GJ. Giga juli. Unitat d'energia.

GJe. Giga juli elèctric. Unitat d'energia.

Global Reporting Initiative (GRI). Organització europea independent creada l'any 1997, l'objectiu de la qual és elaborar unes directrius d'aplicació voluntària per a tota mena d'entitats que informen sobre la dimensió econòmica, social i mediambiental de les seves activitats, productes i serveis. Els criteris establerts per aquesta prestigiosa associació, mitjançant la seva guia anual, són reconeguts a nivell internacional.

GLP. Acrònim de Gas Lìquat de Petrolí. Fracció d'hidrocarburs lleugers que s'obté per destil·lació directa del petroli cru, constituïda principalment per propà i butà, així com per la seva mescla en proporcions diferents. Es manté gasós en condicions normals de temperatura i pressió, i passa a l'estat líquid elevant la pressió o minvant la temperatura. S'empra com a combustible domèstic.

GNL. Acrònim de Gas Natural Lìquat. Gas natural format principalment per metà i età que, per facilitar-ne el transport, es passa a fase líquida mitjançant el descens de la seva temperatura.

GW. Gigavat. Unitat de potència equivalent a mil milions de Vats.

Íbex 35. És el primer índex de les borses espanyoles i està format pels 35 títols de més capitalització borsària del mercat continu. Es revisa cada sis mesos i és un índex ponderat.

Informe Aldama. Publicat el gener de 2003, és l'Informe per al Foment de la Transparència i Seguretat en els Mercats i en les Societats Cotitzades. Aquest document ve a complementar l'"Informe Olivencia", publicat el febrer de 1998.

ISO 14001. Norma internacional que especifica els requisits que ha de complir un sistema de gestió mediambiental i que permet a l'organització comptar amb una millor gestió dels impactes mediambientals de la seva activitat, complir els requisits legals i facilitar la consecució d'objectius mediambientals.

ISO 9001. Norma internacional que especifica els requisits per a un sistema de gestió mediambiental.

kg. Quilogram. Unitat de pes.

kWe. Quilovat elèctric.

kWh. Quilovat hora. Unitat de treball o d'energia, equivalent a l'energia produïda o consumida per una potència d'un quilovat durant una hora.

kWh/m². Quilovat hora per metre quadrat. Ratio d'energia per unitat de superfície.

Mecanisme de Desenvolupament net (MDL). El Protocol de Kioto, amb la finalitat de facilitar i suavitzar el cost econòmic del compliment dels compromisos de limitació d'emissions de gasos hivernacle dels països desenvolupats, va establir el que s'anomena mecanismes de flexibilitat, que són tres: comerç d'emissions, aplicació conjunta i mecanisme per a un desenvolupament net.

Tal i com el defineix el Protocol de Kioto, el Mecanisme per a un Desenvolupament Net permet als països de l'annex I (països desenvolupats i est d'Europa) invertir en projectes sostenibles que originin una reducció de les emissions o a un augment de les seves absorcions per desaiçgues.

La diferència final entre les emissions reals i les que caldria esperar en absència del projecte es traduirà en crèdits (Reduccions d'emissions certificades, CERs) que els països inversors podran utilitzar per complir els compromisos de limitació d'emissions.

El mecanisme per a un Desenvolupament Net compleix per tant un triple objectiu: d'una banda, els països inversors poden fer servir aquests crèdits per complir les seves obligacions, els països en desenvolupament reben inversions per a projectes sostenibles, i es contribueix a assolir l'objectiu darrer de la Convenció de Nacions Unides contra el Canvi Climàtic.

Mercat de gas de tarifa o regulat.

És el model tradicional de relació entre clients i empresa gasista. El client compra el gas al distribuïdor al preu o tarifa regulada.

Mercat liberalitzat. En aquest model, el client qualificat subscriu un contracte de subministrament amb una empresa comercialitzadora, a un preu lliure i en competència.

MW. Megavat. Unitat de potència equivalent a un milió de vats. La potència de les grans centrals elèctriques s'expressa en aquesta unitat.

MWh/any. Megavat hora per any. Ratio d'energia per unitat de temps.

NOx. Òxid de Nitrogen. Són òxids formats i despresos en tota mena de combustions ordinàries a altes temperatures. Procedeix de l'oxidació del nitrogen contingut a l'aire i del contingut al combustible. Té un efecte nociu sobre l'aparell respiratori de l'home i sobre les plantes i intervé en el fenomen de la "pluja àcida".

Objecte social. Activitat mercantil per la realització de la qual es constitueix la societat.

OPA. Acrònim d'Oferta Pública d'Adquisició. És una oferta de compra d'accions de forma pública i indiscriminada, amb ànim d'adquirir una participació majoritària en una societat. El preu sol ser superior al del mercat per afavorir-ne l'acceptació totalment voluntària, que s'ha d'assenyalar en un termini establert amb anterioritat.

Ordre ECO/3722/2003, de 26 de desembre. Norma que estableix una sèrie de criteris a complir relatius a l'informe anual de Govern corporatiu i altres instruments d'informació de les societats anònimes cotitzades i altres entitats.

Pacte Mundial de Nacions Unides.

Iniciativa de l'ONU l'objectiu de la qual és fomentar la presa d'uns principis universals en els àmbits dels drets humans, normes laborals i medi ambient, que contribueixin a millorar les condicions laborals dels més desafavorits i protegir el medi ambient.

Peak-shaving.

Terme anglès utilitzat per referir-se a les plantes d'emmagatzematge criogènic de gas que es fan servir per assegurar-ne la provisió en els períodes crítics o per cobrir les puntes de demanda.

Planta de liquació.

Instal·lació en la que el gas natural, procedent d'una planta de tractament, es sotmet a diferents etapes de compressió-refrigeració fins a aconseguir unes condicions de pressió i temperatures tals que, en expansionar-lo fins a la pressió inicial, la temperatura corresponent sigui inferior a la del punt d'equilibri líquid vapor a aquesta pressió.

Planta de regasificació.

Instal·lació que rep gas natural líquid dels vaixells per emmagatzemar-lo i regasificar-lo.

Planta de tractament.

Instal·lació annexa a un jaciment de gas natural on es fan les operacions d'assecatge, desgasolinat i eliminació de diòxid de carboni i àcid sulfhídric.

Planta dessaladora.

Instal·lació en la qual l'aigua del mar o les aigües continentals salobres són tractades per disminuir-ne la salinitat i així fer-les aptes per a determinats usos.

Planta satèl·lit.

Instal·lació per al subministrament de gas a centres de consum als quals no arriben les xarxes de distribució i que es proveeix de camions cisterna. En definitiva, és una planta de regasificació de gas natural líquid de capacitat reduïda.

Productor de gas. Societat que realitza l'explotació, investigació i explotació dels jaciments d'hidrocarburs.

Protocol de Kioto.

Acord internacional de 1997 per reduir, en el període de 2008-2012, un 5,2% de mitjana l'emissió combinada de gasos amb efecte hivernacle respecte als nivells de 1990.

Purí.

Efluent orgànic procedent de la ramaderia intensiva del porcí, En ser biodegradable, a les plantes de tractament són manipulats per obtenir-ne biogàs.

R-22.

Clorodifluorometà. As refrigerant que s'empra en els equips de climatització.

Rating.

Qualificació assignada a les emissions de deute d'empreses, organismes, institucions o Estats per indicar-ne el nivell de risc creditici. El *rating* és elaborat per les anomenades agències de *rating* i pretén mesurar, per tant, la solvència dels emissors de deute; és a dir, la seva capacitat per fer front als compromisos de pagament adquirits.

SIEGA.

Sistema integral d'avaluació de la gestió mediambiental.

Sistema de gestió mediambiental (SGMA).

Part del sistema de gestió de l'empresa que inclou l'estructura organitzativa, les responsabilitats, les pràctiques, els procediments, els processos i els recursos per determinar i efectuar la política mediambiental.

Sistema gasista.

Sistema que comprèn les instal·lacions de gas incloses a la xarxa bàsica, les xarxes de transport secundari, les xarxes de distribució i la resta d'instal·lacions.

Sostenibilitat.

És l'activitat econòmica que satisfà les necessitats de la generació present sense afectar la capacitat de les generacions futures de satisfer les seves pròpies necessitats.

Stakeholders.

Aquest terme engloba totes aquelles terceres parts, ja siguin persones físiques, jurídiques o col·lectius que es veuen afectats de forma directa o indirecta per les activitats d'una empresa, els seus productes o serveis (clients, accionistes, empleats, proveïdors, societats, entre altres).

t. Tona. Unitat de pes.

THT.

Tetrahidrotiofè. Odoritzant del gas natural.

Trading.

Activitat de compra-venda de gas natural líquid.

Transportista de gas.

Persona física o jurídica que és el titular de les instal·lacions o gasoductes de transport (pressió superior a 16 bar). Adquireix el gas natural al mercat internacional per a la seva venda als distribuïdors per al mercat de tarifa, i a més permet l'accés a les seves instal·lacions a aquells tercers (transportistes, comercialitzadors i consumidors qualificats) que ho demanin, a canvi del pagament d'un peatge.

Turbocompressor.

Unitat formada per turbina, compressor de gas i tots els equips i sistemes auxiliars. A la indústria del gas es situa en les estacions de compressió per impulsar el fluid pels conductes.

**Societats del
Grup Gas Natural**

Societats del Grup Gas Natural

Societat	País	Activitat
Sagane, S.A.	Espanya	Proveïment de gas
Gas Natural Aprovevisionamientos SDG, S.A.	Espanya	Proveïment de gas
Repsol-Gas Natural LNG, S.L.	Espanya	Proveïment i transport marítim de GNL
A.I.E. Ciudad Sanitaria Vall d'Hebrón	Espanya	Cogeneració
La Energía, S.A.	Espanya	Cogeneració
Sociedad de Tratamiento Hornillos, S.L.	Espanya	Cogeneració
Sociedad de Tratamiento La Andaya, S.L.	Espanya	Cogeneració
UTE La Energía-SPA	Espanya	Cogeneració
AECS Hospital Trias i Pujol AIE	Espanya	Cogeneració
AECS Hospital Bellvitge AIE	Espanya	Cogeneració
Tratamiento Almazán, S.L.	Espanya	Cogeneració
Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Espanya	Comercialització de gas i electricitat domèstic i gestió energètica
Nettis Gas Plus, S.p.A.	Itàlia	Comercialització de gas
SCM Gas Plus, S.r.L.	Itàlia	Comercialització de gas
Congas, S.r.A.	Itàlia	Comercialització de gas
Gas Natural Commercialisation France, S.A.S	França	Comercialització de gas
Gas Natural Vendita Italia, s.p.s.	Itàlia	Comercialització de gas
Natural Energy, S.A.	Argentina	Comercialització de gas
Gas Natural Comercializadora, S.A.	Espanya	Comercialització de gas i electricitat industrial
CH4 Energía, S.A de C.V.	Mèxic	Comercialització de gas i transport
Transnatural, SRL de C.V.	Mèxic	Comercialització de gas i transport
Kromschroeder, S.A. ⁽¹⁾	Espanya	Comptadors
Gas Natural Cegas, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Andalucía, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Castilla-La Mancha, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Galicia SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Castilla y León, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural La Coruña, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Navarra, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Rioja, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Murcia SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Cantabria SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Distribución SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural de Álava, S.A. ⁽¹⁾	Espanya	Distribució de gas
Gas Aragón, S.A. ⁽¹⁾	Espanya	Distribució de gas
Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro S.A.	Brasil	Distribució de gas
CEG Rio, S.A.	Brasil	Distribució de gas
Gas Natural SPS, S.A.	Brasil	Distribució de gas
Gas Natural, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas
Gases de Barrancabermeja, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas

⁽¹⁾ Resultat corresponent a novembre de 2005.

(*) Patrimonis socials adaptats a NIIF, només als efectes d'informació consolidada del Grup Gas Natural.

Mètode de consolidació	% Participació total	Patrimoni net (*)			
		Capital	Reserves	Resultat 2005	Dividend a compte
I.G.	100,0	94,8	29,0	76,3	-
I.G.	100,0	0,6	18,3	(44,6)	-
I.P.	50,0	2,0	-	(0,4)	-
I.G.	81,3	1,7	0,2	(0,1)	-
I.G.	100,0	10,7	0,8	0,1	-
I.G.	80,0	1,2	(0,1)	1,1	-
I.P.	45,0	1,1	0,2	1,0	-
I.G.	60,0	1,3	-	0,1	-
I.P.	50,0	0,9	0,1	-	-
I.P.	50,0	0,8	(0,6)	(0,2)	-
I.G.	90,0	-	-	-	-
I.G.	100,0	2,9	2,7	-	-
I.G.	100,0	2,6	2,6	1,9	-
I.G.	100,0	0,2	0,1	(0,2)	-
I.G.	100,0	0,1	1,2	(0,1)	-
I.G.	100,0	-	-	(1,4)	-
I.G.	100,0	2,1	6,9	(1,1)	-
I.G.	49,9	-	0,2	1,4	-
I.G.	100,0	2,4	29,6	4,1	-
I.P.	43,4	0,6	0,1	0,9	-
I.P.	43,4	10,4	(8,4)	(1,9)	-
P.E.	42,5	0,7	10,5	(0,2)	-
I.G.	99,7	25,5	60,3	7,6	-
I.G.	100,0	12,4	30,7	10,6	-
I.G.	95,0	26,9	15,1	1,6	-
I.G.	62,0	32,6	4,7	0,7	-
I.G.	90,1	6,3	78,4	17,0	-
I.G.	56,4	2,3	(0,6)	0,2	-
I.G.	90,0	3,6	27,1	5,2	-
I.G.	87,5	2,7	8,9	2,2	-
I.G.	99,9	19,4	(2,2)	(0,2)	-
I.G.	90,4	3,2	27,9	2,1	-
I.G.	100,0	101,0	997,6	61,0	-
P.E.	10,0	10,3	10,3	4,3	-
P.E.	35,0	5,9	16,2	8,5	(3,9)
I.G.	54,2	147,7	(85,8)	19,6	(11,1)
I.G.	59,6	20,1	(0,1)	7,3	(5,2)
I.G.	100,0	346,4	(175,6)	(5,5)	-
I.G.	59,1	10,9	159,2	43,9	-
I.G.	32,2	1,3	1,6	0,3	-

Societats del Grup Gas Natural (continuació)

Societat	País	Activitat
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas
Gas Natural BAN, S.A.	Argentina	Distribució de gas
Gas Natural México, S.A. de c.v.	Mèxic	Distribució de gas
Comercializadora Metrogas S.A. de C.V.	Mèxic	Distribució de gas
Smedigas, S.p.A.	Itàlia	Distribució de gas
Nettis Gestioni, S.r.L.	Itàlia	Distribució de gas
SCM, S.r.L.	Itàlia	Distribució de gas
Gasdotti Azienda Siciliana, S.p.A.	Itàlia	Distribució de gas
Aragas, S.p.A.	Itàlia	Distribució de gas
Normanna Gas, S.p.A.	Itàlia	Distribució de gas
Gas Natural Rigassificazione Italia, S.p.A.	Itàlia	Regassificació de gas
Gas Natural Transporte SDG, S.L.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Distribución Eléctrica, S.A.	Espanya	Distribució d'energia elèctrica
Electra de Abusejo, S.L.	Espanya	Distribució d'energia elèctrica
Distribuidora Eléctrica Navasfrías, S.L.	Espanya	Distribució d'energia elèctrica
Portal Gas Natural, S.A.	Espanya	<i>E-Business</i>
Gas Natural Finance, B.V.	Holanda	Financera
Gas Natural International, Ltd.	Irlanda	Financera
Gas Natural Capital Markets, S.A.	Espanya	Financera
EcoEléctrica L.P. Ltd.	I. Bermudes	Generació d'electricitat
Central Térmica la Torrecilla, S.A.	Espanya	Generació d'electricitat
Corporación Eólica Zaragoza, S.L.	Espanya	Generació eòlica
Montouto 2000, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Explotaciones Eólicas Sierra de Utrera	Espanya	Generació eòlica
Enervent, S.A. ⁽¹⁾	Espanya	Generació eòlica
Burgalesa de Generación Eólica, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Desarrollo de Energías Renovables, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Aplicaciones y Proyectos Energéticos, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Boreas Eólica, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Los Castrios, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Molinos de Valdebezana, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Boreas Eólica 2, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Desarrollo de Energías Renovables Castilla-La Mancha, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Desarrollo de Energías Renovables de Navarra, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Desarrollo de Energías Renovables de La Rioja, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Molinos del Cidacos, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Molinos de La Rioja, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Molinos de Linares, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Sistemas Energéticos La Muela, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Sistemas Energéticos Mas Garullo, S.A.	Espanya	Generació eòlica

⁽¹⁾ Resultat corresponent a novembre de 2005.

(*) Patrimonis socials adaptats a NIIF, només als efectes d'informació consolidada del Grup Gas Natural.

Mètode de consolidació	% Participació total	Patrimoni net (*)			
		Capital	Reserves	Resultat 2005	Dividend a compte
I.G.	32,2	9,2	24,6	6,7	(9,4)
I.G.	45,8	1,1	5,2	2,4	-
I.G.	50,4	214,7	(152,2)	10,4	(13,4)
I.G.	86,8	470,7	(148,2)	3,5	-
I.G.	86,8	128,1	(56,1)	2,9	-
I.G.	100,0	0,6	20,7	0,9	-
I.G.	100,0	0,1	1,7	0,2	-
I.G.	100,0	0,8	(0,2)	0,2	-
I.G.	100,0	0,5	27,1	(4,1)	-
I.G.	100,0	0,1	35,7	(0,5)	-
I.G.	100,0	0,1	28,9	(0,2)	-
I.G.	100,0	0,1	-	-	-
I.G.	100,0	15,0	42,0	1,5	-
I.G.	100,0	0,1	(0,1)	(0,2)	-
I.G.	100,0	0,1	-	-	-
I.G.	100,0	0,2	-	-	-
I.G.	100,0	8,0	0,4	0,1	-
I.G.	100,0	-	2,5	0,7	-
I.G.	100,0	25,4	15,5	0,2	-
I.G.	100,0	0,1	-	-	-
I.P.	47,5	63,2	4,8	47,2	(28,6)
I.P.	50,0	2,1	-	-	-
I.G.	68,0	2,5	0,1	0,7	-
I.P.	49,0	6,0	(2,2)	2,5	-
I.P.	50,0	2,7	2,4	4,5	-
P.E.	26,0	2,4	0,4	1,7	-
P.E.	24,2	1,5	0,1	0,3	-
I.G.	100,0	42,3	120,9	3,9	-
I.G.	100,0	0,1	0,1	-	-
I.G.	99,5	5,2	2,5	2,4	-
I.P.	33,3	2,2	-	-	-
I.G.	60,0	0,1	-	-	-
I.G.	90,	2,6	2,7	1,8	-
I.G.	100,0	0,1	-	-	-
I.P.	50,0	9,9	18,1	7,6	-
I.P.	36,3	16,5	2,4	5,6	(1,0)
I.P.	50,0	10,2	3,6	9,9	-
I.P.	33,3	3,0	1,0	1,7	-
I.P.	75,0	1,0	-	-	-
P.E.	20,0	3,1	2,5	1,8	-
P.E.	18,0	1,5	1,4	1,5	-

Societats del Grup Gas Natural (continuació)

Societat	País	Activitat
Energy way Produção de Energia, L.D.A.	Portugal	Generació eòlica
Gas Natural Electricidad SDG, S.A.	Espanya	Generació i comercialització d'electricitat
Gas Natural do Brasil S.A.	Brasil	Generació i comercialització d'electricitat
UTE GNS-Dalkia Energia	Espanya	Gestió energètica
Irada Climatización AIE	Espanya	Gestió energètica
Gas Natural Informàtica, S.A.	Espanya	Informàtica
Torre Marenostrum, S.L.	Espanya	Immobilària
Natural Servicios, S.A.	Argentina	Instal·lacions de gas
Natural Re, S.A.	Luxemburg	Assegurances
Compañía Auxiliar de Industrias Varias, S.A.	Espanya	Serveis
Serviconfort Colombia S.A.	Colòmbia	Serveis
Gas Natural Servicios, S.A. de C.V.	Mèxic	Serveis
Sistemas Administración y Servicios, S.A. de C.V.	Mèxic	Serveis
Energía y Confort Admón. de Personal, S.A. de C.V.	Mèxic	Serveis
Adm. Servicios Energía México, S.A. de C.V.	Mèxic	Serveis
Gas Natural Servicios, S.A.	Brasil	Serveis
Gas Natural Soluciones, S.L.	Espanya	Serveis
Portal del Instalador, S.A.	Espanya	Serveis
Gas Natural Servicio Logistica, S.p.A.	Itàlia	Societat de cartera
Gas Natural Puerto Rico, Inc.	Puerto Rico	Societat de cartera
Gas Natural Corporación Eólica, S.L.	Espanya	Societat de cartera
Sinia XXI, S.A.	Espanya	Societat de cartera
La Propagadora del Gas, S.A.	Espanya	Societat de cartera
Holding Gas Natural, S.A.	Espanya	Societat de cartera
Gas Natural Internacional SDG, S.A.	Espanya	Societat de cartera
Invergas, S.A.	Argentina	Societat de cartera
Gas Natural Argentina SDG, S.A.	Argentina	Societat de cartera
Invergas Puerto Rico, S.A.	Espanya	Societat de cartera
Buenergía Gas & Power, Ltd.	I. Cayman	Societat de cartera
EcoEléctrica Holdings, Ltd.	I. Cayman	Societat de cartera
EcoEeléctrica, Ltd.	I. Cayman	Societat de cartera
Nettis Impianti, S.p.A.	Itàlia	Societat de cartera i distribució de gas
Desarrollo del Cable, S.A.	Espanya	Telecomunicacions
Europe Maghreb Pipeline, Ltd. (EMPL)	Regne Unit	Transport de gas
Metragaz, S.A.	Marroc	Transport de gas
Gas Natural Exploración, S.L.	Espanya	Investigació i exploració hidrocarburs

(*) Patrimonis socials adaptats a NIIF, només als efectes d'informació consolidada del Grup Gas Natural.

Mètode de consolidació	% Participació total	Patrimoni net (*)			
		Capital	Reserves	Resultat 2005	Dividend a compte
I.G.	100,0	-	-	-	-
I.G.	100,0	33,1	(0,9)	0,2	-
I.G.	100,0	0,6	(1,5)	(0,4)	-
I.P.	50,0	-	(0,3)	-	-
I.G.	100,0	0,3	0,1	-	-
I.G.	100,0	19,9	3,5	1,4	-
P.E.	45,0	5,3	14,5	(0,1)	-
I.G.	79,3	2,3	(1,3)	0,3	-
I.G.	100,0	3,1	-	(0,4)	-
I.G.	100,0	0,3	1,7	(0,3)	-
I.G.	100,0	0,2	0,3	0,5	-
I.G.	86,8	6,1	(2,8)	(0,2)	-
I.G.	87,0	-	0,2	-	-
I.G.	87,0	-	0,1	0,1	-
I.G.	86,8	-	(0,4)	-	-
I.G.	100,0	1,7	0,3	0,1	-
I.G.	100,0	6,2	2,0	1,3	-
I.G.	75,0	1,3	(0,1)	(0,1)	-
I.G.	100,0	0,1	0,4	(0,3)	-
I.G.	100,0	1,0	(0,1)	(0,2)	-
I.G.	100,0	1,0	(0,1)	(3,5)	-
I.G.	100,0	6,0	(0,3)	0,6	-
I.G.	100,0	0,2	0,9	0,3	-
I.G.	100,0	0,3	0,2	-	-
I.G.	100,0	349,5	(60,0)	64,4	-
I.G.	72,0	48,9	60,6	-	-
I.G.	72,0	105,0	(23,4)	-	-
I.G.	100,0	5,1	(1,0)	(0,6)	-
I.G.	95,0	0,1	(88,1)	(0,6)	-
I.P.	47,5	63,2	12,2	8,5	(20,4)
I.P.	47,5	0,6	0,1	0,1	(0,2)
I.G.	100,0	3,1	123,1	(0,4)	-
I.G.	100,0	21,1	20,5	8,0	-
I.G.	72,6	0,1	102,4	115,9	(82,6)
I.G.	72,3	3,4	1,0	1,4	-
I.G.	100,0	6,3	0,1	(0,7)	-

Opinió dels lectors

Impressió general d'aquest Informe

Sense interès Algun interès Interessant Molt interessant

L'ha ajudat a conèixer les activitats del Grup Gas Natural en matèria de responsabilitat corporativa

Gairebé gens Poc Bastant Molt

La informació aportada als apartats següents la considera

	Insuficient	Suficient	Excel·lent
Carta del President	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perfil de l'Organització	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Missió, Visió i Valors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Principis d'actuació	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estratègia del Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Govern corporatiu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromisos de Responsabilitat corporativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El govern de la Responsabilitat corporativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diàleg amb grups d'interès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els clients i el Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els empleats i el Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els proveïdors i el Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La societat i el Grup Gas Natural: el medi ambient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La societat i el Grup Gas Natural: la ciutadania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentaris o suggeriments

Nom _____

Companyia _____

Adreça _____

Relació amb el Grup Gas Natural

Client Accionista Empleat Proveïdor

Altres (si us plau, especificar) _____

Per a suggeriments i comentaris sobre la documentació inclosa en aquest informe, poseu-vos en contacte amb la Subdirecció de Reputació corporativa del Grup Gas Natural.

Av. Portal de l'Àngel, 22. 08002 Barcelona

Fax: (34) 93 402 55 64

e-mail: reputacioncorporativa@gasnatural.com

Edició: Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència
<http://www.gasnatural.com>
Disseny gràfic: Gabinet Técnico Echeverría
Impressió: Gráficas Enar, S.A.
Imprès en paper ecològic



Gas Natural sdg, s.a.

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

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

