



Informe de  
Responsabilitat Corporativa  
2006

Informe de  
Responsabilitat Corporativa  
**2006**





# Sumari

<b>Carta del President</b>	<b>4</b>
<b>Procés per a l'elaboració de l'Informe</b>	<b>6</b>
<b>El Grup Gas Natural</b>	<b>11</b>
Perfil de l'organització	12
Missió, Visió i Valors	21
Principis d'actuació	23
Estratègia del Grup Gas Natural	25
Govern corporatiu	27
La nostra marca	39
<b>La responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural</b>	<b>41</b>
Compromisos de responsabilitat corporativa	42
El govern de la responsabilitat corporativa	44
Fundació Gas Natural	47
Contribució al desenvolupament del Grup Gas Natural	48
Diàleg amb els grups d'interès	51
<b>Grups d'interès y sostenibilitat ambiental</b>	<b>55</b>
Els clients i el Grup Gas Natural	56
Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural	74
Els empleats i el Grup Gas Natural	86
Els proveïdors i el Grup Gas Natural	114
La societat i el Grup Gas Natural	124
Sostenibilitat ambiental	146
<b>Accions 2006 i 2007</b>	<b>175</b>
<b>Informe de verificació externa</b>	<b>185</b>
<b>Índex de continguts i indicadors GRI</b>	<b>197</b>
<b>Glossari</b>	<b>209</b>
<b>Societats del Grup Gas Natural</b>	<b>217</b>
<b>Informació adicional</b>	<b>222</b>
<b>Opinió dels lectors</b>	<b>223</b>

## Carta del President



4 ●

Per cinquè any consecutiu, el Grup Gas Natural presenta el seu Informe de Responsabilitat Corporativa. En aquest Informe s'hi recullen, a més dels compromisos assumits i els assoliments aconseguits durant l'exercici de 2006 per als seus diferents grups d'interès, el nivell de compliment dels objectius de sostenibilitat previstos i els plantejaments estratègics que contempla el Grup per als propers anys.

A la informació que conté, verificada per un tercer independent, destaca que aquesta Memòria s'ha elaborat d'acord amb la "Guia G3" del GRI, i constitueix una presentació equilibrada i razonable de l'exercici econòmic, ambiental i social de la nostra organització. També s'ha analitzat en base a la valoració feta pels principals grups d'interès, atenent la seva incidència en els sistemes de gestió i planificació del Grup. Això ha permès incloure novetats rellevants en diferents apartats d'aquest Informe.

La sostenibilitat és una prioritat estratègica per al Grup. L'entendem com el compliment de la funció empresarial amb un horitzó que, més enllà dels interessos econòmics immediats, contribueix al desenvolupament econòmic, mediambiental i social a curt i a llarg termini. Tot plegat en un entorn altament competitiu, a causa del context de volatilitat i preus alts dels mercats internacionals

de gas. No obstant, la creixent eficàcia i rendibilitat del Grup, així com la seva posició de lideratge en el negoci del gas natural líquid, permeten superar amb èxit aquests reptes, sense deixar de prestar atenció a la sostenibilitat.

Els nostres compromisos amb els grups d'interès contemplen aquests requeriments estratègics pel que fa a sostenibilitat, així com el compliment dels paràmetres de control i la seva relació amb els projectes de desenvolupament previstos, centrats en la responsabilitat corporativa, el diàleg actiu i la creació de valor. Així, per als clients s'ha potenciat la qualitat operativa de les àrees de negoci i s'ha ampliat la gamma de productes i serveis, tot plegat amb la finalitat d'assegurar-ne la satisfacció.

Pel que fa als accionistes i inversors, l'objectiu és combinar eficiència i transparència per aconseguir un creixement sòlid i rendible. Els excel·lents beneficis obtinguts durant l'exercici de 2006 han permès augmentar de nou el dividend, d'acord amb els objectius proposats per a l'any 2008. Així mateix, l'augment de la valoració del Grup en els principals índexs d'inversió socialment responsable, suposa l'explícit reconeixement al seu creixent compromís amb la responsabilitat corporativa i la transparència informativa.

L'equip humà és, indiscutiblement, el nostre actiu més important, ja que d'aquest en depèn la consecució dels resultats. En aquest sentit, bona part dels esforços s'han centrat a garantir un entorn de treball que impulsi el seu desenvolupament professional i humà i permeti establir nous mecanismes de comunicació per fomentar el diàleg i la participació.

Els proveïdors i empreses col·laboradores són fonamentals per a la nostra activitat. Per això hem potenciat les contractacions flexibles i a llarg termini amb els subministradors de gas, hem establert mecanismes objectius de selecció amb proveïdors mitjançant una comunicació oberta i transparent, i hem extremat la nostra exigència pel que fa al compliment dels criteris de seguretat, mediambientals i de qualitat.

La contribució a les societats dels països on opera el Grup, s'integra de forma rellevant en la seva Missió, Visió i Valors. Per a això, hem dedicat 13 milions d'euros per dur a terme un ampli programa d'activitats per ajudar al desenvolupament de les comunitats locals i hem mantingut un diàleg constant i transparent amb aquestes, per donar així resposta a les necessitats dels ciutadans.

Així mateix, els avenços aconseguits gràcies al Sistema de Gestió Mediambiental implantat al Grup, que garanteix un control rigorós de totes les seves activitats i operacions, afirmen el seu compromís i consoliden en el temps el seu projecte global de sostenibilitat. A tot això s'han dedicat 42 milions d'euros.

En els fets i magnituds més rellevants de l'exercici de 2006, destaca l'evolució de la nostra Oferta Pública d'Adquisició d'Accions sobre el 100% del capital de l'empresa elèctrica Endesa, iniciativa que, finalment, no es va poder arribar a materialitzar. Després de gairebé 17 mesos immersos en

processos judicials tant d'àmbit nacional com internacional, el Consell d'Administració de Gas Natural SDG va decidir per unanimitat, el passat 1 de febrer de 2007, desistir de l'operació, ja que no volíem participar en un procés ple d'incerteses i que va desembocar en una situació de desigualtat, desequilibri i elevada inseguretat jurídica.

Aquestes circumstàncies no ens han impedit d'aconseguir la xifra rècord de beneficis de 855 milions d'euros, assolir els 10,7 milions de punts de subministrament de distribució de gas i elevar la nostra quota de generació d'electricitat en el mercat espanyol de règim ordinari fins a prop del 8%, fet que ens situa com el quart operador d'Espanya en el mercat de generació, en línia amb el nostre objectiu d'assolir el 10% l'any 2008.

Per tot això, i amb el ple convenciment d'haver pres la millor decisió per al futur de la nostra empresa, abordem amb il·lusió i renovat impuls la consecució dels nous objectius estratègics que ens proposem per al futur, centrats en la flexibilitat i diversificació dels subministraments de gas, en el lideratge en la distribució de gas a Espanya i a l'Amèrica Llatina, en el desenvolupament del negoci elèctric i en l'oferta multiproducte.

Els nous assoliments que ens proposem d'obtenir configuren l'horitzó del nostre creixement i de la nostra progressiva implicació en el desenvolupament social i econòmic dels països on el Grup Gas Natural és present. És l'objectiu vers el qual adreçem els nostres passos, amb el ferm convenciment de poder-lo aconseguir.



**Salvador Gabarró i Serra**  
President del Consell d'Administració

# Procés per a l'elaboració de l'Informe

6 •

## Abast i enfocament

L'elaboració del present Informe de Responsabilitat Corporativa s'ha basat en els principis de la "Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat" de Global Reporting Initiative (GRI), adaptant-los a l'organització i característiques del Grup Gas Natural, així com a les expectatives dels seus principals grups d'interès.

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 a Espanya, al Marroc, Amèrica

## El Grup Gas Natural al món



### Espanya

Producció, transport, distribució i comercialització de gas, generació d'electricitat i oferta multiproducte.

### Algèria

Exploració i producció de gas.

### Argentina

Distribució de gas.

### Brasil

Distribució de gas.

### Colòmbia

Distribució de gas.

### França

Comercialització de gas.

### Itàlia

Distribució i comercialització de gas.

### Marroc

Transport de gas.

### Méxic

Distribució de gas.

### Puerto Rico

Generació elèctrica i regasificació.

Llatina, Itàlia i França. També s'hi inclouen les activitats desenvolupades per la Fundació Gas Natural.

La informació que mostra es referirà fonamentalment a les activitats realitzades pel Grup Gas Natural durant l'exercici 2006, incloent-hi, en la mesura del possible dades dels anys anteriors. Els indicadors que reproduïx aquesta Memòria mostraran els resultats esdevinguts en els tres darrers anys (2006, 2005, 2004) amb excepció dels indicadors introduïts a l'Informe 2005, que únicament comptaran amb els resultats de 2005 i 2004, i els indicadors introduïts per primera vegada en aquesta publicació que mostraran exclusivament els resultats de l'exercici de 2006.

## Verificació

Amb l'objectiu d'assegurar la integritat i credibilitat d'aquest Informe, el Grup Gas Natural ha incorporat al seu Sistema de Control Intern una sèrie de polítiques i procediments que assegurin la correcta presentació dels indicadors i informació inclosos.

Dins de les esmentades polítiques i seguint les recomanacions de GRI, el Grup Gas Natural encarrega anualment la verificació externa dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa i del funcionament del Sistema de Control Intern. Aquesta verificació és realitzada per part d'un expert independent, PricewaterhouseCoopers, que elabora un Informe de Verificació on s'inclouen els objectius i abast del procés així com els procediments de verificació utilitzats i les seves conclusions (vegeu l'apartat Informe de Verificació Externa).

En aquest sentit, cal assenyalar que l'abast de la verificació externa s'ha desenvolupat de forma completa per a cada un dels indicadors objecte de

revisió, i que no s'hi ha identificat per part de l'expert independent cap desviació significativa pel que fa a la seva integritat i consistència, i que s'hi assoleix en la nostra opinió un assegurament raonable de la seva fiabilitat, integritat i representativitat.

L'any 2006 s'ha verificat la totalitat d'indicadors especificats per a Espanya. De la mateixa manera, avançant en el seu compromís de transparència i comunicació, el Grup Gas Natural ha ampliat l'abast de verificació a altres països.

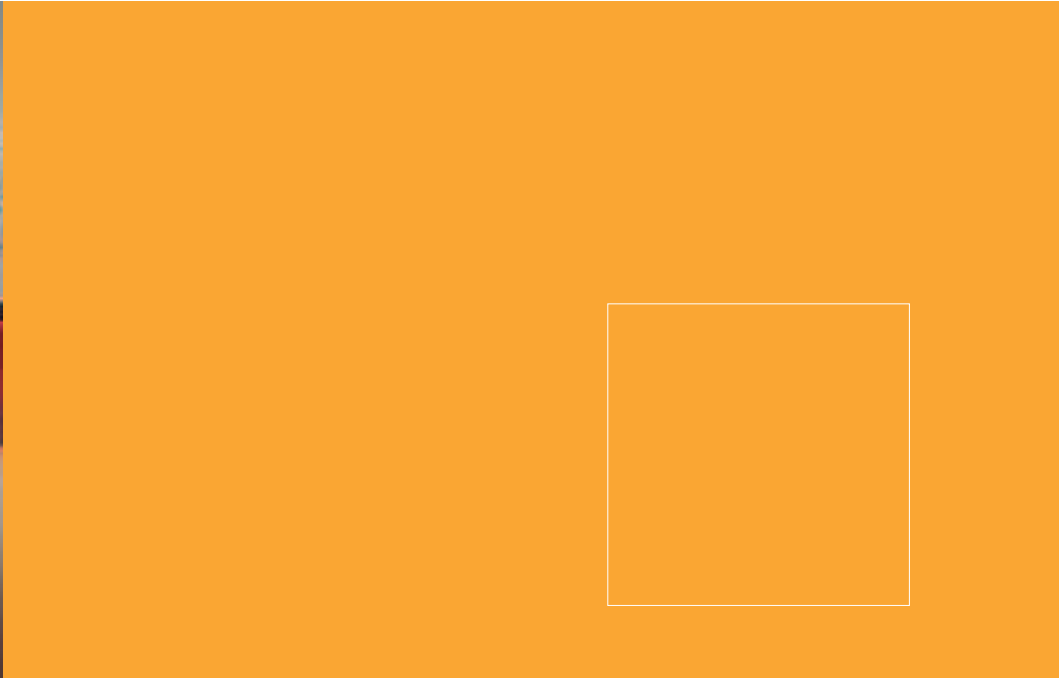
## Materialitat: selecció de continguts

L'Informe de Responsabilitat Corporativa és un document de comunicació interna i externa per informar els públics d'interès (*stakeholders*) sobre les accions que el Grup es va comprometre a realitzar, d'acord amb les responsabilitats adquirides en l'àmbit econòmic, mediambiental i social.

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

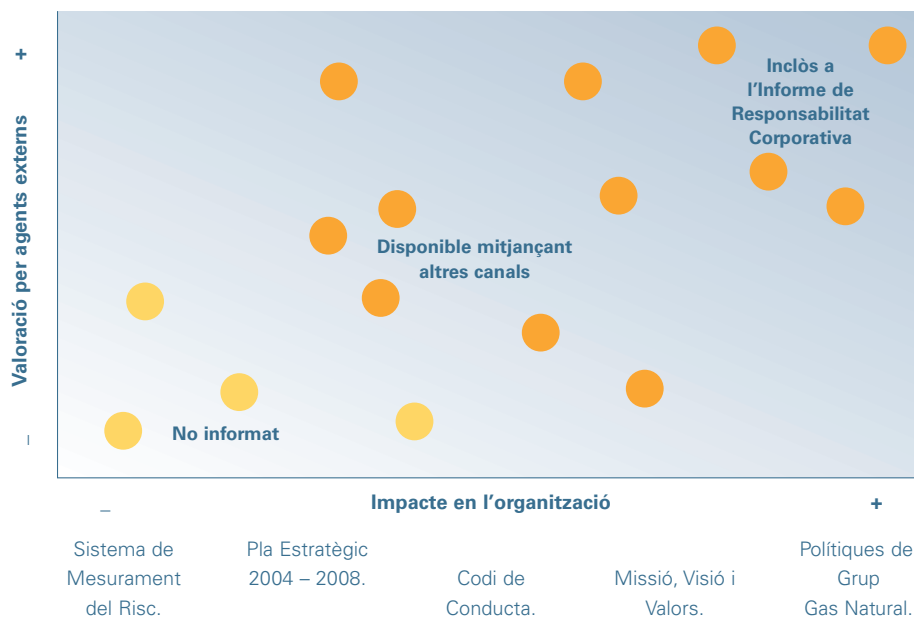






## Sistema per a la selecció d'informació rellevant

- Consulta als grups d'interès.
- Criteris comuns en els índexs d'ISR.
- Avaluacions independents de l'Informe.
- Directrius d'organismes internacionals.
- Comparatives sectorials.



Per a això, s'analitza la informació a incloure en base a dos paràmetres bàsics:

- **Valoració externa:** en l'eix d'abscisses es mesura el pes que un contingut concret té per als agents externs a la companyia, incloent-hi els principals grups d'interès identificats pel Comitè de Reputació Corporativa. En aquest sentit, les accions de diàleg realitzades amb els grups d'interès (veure apartat de Diàleg amb els grups d'interès) han permès al Grup Gas Natural

identificar les expectatives, preocupacions i aspectes d'interès per a cada un d'aquests i incorporar-los al present Informe.

- **Impacte en l'organització:** aquest paràmetre, en l'eix d'ordenades, avalua la incidència de l'assumpte en els sistemes de gestió i planificació del Grup Gas Natural.

Així, en una primera fase es recopila i unifica tota la documentació que pot servir per introduir canvis i millores en l'Informe de Responsabilitat Corporativa.

Aquells assumptes que obtenen un major índex de repetició es valoren, en una segona fase, en funció de l'impacte que generen en l'organització.

L'impacte s'estableix en base a dos criteris: la restricció que pogués suposar en la consecució d'objectius del Pla Estratègic i/o falta d'alineació amb els principis ètics, socials i mediambientals que recullen els codis i les polítiques internes.

Després d'aquesta anàlisi, cada ítem obté una rellevància que determinarà si finalment s'inclou en l'Informe de Responsabilitat Corporativa, si es farà públic mitjançant altres canals de comunicació establerts pel Grup o si, per contra, no serà informat públicament.

Com a resultat, i amb aquest afany de millorar l'abast i enfocament de l'Informe de Responsabilitat Corporativa, aquest any s'han incorporat novetats rellevants en els apartats següents:

#### **Empleats**

---

Incorporació d'un major nombre d'indicadors referits a salut i seguretat.

#### **Sistema de gestió del risc**

---

Detall sobre el procés d'identificació, caracterització i determinació del perfil de risc.

#### **Codi de Conducta**

---

Desglossament dels indicadors que permeten avaluar la gestió que se'n realitza mitjançant la Comissió del Codi de Conducta.

#### **Auditoria interna**

---

Informació sobre la metodologia de revisió del sistema de control intern i identificació de successos de frau, suborn i corrupció.

#### **Contribució al desenvolupament**

---

Publicació d'indicadors relacionats amb concepcions globals de la sostenibilitat a nivell econòmic, mediambiental i social.

#### **Sostenibilitat ambiental**

---

Incorporació d'accions destinades a la preservació de la biodiversitat i recuperacions paisatgístiques.

#### **Verificació**

---

Ampliació geogràfica del procés de verificació a filials de l'Amèrica Llatina.

#### **Elaboració de l'Informe**

---

Descripció del sistema de selecció de continguts i adaptació dels criteris recollits a la nova versió de la "Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat" de la Global Reporting Initiative (GRI).

---

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 2006, i disposa d'un web a Internet ([www.gasnatural.com](http://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](mailto:reputacioncorporativa@gasnatural.com).





## El Grup Gas Natural

Perfil de l'organització	12
Missió, Visió i Valors	21
Principis d'actuació	23
Estratègia del Grup Gas Natural	25
Govern corporatiu	27
La nostra marca	39

## Perfil de l'organització

12 ●

El Grup Gas Natural és una multinacional de serveis energètics que centra la seva activitat en el proveïment, la distribució i la comercialització de gas natural a Espanya, Amèrica Llatina, Itàlia i França, on té 10,6 milions de clients.

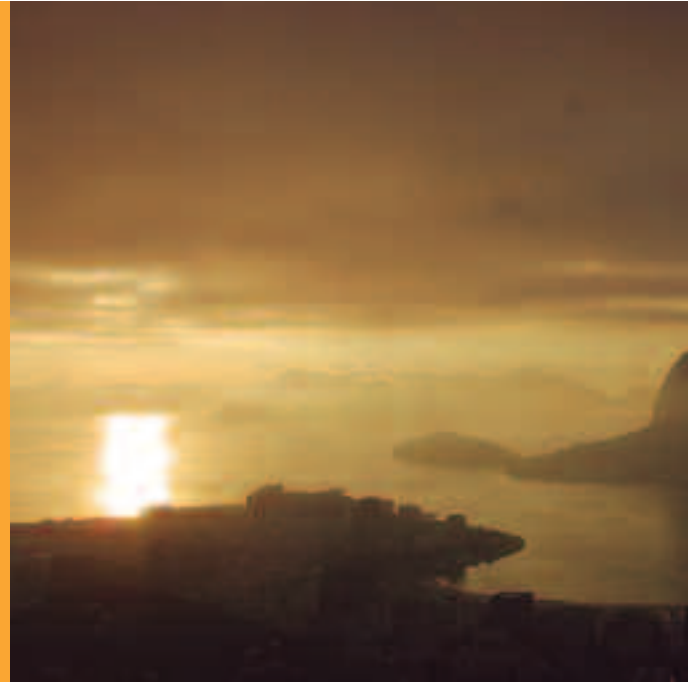
L'any 2004, el Grup va entrar en l'activitat de producció de gas natural, després de l'adjudicació a Algèria, junt amb Repsol YPF, d'un projecte d'exploració de gas i d'un altre projecte integrat de gas natural liquat (GNL), que li permetrà disposar per primer cop de reserves pròpies.

Després de l'entrada en el negoci d'*upstream* amb aquests dos projectes, el Grup Gas Natural va signar l'any 2005 un acord amb Repsol YPF per desenvolupar conjuntament els negocis de gas natural liquat, amb la creació d'una societat de transport de GNL, que esdevindrà la tercera del món per volum de gas transportat.

L'expansió internacional més recent, al marge dels projectes d'*upstream*, va tenir lloc a Puerto Rico (EEUU), on el Grup gestiona una planta de regasificació i una central elèctrica de cicle combinat des de l'any 2003; a Itàlia, on comercialitza i distribueix gas natural des del 2002; i a França, on va iniciar la comercialització de gas natural l'any 2005.

El creixement del Grup més enllà de les fronteres espanyoles, iniciat l'any 1992, ha permès d'ampliar i enriquir el seu àmbit d'activitat, potenciar la generació d'economies d'escala i reforçar la seva posició com a empresa multinacional.





Així, el Grup Gas Natural ja és el primer operador de distribució de gas natural a l'Amèrica Llatina, on té pràcticament la meitat dels seus clients repartits entre Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic.

En el negoci de la generació elèctrica, l'estratègia del Grup es centra a disposar d'un *mix* de generació equilibrat, competitiu i respectuós amb el medi ambient, en línia amb els objectius inclosos en el compliment del Protocol de Kioto. Un total de 2.800 MW de potència instal·lada en cicles combinats i més de 600 MW de potència eòlica configuren l'actual programa de generació del Grup, que s'ampliarà en els propers anys amb més de 1.200 MW en cicles combinats i més de 1.000 MW en generació eòlica.

Actualment, el Grup compta amb 11 companyies distribuïdores de gas natural a Espanya, que desenvolupen la seva activitat en 12 comunitats autònomes diferents. En el mercat liberalitzat, el Grup comercialitza energia a través de les companyies Gas Natural Comercialitzadora i Gas Natural Serveis, i genera electricitat.

Així mateix, el Grup és soci majoritari de Metragaz i EMPL, companyies que operen i realitzen el manteniment del tram marroquí del

gasoducte Magrib-Europa, que connecta els jaciments algerians de Hassi R'Mel amb la Península Ibèrica.

Diverses societats relacionades amb el gas i altres empreses de suport completen aquest gran grup de serveis energètics.

El actual Grup Gas Natural és el resultat d'un procés de reordenació i vertebració del sector del gas natural a Espanya. L'any 1991 es va produir la fusió de Catalana de Gas i Gas Madrid, ambdues companyies amb més de 140 anys d'història, i l'aportació dels actius de distribució de gas canalitzat de Repsol. Aquesta fusió va originar Gas Natural SDG, S.A., societat capçalera del Grup.

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 2006, eren:

- "la Caixa": 33%.
- Repsol YPF: 31%.
- Hisusa: 5%.
- Caixa d'Estalvis de Catalunya: 3%.



## Principals magnituds del Grup Gas Natural

### Operacions

	2006	2005	%
Subministrament de gas (GWh)	294.451	305.324	(3,6)
Transport de gas/EMPL (GWh)	129.499	145.923	(11,3)
Punts de subministrament de distribució gas (en milers)	10.662	10.179	4,7
Xarxa de distribució de gas (km)	104.528	100.149	4,4
Energia elèctrica produïda (GWh)	19.514	10.466	86,4
Contractes per client a Espanya	1,43	1,47	(2,7)

### Personal

	2006	2005	%
Nº d'empleats (*)	6.686	6.717	(0,5)

### Financer

(milions d'euros)

	2006	2005	%
Import net de la xifra de negocis	10.348	8.527	21,4
Benefici operatiu brut (Ebitda)	1.912	1.519	25,9
Beneficis d'explotació	1.263	969	30,4
Inversions	1.164	1.484	(21,6)
Benefici atribuïble al Grup	855	749	14,1

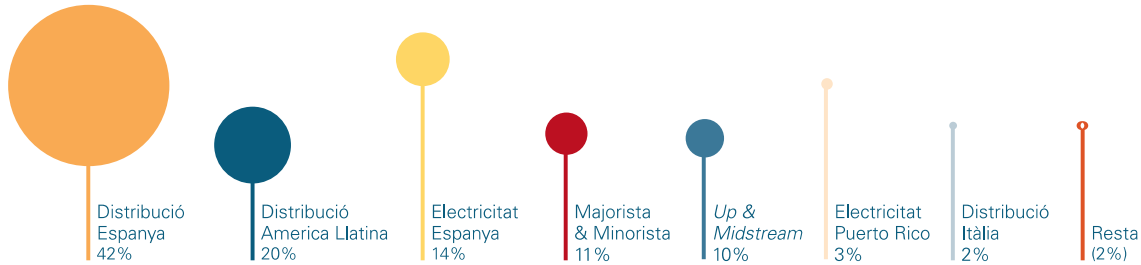
### Dades per acció

(euros/acció)

	2006	2005	%
Cotització el 31 de desembre	29,99	23,66	26,8
Valor comptable	13,39	12,88	4,0
Benefici	1,91	1,67	14,1
Dividend	0,98	0,84	16,7

(\*) Inclou la totalitat de la plantilla de les societats amb gestió conjunta (Repsol-Gas Natural LNG i EcoElèctrica).

## Contribució de l'Ebitda per activitats. 2006



## Organigrama del Grup Gas Natural

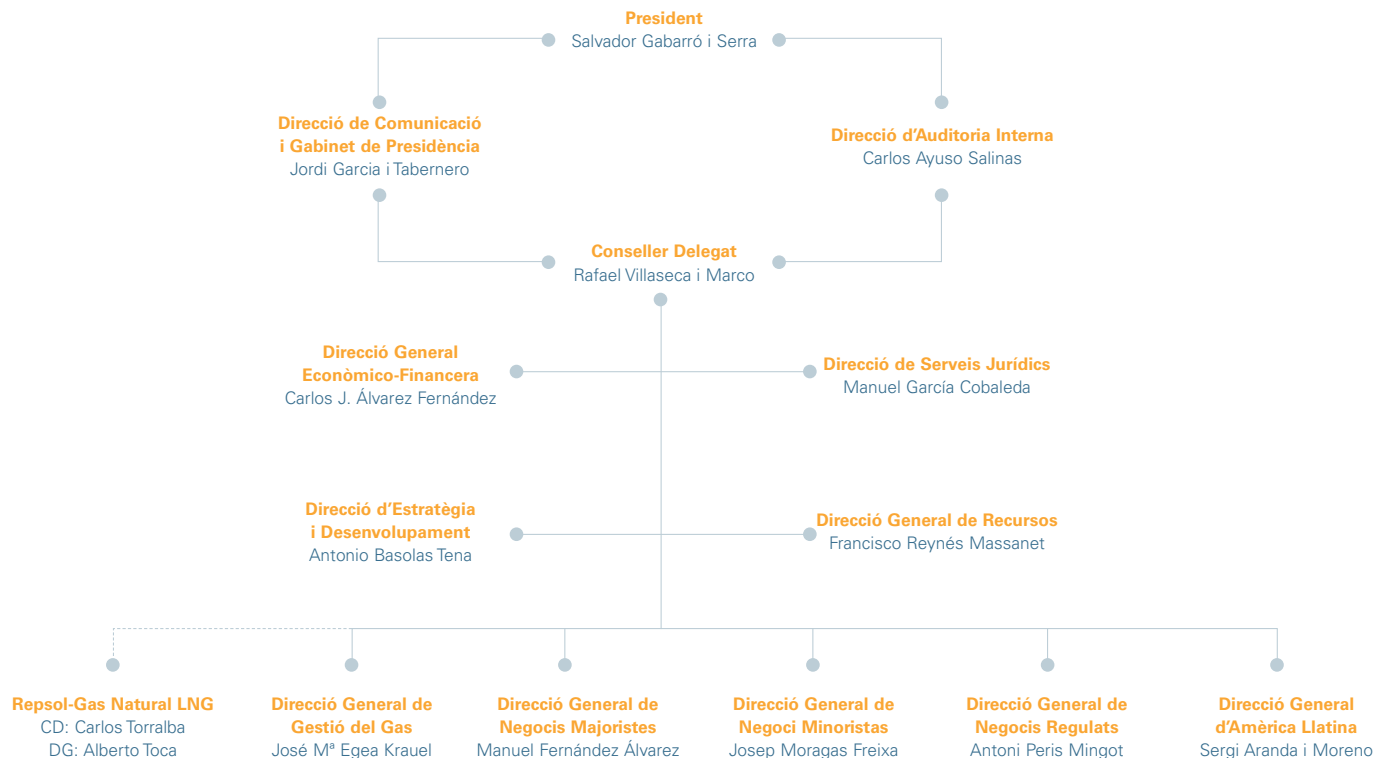
El Grup Gas Natural compta amb una estructura organitzativa eficient i adaptada als reptes estratègics que planteja la visió de creixement de la companyia.

Així, l'any 2006 va mantenir la seva organització entorn de mercats i negocis que facilités la integració en la cadena de valor del gas.

L'organigrama següent mostra aquesta voluntat d'adequació a l'entorn:

• 15

## Organigrama general del Grup Gas Natural





## Activitats del Grup

### Distribució a Espanya

Dins de este negoci s'inclou l'activitat retribuïda de distribució de gas, els subministrament de gas de tarifa, els serveis d'accés de tercers a la xarxa (ATX) i el transport secundari, així com les activitats no retribuïdes de distribució (lloguer de comptadors, preses, etc.) a Espanya.

L'import net de la xifra de negocis de l'activitat de distribució a Espanya va assolir els 2.154 milions d'euros, xifra un 8,1% superior a la de l'any anterior. L'Ebitda es va situar en 811,8 milions

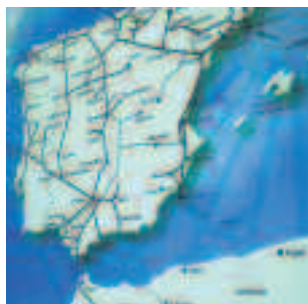
d'euros, amb un augment del 4,4% sobre la de l'any anterior, en línia amb l'augment de la remuneració regulada per a l'exercici de 2006.

### Distribució a l'Amèrica Llatina

L'any 2006 es va consolidar el continu creixement dels resultats de l'activitat de distribució de gas a l'Amèrica Llatina, on el Grup Gas Natural és present a l'Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic.

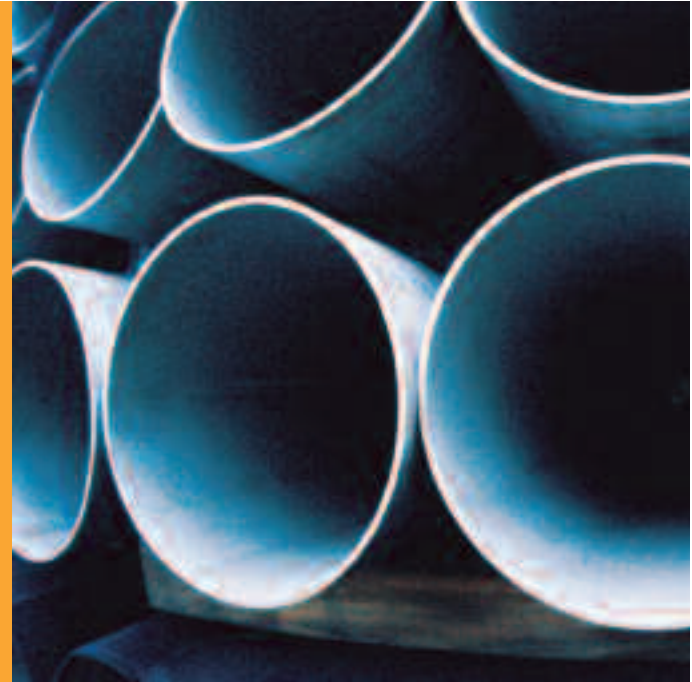
L'import net de la xifra de negocis fou de 1.557,1 milions d'euros l'any 2006, registrant un creixement del 9,7% respecte a l'any anterior.

L'Ebitda va assolir els 386,2 milions d'euros, amb un increment del 21,9% i de 69,5 milions d'euros en termes absoluts respecte a l'any anterior.



### Distribució Espanya. Magnituds principals

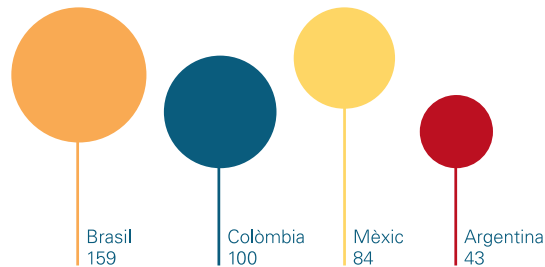
	2006	2005	%
Vendes activitat de gas (GWh):	258.758	254.774	1,6
Vendes de gas de tarifa:	44.660	51.121	(12,6)
Residencial	21.367	26.639	(19,8)
Industrial	21.148	13.303	59,0
Elèctriques	2.145	11.179	(80,8)
ATX	214.098	203.653	5,1
Xarxa de distribució (km)	42.364	39.611	7,0
Increment de punts de subministrament (en milers)	301	325	(7,4)
Punts de subministrament, en milers (el 31/12)	5.435	5.134	5,9



### Ebitda a l'Amèrica Llatina per països. 2006

(milions d'euros)

17



### Distribució Amèrica Llatina. Magnituds principals

	2006	2005	%
Vendes activat de gas (GWh):	171.750	165.408	3,8
Vendes de gas de tarifa	106.849	99.891	7,0
ATX	64.901	65.517	(0,9)
Xarxa de distribució (km)	58.152	56.762	2,4
Increment de punts de subministrament, en milers	150	253	(40,7)
Punts de subministrament, en milers (el 31/12)	4.907	4.757	3,2

### Distribució Amèrica Llatina. Magnituds principals per països

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Total
Ventas actividad de gas (GWh)	69.200	45.274	13.557	43.719	171.750
Increment vs. 2005 (%)	(0,2)	4,6	21,1	5,2	3,8
Xarxa de distribució (km)	21.486	5.387	16.050	15.229	58.152
Increment vs. 31/12/2005 (km)	249	382	563	196	1.390
Punts de subministrament, en milers (el 31/12)	1.322	753	1.712	1.120	4.907
Increment vs. 31/12/2005, en milers	33	8	98	11	150



### Distribució Itàlia

Les operacions de distribució de gas a Itàlia van significar una contribució a l'Ebitda de 30,1 milions d'euros, amb un creixement del 10,3%, i mostren la consolidació de l'activitat del Grup Gas Natural al país.

L'activitat comercial es va consolidar l'any 2006 amb un creixement de 32.000 nous punts de subministrament en termes interanuals i una intensa activitat a la zona de Palerm, Catània i Reggio Calàbria.

### Electricitat Espanya

Aquest apartat 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.

L'import net de la xifra de negocis de l'activitat d'electricitat durant l'any 2006 va assolir els 1.347,5 milions d'euros, amb un augment del 45,5% respecte a l'any anterior. L'Ebitda de 2006 va assolir els 258,8 milions d'euros, quasi triplicant les xifres de l'any anterior, i el resultat operatiu fou de 178,7 milions d'euros.

### Electricitat a Puerto Rico

El Grup Gas Natural és present a Puerto Rico des de l'octubre de 2003, quan va adquirir el 47,5% de l'empresa EcoEléctrica, a més del dret exclusiu sobre l'entrada de gas natural a l'illa i un contracte d'operació, manteniment i gestió de combustibles.

Les activitats del Grup Gas Natural a Puerto Rico atenyen un Ebitda en moneda local de US\$ 79,1 milions, amb un increment del 6,5% respecte a l'any anterior.

### Distribució Itàlia. Magnituds principals

	2006	2005	%
Vendes activitat de gas (GWh):	2.448	2.730	(10,3)
Vendes de gas de tarifa	2.347	2.652	(11,5)
ATX	101	78	29,5
Xarxa de distribució (km)	4.012	3.776	6,3
Punts de subministrament, en milers (el 31/12)	320	288	11,1

Les instal·lacions d'EcoEléctrica consten d'una planta de regasificació, amb una capacitat de 115.000 m³/h, un tanc de GNL de 160.000 m³ i una central de cycle combinat de 540 MW de potència, Aquesta central, que és la primera planta privada de generació d'energia elèctrica de l'illa que fa servir gas natural com a combustible, està situada a Peñuelas, al sud de Puerto Rico, i produeix entre un 15% i un 17% de tota l'energia elèctrica que es consumeix a l'illa.

### Up & Midstream

Les activitats de proveïment i transport internacionals de gas inclouen el desenvolupament de projectes integrats de GNL, la gestió del transport marítim i l'operació del gasoducte del Magrib-Europa. El negoci d'*upstream* inclou l'àrea d'exploració, producció i líquüefacció, mentre que l'àrea de *midstream* aplega l'àmbit de transport, *trading* i comercialització majorista.

L'import net de la xifra de negocis de les activitats d'*upstream* i *midstream* va assolir els 284,9 milions d'euros, amb un augment del 8,7%. L'Ebitda de l'any 2006 fou de 181,3 milions d'euros, un 3,2% superior al de l'any anterior, a causa fonamentalment de la major utilització de la flota de vaixells metaners en l'any en curs (un 97% enfront del 78% de 2005), malgrat una menor activitat en el transport de gas per gasoducte i un tipus de canvi del dòlar desfavorable.

### Electricitat Espanya. Magnituds principals

	2006	2005	%
Capacitat de generació elèctrica (MW):	3.169	3.102	2,2
Cicles combinats	2.800	2.800	-
Eòlica	347	279	24,4
Cogeneració	22	23	(4,3)
Energia elèctrica produïda (GWh):	17.831	8.904	-
Cicles combinats	16.987	8.234	-
Eòlica	694	528	31,4
Cogeneració	150	142	5,6
Electricitat contractada (GWh/any)	210	1.688	(87,6)
Vendes d'electricitat (GWh):	2.761	6.296	(56,1)
Residencial	1.931	2.028	(4,8)
Industrial	830	4.268	(80,6)

### Up & Midstream. Magnituds principals

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

### Majorista & Minorista

Aquest epígraf aplega les activitats de proveïment i comercialització, tant a Espanya com a l'exterior, i la comercialització minorista a Espanya, a més de les activitats de comercialització de gas en el mercat liberalitzat, el proveïment de gas per a altres distribuïdors o comercialitzadors de gas i la comercialització d'altres productes i serveis relacionats amb la comercialització minorista.

El proveïment de gas a altres distribuïdores correspon a les realitzades a Enagás amb destinació al mercat regulat de distribució de gas. L'import net de la xifra de negocis de

l'activitat de subministrament de gas va assolir els 6.346,4 milions d'euros, xifra que suposa un augment del 9,9% respecte a l'any anterior.

L'Ebitda l'any 2006 va registrar un resultat de 219,9 milions d'euros, enfront dels 61,2 milions en el mateix període de l'any anterior.

### Majorista & Minorista. Magnituds principals

	2006	2005	%
Subministrament de gas (GWh):	294.451	305.324	(3,6)
Espanya:	251.410	259.649	(3,2)
Mercat regulat	58.678	59.985	(2,2)
Mercat liberalitzat:	192.732	199.664	(3,5)
Comercialització Grup Gas Natural (¹)	160.624	152.966	5,0
Proveïment a tercers	32.108	46.698	(31,2)
Internacional:	43.041	45.675	(5,8)
Proveïment	31.476	32.202	(2,3)
Comercialització Europa	11.565	13.473	(14,2)
Contractes multiproducte (el 31/12)	2.137.135	2.249.137	(5,0)
Contractes per client (el 31/12)	1,43	1,47	(2,7)

(¹) No inclou operacions d'intercanvi amb empreses energètiques.

# 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 sostinguda, i als seus empleats la possibilitat de desenvolupar les seves competències professionals.

## Visió

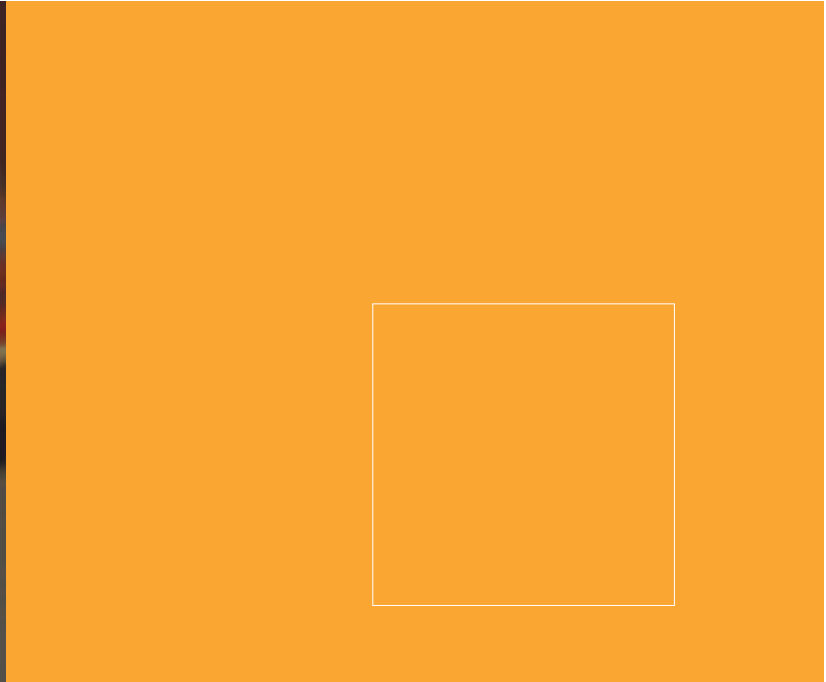
La Visió és ser un grup energètic i de serveis líder i en continu creixement, amb presència multinacional, que es distingeixi per proporcionar una qualitat de servei excel·lent als seus clients, una rendibilitat sostinguda als seus accionistes, una ampliació d'oportunitats de desenvolupament professional 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, mediambientals 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. Dedicuem part dels nostres beneficis a l'acció social, mantenint el 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 honestedat, 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



La responsabilitat corporativa és un dels valors del Grup Gas Natural, basada en la Missió, Visió i Valors del Grup, i en els seus principis d'actuació, aprovats pel Comitè de Direcció. Respon a una visió de la forma de fer negocis i està 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: clients, accionistes, empleats, proveïdors i la societat en general. Els compromisos definits inspiren any rere any les accions i programes a desenvolupar en matèria de responsabilitat corporativa.

### Missió, Visió i Valors

Principis

Compromisos

Accions

### 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.

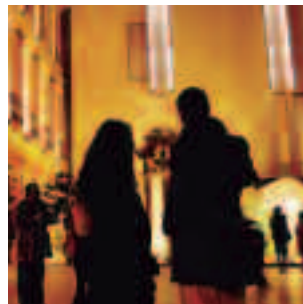
### Amb els accionistes:

- Crear valor sostingut per als nostres accionistes, dedicant una especial atenció a la nostra relació amb els accionistes minoritaris.
- Obtindre 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 orientats 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, honestedat i integritat, respectant els valors del Grup i els principis i codis de conducta professional als quals la companyia 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 Global, 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. També actua com a operador a nivell global en el negoci de gas natural líquid (GNL) a més de tenir una ferma voluntat de creixement i consolidació com un gran grup energètic a nivell mundial.

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

- Flexibilitat i diversificació en el subministrament de gas.
- El lideratge en l'activitat de distribució de gas.
- El desenvolupament del negoci elèctric.
- El lideratge en l'oferta multiproducte a Espanya.

## Flexibilitat i diversificació en el subministrament de gas

Garantir l'existència d'un cistell de contractes de gas, per vaixell (gas natural líquid) o gasoducte, que sigui competitiva, flexible i diversificada, és l'estratègia del negoci de proveïment del Grup Gas Natural. Amb aquest

objectiu és clau posseir una elevada capacitat de compra, el coneixement del mercat i la disponibilitat de flota pròpia.

El Grup està duent a terme la integració de les activitats d'exploració, producció i líquüefacció de gas natural, amb la finalitat de potenciar el seu avantatge competitiu en aquesta àrea i s'ha assenyalat com a propòsit disposar de gas propi (*equity gas*) equivalent al 15% de la seva demanda.

La creació d'una *joint venture* amb Repsol YPF, anomenada Repsol-Gas Natural LNG, Stream, per explotar conjuntament aquests negocis, tracta d'aprofitar l'experiència i coneixement d'ambdues companyies i compartir riscos. Actualment, Stream és el tercer operador mundial de GNL i el primer a la conca atlàntica.

## Lideratge en l'activitat de distribució de gas

El Grup Gas Natural és líder de distribució de gas a Espanya i Amèrica Llatina, on distribueix gas a l'Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic. És un negoci sòlid i rendible en el mercat regulat i una peça clau per a la seguretat del subministrament de gas a Espanya.

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

L'estratègia del Grup Gas Natural pel que fa a la generació d'electricitat es basa a establir un *mix* de producció equilibrat, competitiu i respectuós amb el medi ambient, basant-se en els cicles combinats i les energies renovables, en línia amb els objectius establerts en el Protocol de Kioto.

### Lideratge en l'oferta multiproducte 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 de productes i serveis.

El Grup Gas Natural ha reorientat la seva estratègia, basada en el negoci multiproducte, a una estratègia basada en la rendibilitat. Per això,



la companyia avança en l'adaptació de la cartera de clients a les condicions de mercat, sense perdre en la venda multiproducte.

### La responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural integra la responsabilitat corporativa en la seva declaració de Missió, Visió i Valors, així com en els seus principis d'actuació, estratègia empresarial i polítiques de gestió.

En definitiva, l'estratègia del Grup Gas Natural dóna resposta a les preocupacions socials, econòmiques i mediambientals a partir de les reflexions dels seus grups d'interès. En aquest sentit, la companyia està dedicant importants esforços al desenvolupament sostenible del nostre planeta mitjançant tres línies:

- La inversió en energies netes i d'alta eficiència energètica.
- L'educació i els programes de sensibilització mediambiental.
- La implicació en el desenvolupament de les comunitats on opera.

## Govern corporatiu



Les pràctiques de govern corporatiu estan plenament implantades en el Grup Gas Natural, el qual és conscient de la importància de garantir la transparència i eficàcia de la gestió dels seus més alts òrgans de govern societari. Per això, el febrer de 2006 es va crear, en directa dependència de la Secretaria del Consell d'Administració, la Unitat d'Afers de Govern Corporatiu, les funcions del qual són la col·laboració estreta amb la Secretaria del Consell per definir els aspectes bàsics de govern corporatiu, elaborar la normativa interna, assegurar-ne el compliment i redactar la proposta de l'Informe Anual de Govern Corporatiu.

En el mes de maig de 2006, es va aprovar el Codi Unificat de Bon Govern de les Societats Cotitzades (Codi Conthe) que actualitza els Informes Olivència i Aldama. En aquest sentit, la companyia està treballant actualment a adaptar la seva normativa interna a les recomanacions que millor convinguin a l'interès de la societat i dels seus accionistes, mantenint la seva posició d'empresa avançada en el compliment dels preceptes doctrinals de bon govern.

Les pràctiques de govern corporatiu es mostren, a més de en la forma d'actuar diària de la companyia, en 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 de Responsabilitat Corporativa, l'Informe Anual, l'Informe de Govern Corporatiu, l'Informe Anual de la Comissió d'Auditoria i Control, així com els Comptes Anuals (Balanç, Memòria i Compte de Pèrdues i Guanys) i l'Informe de Gestió formulat pel Consell d'Administració. Tota aquesta documentació elaborada per la companyia 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. L'esmentada informació és a disposició de qualsevol interessat a través de la pàgina web del Grup Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://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 d' Accionistes (excepcionalment durant l'exercici de 2006 es van celebrar dues juntes generals), en la seva condició

de màxim òrgan decisor de la societat, 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.

Tots 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 optimitzar, de forma sostinguda, el valor econòmic i social de l'empresa. Així, durant l'exercici de

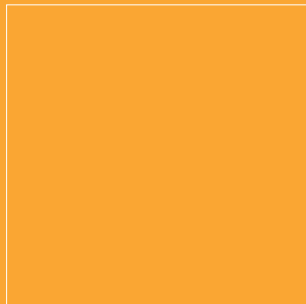
2006 les reunions celebrades per aquests òrgans han estat les següents:

- Consell d'Administració: 14 reunions.
- Comissió Executiva: 11 reunions.
- Comissió de Nomenaments i Retribucions: set reunions.
- Comissió d'Auditoria i Control: sis reunions.
- Comissió d'Estratègia, Inversió i Competència: nou reunions.
- Comitè de Direcció: reunions quinzenals.

### Composició del Consell d'Administració i de les diferents comissions

(el 31 de desembre de 2006)

	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				Executiu
Vicepresident	Sr. Antoni Brufau i Niubó			Vocal		Dominical
Conseller Delegat	Sr. Rafael Villaseca i Marco	Vocal				Executiu
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui					Dominical
Vocal	Caixa d'Estalvis de Catalunya Representada por Sr. José María Loza Xuriach					Dominical
Vocal	Sr. José Arcas Romeu			President		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 Achurra					Independent
Vocal	Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal			President	Independent
Vocal	Sr. Fernando Ramírez Mazarredo		Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Guzmán Solana Gómez	Vocal	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Miquel Valls i Maseda		President	Vocal		Independent
Vocal	Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta					Independent
Vocal	Sr. Josep Vilarasau i Salat					Dominical
Vicesecretari no conseller	Sr. Felip Cañellas i Vilalta	Secretari	Secretari	Secretari	Secretari	



## Retribucions del Consell d'Administració

(en milers d'euros)

29

	Càrrec	Consell	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Comissió d'Estratègia, Inversions i Competència	Total
Sr. Salvador Gabarró i Serra	President	500	500	-	12	-	1.012
Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vicepresident	115	115	-	12	-	242
Sr. Rafael Villaseca i Marco	Conseller delegat	115	115	-	-	-	230
Sr. Josep Vilarasau i Salat	Vocal	115	-	-	-	-	115
Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	115	-	-	12	-	127
Sr. Josep Lluís Jové i Vintró	Vocal	115	115	1	-	-	231
Sr. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	115	115	-	-	12	242
Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena	Vocal	115	-	-	-	-	115
Sr. Guzmán Solana Gómez	Vocal	115	115	12	-	-	242
Sr. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	115	-	12	-	-	127
Caixa d'Estalvis de Catalunya (1)	Vocal	115	-	-	-	-	115
Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal	115	115	-	-	12	242
Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal	115	115	-	-	12	242
Sr. Emiliano López Achurra	Vocal	115	-	-	-	-	115
Sr. Miquel Valls i Maseda	Vocal	115	-	11	-	-	126
Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta	Vocal	115	-	-	-	-	115
Sr. José Arcas Romeu	Vocal	115	-	-	-	-	115
<b>Total</b>		<b>2.340</b>	<b>1.305</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>3.753</b>

(1) Representada pel Sr. José María Loza Xuriach.

## Sistema de gestió del risc

L'estratègia del Grup Gas Natural es basa en els principis bàsics de creixement, diversificació, rendibilitat i qualitat, transmesos de forma reiterada als seus grups d'interès en els informes emesos recurrentment, tals com informes anuals, informes trimestrals de resultats i informes diversos de naturalesa estratègica.

Aquesta estratègia abasta els àmbits d'exploració i producció de reserves, proveïment i distribució de gas, generació elèctrica, comercialització de gas i electricitat, transport i vendes majoristes de gas.

Tot plegat amb presència tant a Espanya com a diversos països d'Europa, Àfrica i Amèrica Llatina, fet que situa el Grup Gas Natural en un context sotmès a factors de risc de diversa naturalesa inherents a la seva activitat.



La identificació, caracterització i mesurament dels riscos més destacats permet de conèixer, en tot moment, quin és el perfil global de risc del Grup Gas Natural com a resultat de la incidència conjunta de les seves diferents categories. A partir d'aquest coneixement, la companyia està en disposició d'establir mitjançant els seus òrgans de govern quina és la màxima exposició al risc acceptada, gestionar-la a través de l'assignació de diferents límits tant per categoria de risc com en termes globals, establint així el perfil global de risc objectiu.

El seguiment i avaluació de l'exposició al risc sota un enfocament integrat, controlant-ne l'exposició global, permet funcionar com un suport a l'eficiència en la presa de decisions, permetent optimitzar el binomi rendibilitat-risc.

La gràfica adjunta mostra, de forma esquemàtica, el funcionament del procés d'identificació, caracterització i determinació del perfil de risc.

**Identificació, caracterització i determinació del perfil de risc**

El Grup Gas Natural durant els últims anys ha realitzat una aposta decidida per l'entesa, la caracterització i determinació de quins són els nivells d'incertesa inherents al desenvolupament dels seus negocis. Això ha permès avançar de forma significativa en el control i gestió global dels riscos més rellevants, i obtenir un coneixement més profund dels aspectes clau, tant en la gestió diària dels diferents negocis, com en els processos de reflexió i planificació estratègica.

**Processo de identificació, caracterització i determinació del perfil de risc**

	Determinació del perfil global de risc	Proposta límit per unitat de negoci	Gestió i control del risc	Identificació de noves posicions	Informació de posicions i riscos	Avaluació de posició i riscos	Proposta alternativa	Aprovació
Òrgans de govern	●							●
Responsables perfil de risc global		●						
Responsables mesurament control de risc			●			●	●	
Responsables Gestió del risc àmbit d'actuació			●	●	●	●	●	



### Mapa de riscos corporatiu

Una mostra del compromís dels òrgans de govern del Grup Gas Natural amb la identificació, caracterització, mesurament i gestió del risc és la confecció amb una periodicitat mínima anual, del Mapa de Riscos Corporatiu. Aquest mapa suposa una reflexió integrada de l'exposició a les diferents categories de risc del Grup Gas Natural, amb debat en el si del Comitè de Direcció, presentant les seves conclusions a la Comissió d'Auditoria i Control i, si s'escau, al Consell d'Administració.

Esquemàticament, un resum de les categories principals de risc recollides és:

#### Tipus de Risc

##### Negoci

Preu del gas  
Preu de l'electricitat  
Volum de gas  
Volum d'electricitat  
Regulador  
Estratègic

##### Financers

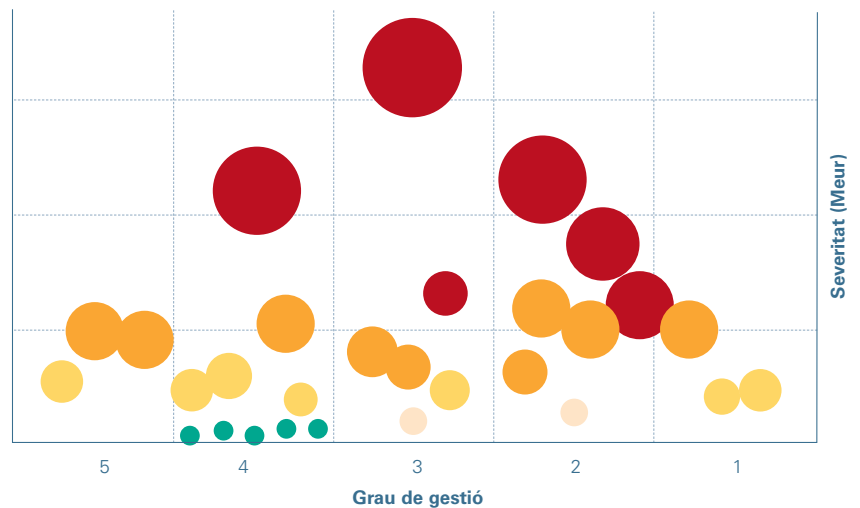
Tipus d'interès  
Tipus de canvi  
Liquiditat

##### Crèdit

##### Operacional

Legal/Contractual  
Recursos humans  
Processos  
Mediambientals  
Sistema d'informació  
Maquinària/Accidents

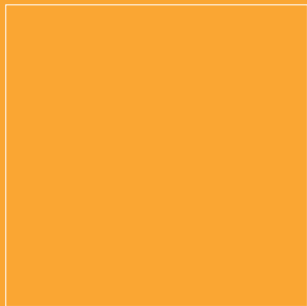
En base a la tipificació de les diferents categories de risc, la seva severitat potencial i grau de gestió i control, els diferents riscos són caracteritzats en termes absoluts i relatius, que pot originar-ne una il·lustració gràfica:



#### Severitat de l'impacte dels riscos

- Molt alta
- Alta
- Mitjana
- Baixa
- Molt baixa





### Comitè de Riscos

A finals de l'any 2006, fou aprovada la constitució del Comitè de Riscos del Grup Gas Natural. Aquest comitè té la missió de vetllar per la protecció dels interessos dels seus *stakeholders* mitjançant:

- La correcta determinació i revisió del risc objectiu del Grup Gas Natural, garantint-ne la congruència amb el posicionament estratègic requerit a cada moment.
- Garantir que tota l'organització compregui i accepti la seva responsabilitat en la identificació, avaluació i gestió dels riscos més rellevants.

### Sistemes de mesurament del risc

El Grup Gas Natural va posar en explotació durant l'any 2006 un sistema de mesurament de risc que té com a objectiu quantificar, de forma recurrent i en base probabilística, quina és la posició en risc assumida en global i per part de cada un dels negocis rellevants davant de factors de risc relacionats amb *commodities* energètics i tipus de canvi.

Aquest sistema està concebut com una eina de suports a les unitats de negoci, garantint que compten amb un nivell d'autonomia òptim en la presa de decisions i assegurant, alhora, que el

nivell de risc assumit per part del Grup Gas Natural i per cada unitat de negoci és congruent amb el perfil de risc establert pel òrgans de govern. El sistema permet, addicionalment, identificar l'existència de cobertures naturals entre diferents unitats de negoci, garantint l'eficiència en termes econòmics i de risc en la presa de decisions, salvaguardant els interessos dels *stakeholders* del Grup Gas Natural.

### Identificació i avaluació d'aspectes mediambientals

El Grup Gas Natural té establerta una metodologia per a la identificació i avaluació dels aspectes ambientals associats als processos (activitats o serveis), centres de treball i parc mòbil, per determinar aquells aspectes que tenen o poden tenir impactes significatius sobre el medi ambient i establir-hi un control.

L'avaluació d'aspectes ambientals té per objecte determinar quins poden tenir un impacte significatiu sobre el medi ambient. Aquesta avaluació es fa basant-se en els criteris que exposem tot seguit:

- Requisits ambientals.
- Quantitat/volum generat/consumit relatius.
- Criteri quantitatiu i qualitatiu.
- Puntuació i qualificació.

Per a l'avaluació d'aspectes ambientals en situacions potencials d'emergència es tenen en compte dos factors:

- Freqüència d'esdeveniment de les situacions.
- Gravetat de les conseqüències.

El producte d'ambdós és el risc que permet avaluar i jerarquitzar els aspectes ambientals potencials.

Amb caràcter periòdic (com a mínim un cop cada tres anys) i sempre que es produeixin canvis en les activitats, instal·lacions o el seu ús, a la legislació o normativa aplicables o altres canvis es procedeix a la seva revisió i actualització. Amb aquesta metodologia per a jerarquitzar riscos el Grup té integrant el principi de precaució en la gestió i projecció de les seves activitats.

### Auditoria Interna

El Grup Gas Natural desenvolupa l'activitat d'auditoria interna com una funció de valoració independent i objectiva. La Direcció d'Auditoria Interna depèn directament de la Comissió d'Auditoria i Control, reportant alhora al president i conseller delegat de Gas Natural SDG.

La seva missió és la de garantir la supervisió i avaluació continua de l'eficàcia del Sistema de Control Intern en tots els àmbits del Grup Gas Natural, aportant un enfocament sistemàtic i rigorós per al seguiment i millora dels processos i per a l'avaluació dels riscos i controls operacionals que hi té associats. Tot això està orientat cap al compliment dels objectius estratègics del Grup Gas Natural: rendibilitat, creixement i qualitat, així com a l'assistència a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'alta direcció del Grup Gas Natural en el compliment de les seves funcions i obligacions en matèria de gestió, control i govern corporatiu.

Així mateix, en el desenvolupament de la seva activitat, la Direcció d'Auditoria Interna verifica de forma recurrent el compliment de totes aquelles polítiques, normes i controls dels processos establerts per l'alta direcció per tal de prevenir i identificar successos de frau, corrupció o suborn. Per a això, tots els programes de treball de revisió de cada un dels processos del Grup Gas Natural contempnen un apartat específic destinat a verificar el correcte disseny i funcionament d'elles esmentades polítiques, normes i controls.

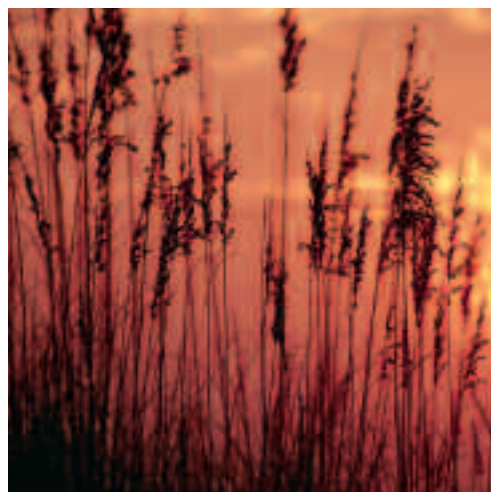
La Direcció d'Auditoria Interna ha establert una metodologia de valoració dels riscos operacionals alineada amb les millors pràctiques de govern corporatiu, basada en el Marc Conceptual de l'Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) i prenent com a punt de partida la tipologia dels riscos definits en el Mapa de Riscos Corporatiu de Gas Natural s.d.g. Cal assenyalar que l'esmentada metodologia compleix les recomanacions aplegades al Codi Unificat de Recomanacions sobre Bon Govern Corporatiu de les Societats Cotitzades, de 19 de maig de 2006, publicat per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (Codi Conthe).

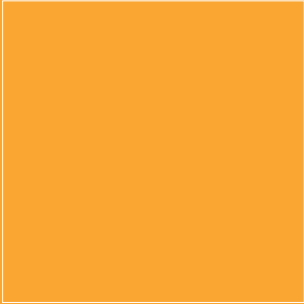
D'acord amb l'esmentada metodologia, els riscos operacionals associats als processos són prioritzats valorant-ne la incidència, importància relativa i grau de control. En funció dels resultats obtinguts a l'esmentada avaluació, es dissenya un pla d'acció orientat a implantar les mesures correctives que permetin mitigar els riscos residuals identificats amb un impacte potencial superior al risc tolerable o acceptat establert. A l'Informe Anual de Govern Corporatiu s'indica la metodologia d'identificació i control dels riscos del Grup.

Els projectes d'auditoria interna s'han desenvolupat en part mitjançant la intranet corporativa d'Auditoria Interna (Audita). Aquesta eina informàtica té per objecte millorar l'eficàcia i eficiència del desenvolupament de la funció d'auditoria interna en tots els àmbits geogràfics i de negoci del Grup Gas Natural. Així mateix, cal assenyalar que la funció que desenvolupa d'acord amb les normes internacionals per a la Pràctica d'Auditoria Interna i que parteix dels auditors interns són o estan en procés d'obtenció del Certified Internal Auditor (CIA),

única certificació reconeguda mundialment que avala l'excel·lència en la prestació de serveis d'auditoria interna.

De manera addicional, atesa la posició organitzativa d'independència i àmbit d'actuació transversal de la funció d'Auditoria Interna, des de la seva direcció s'ha liderat o participat en altres projectes de col·laboració, investigació o assessoria.





## El Codi de Conducta

Durant l'any 2006, el Grup Gas Natural va desenvolupar una intensa labor de comunicació i sensibilització respecte al seu Codi de Conducta. De manera addicional, i més enllà de les purament divulgatives, es van posar en marxa diferents accions destinades a facilitar als empleats la comprensió i el compliment del Codi. Entre les iniciatives endegades destaquen les activitats realitzades per la Comissió del Codi de Conducta, posada en funcionament el juliol de 2005, amb el mandat de l'alta direcció de fomentar la difusió, el coneixement i el compliment del Codi.

Amb l'objectiu que la Comissió pugui executar les seves funcions de forma objectiva i independent, està presidida per la Direcció d'Auditoria Interna i

en formen part cinc persones, en representació d'unitats internes que la companyia entén especialment rellevants als efectes de difondre, implantar i salvaguardar el Codi al Grup Gas Natural. Les unitats presents a la Comissió són: Auditoria Interna, Relacions Laborals, Relacions amb Inversors, Reputació Corporativa i l'Oficina de Garantia de Servei al Client. La Comissió compta amb el suport d'un representant de la Unitats de Recursos Humans, que exerceix la funció de Secretaria de la Comissió. Després de la constitució de la Comissió del Codi de Conducta van entrar en funcionament, sota la seva dependència, més comissions amb una estructura i comeses similars a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia i Mèxic, amb l'objectiu principal de divulgar el contingut del Codi de Conducta en aquests àmbits. França, Itàlia i Marroc estan gestionats per la mateixa Comissió del Codi de Conducta.

Amb la posada en marxa de la Comissió, el Grup Gas Natural pretén posar a disposició dels seus empleats una eina que els ajudi a conèixer millor el Codi de Conducta, a ser conscients de la seva importància i a ajudar a estendre'n el compliment en el conjunt de l'organització. Amb aquest pas, el Grup Gas Natural esdevé un referent nacional i internacional pel que fa a la implantació de procediments per a la protecció de la integritat i la promoció del comportament ètic en la companyia.

Entre les principals tasques desenvolupades per la Comissió, cal ressaltar la supervisió de la posada en marxa del procediment de consulta i notificació del Codi de Conducta. Es tracta d'un canal de comunicació obert entre la Comissió del Codi de Conducta i tots els empleats del Grup Gas Natural per tractar matèries relacionades amb el Codi. Aquest canal permet a tots els empleats de Grup demanar o proporcionar informació sobre qualsevol qüestió relacionada amb el Codi de Conducta. D'aquesta manera, els empleats del Grup Gas Natural es poden adreçar a la Comissió del Codi de Conducta per resoldre tots aquells dubtes que puguin tenir en relació amb el Codi. També es poden posar en contacte amb la Comissió del Codi de Conducta per comunicar de bona fe, confidencialment i sense por a represàlies, conductes contràries als principis del Codi de Conducta.

Totes les comunicacions entre la Comissió del Codi de Conducta i els empleats del Grup Gas Natural són absolutament confidencials, respectant-ne les limitacions establertes a la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. En aquest sentit, el president de la Comissió del Codi de Conducta és l'únic membre, en primera instància, autoritzat per conèixer el conjunt de la informació de totes les consultes i notificacions rebudes del Grup a través





de procediments de consulta i notificació. Així mateix, les notificacions relacionades amb frau, l'auditoria o falles en els processos comptables o control intern són transmeses directament a la Comissió d'Auditoria i Control.

Cal assenyalar que la posada en marxa d'aquest canal suposa complir la recomanació núm. 50.d, que recull el Codi Unificat de Recomanacions sobre Bon Govern Corporatiu de les Societats Cotitzades, de 19 de maig de 2006, publicat per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (Codi Conthe).

D'altra banda, a la intranet corporativa del Grup Gas Natural s'ha inclòs un espai específic per tal que els empleats puguin consultar el Codi de Conducta (editat en vuit idiomes), conèixer les funcions i la composició de les comissions del Codi de Conducta i com fer servir l'esmentat canal de comunicació.

La Comissió del Codi de Conducta informa de les seves activitats a la Comissió d'Auditoria i Control i al Comitè de Direcció a través de la Direcció d'Auditoria Interna.

Durant l'any 2006, la Comissió del Codi de Conducta va mantenir 12 reunions de treball en els quals foren tractats diversos assumptes

relacionats tant amb la implantació del Codi de Conducta al Grup Gas Natural com amb la millor manera de donar resposta a les consultes i notificacions rebudes dels empleats de la companyia.

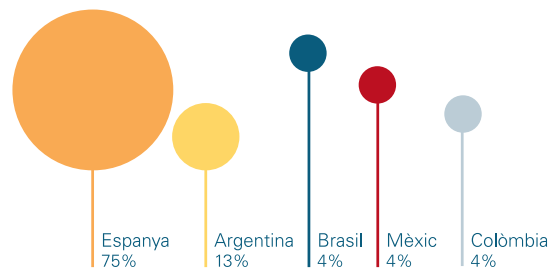
Així mateix, hi ha previst que durant l'any 2007 la Comissió del Codi de Conducta promogui diverses activitats amb l'objectiu que els proveïdors i empreses col·laboradores del Grup Gas Natural adaptin el seu comportament a les pautes d'actuació que es defineixen al Codi de Conducta.

Tot seguit presentem els principals indicadors d'activitat de la Comissió del Codi de Conducta:

	Consultes	Notificacions	Total
<b>Comunicacions rebudes</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>23</b>
<b>Nombre de comunicacions rebudes per cada 200 empleats</b>			<b>0,92</b>

38 ●

### Origen geogràfic de les comunicacions. 2006



### Capítol del Codi de Conducta al qual fan referència les comunicacions

	Consultes %	Notificacions %	Total %
Respecte a la legalitat i als valors ètics	14	8	10
Respecte a les persones	-	38	25
Desenvolupament professional i igualtat d'oportunitats	29	31	30
Seguretat i salut en el treball	14	8	10
Lleialtat a l'empresa i conflicte d'interessos	29	-	10
Relacions amb els clients	-	15	10
Vigència	14	-	5
<b>Total general</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



### Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)

<b>Consultes</b>	<b>39</b>
<b>Notificacions</b>	<b>74</b>
<b>General</b>	<b>60</b>

<b>Nº de reunions de la Comissió del Codi de Conducta</b>	<b>12</b>
---	-----------

## 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. 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, definint-se com 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 dóna 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. 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 dóna 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 del Grup Gas Natural

Compromisos de responsabilitat corporativa	42
El govern de la responsabilitat corporativa	44
Fundació Gas Natural	47
Contribució al desenvolupament del Grup Gas Natural	48
Diàleg amb els grups d'interès	51

# Compromisos de responsabilidad corporativa

42 •

En aquest Informe detallem a continuació les principals actuacions realitzades durant l'any 2006 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 sostinguda 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

- Garantir un entorn de treball físicament i psicològicament segur que faciliti la qualitat de vida dels empleats.
- Garantir un entorn de treball que afavoreixi l'aportació de valor al negoci i impulsi el desenvolupament professional dels empleats, facilitant les condicions per al millor equilibri personal i professional.
- 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, per tal de satisfer adequadament les demandes dels clients.
- Establir mecanismes objectius de selecció per tal d'optimitzar la relació amb els proveïdors i subministradors mitjançant un diàleg obert i transparent.
- Exigir el compliment d'elevats criteris de seguretat, qualitat i mediambientals per tal que les seves actuacions del Grup tinguin un impacte positiu en els processos i l'entorn.

### Compromisos amb la societat

• 43

- 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, er donar resposta a les necessitats del ciutadans.

### Compromisos amb el medi ambient

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

# El govern de la responsabilitat corporativa



44 •

La responsabilitat corporativa està integrada en 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.



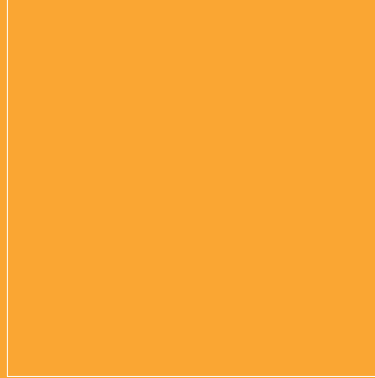
## Comitè de Reputació Corporativa

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 Corporativa són:

- Implementar la gestió de la reputació corporativa en tota l'organització, sobre la base d'una actuació responsable que creï 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 Corporativa 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 Corporativa informa sobre les seves activitats al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

### Comissió del Codi de Conducta

El Codi de Conducta del Grup Gas Natural fou aprovat el 31 de març de 2005 pel Consell d'Administració del Grup Gas Natural fou endavant presentat a la Junta General d'Accionistes del 20 d'abril de 2005.

El juliol de 2005, es va constituir la Comissió del Codi de Conducta de Gas Natural, amb les funcions principals de:

- Fomentar la difusió i contingut del Codi de Conducta.
- Facilitar una via de comunicació a tots els empleats per demanar consultes i notificacions d'incompliments del Codi.
- Facilitar la resolució de conflictes relacionats amb l'aplicació del Codi de Conducta.

Per tal que la Comissió pugui executar les seves funcions de forma objectiva i independent, la Comissió està presidida per la Direcció d'Auditoria

Interna i està formada per representants de diferents direccions i unitats implicades en el seguiment del Codi de Conducta.

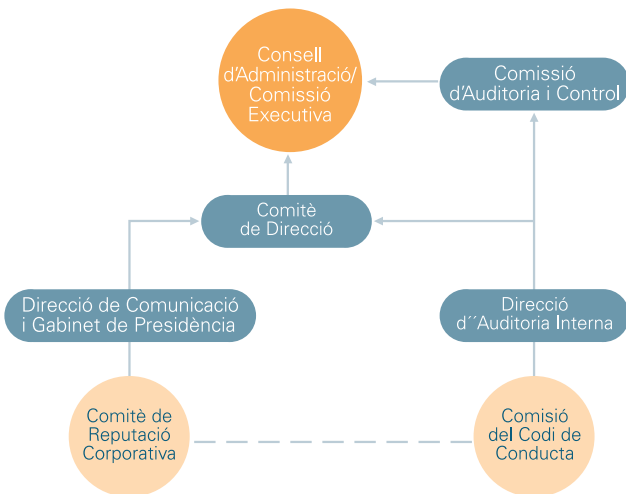
La Comissió del Codi de Conducta informa les seves activitats a la Comissió d'Auditoria i Control i al Comitè de Direcció, a través de la Direcció d'Auditoria Interna.

Així mateix, s'han constituït comissions locals del Codi de Conducta, en dependència de la Comissió del Codi de Conducta, en alguns dels països on opera el Grup Gas Natural (Argentina, el Brasil, Colòmbia i Mèxic), amb l'objectiu principal de facilitar la divulgació el contingut del Codi en aquests països. Els àmbits de França, Itàlia i Marroc estan gestionats per la mateixa Comissió del Codi de Conducta.

En el capítol de Govern corporatiu es dona un detall més ampli sobre les funcions i activitats de la Comissió.



46 • **Estructura de govern de la responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural**



**Membres del Comitè de Reputació Corporativa**

- Auditoria Interna
- Relacions amb Inversors
- Seguiment del Negoci Minorista
- Gestió de Models i Tècniques de Desenvolupament i Recursos Humans Amèrica Llatina
- Comptabilitat i Consolidació
- Comunicació i Gabinet de Presidència (Presidència del Comitè)
- Reputació Corporativa
- Oficina de Garantia de Servei al Client
- Control i Gestió de Riscos
- Secretaria del Consell i Assumptes de Govern Corporatiu
- Promoció Negocis Majoristes
- Serveis Recursos Humans
- Processos Tècnics, Seguretat i Medi Ambient
- Tecnologia, Seguretat i Eficiència Energètica
- Assegurament Qualitat i Gestió de Proveïdors

**Membres de la Comissió del Codi de Conducta**

- Auditoria Interna (Presidència)
- Oficina de Garantia de Servei al Client
- Reputació Corporativa
- Relacions amb Inversors
- Relacions Laborals
- Gestió de Models i Tècniques de Desenvolupament i Recursos Humans Amèrica Llatina (Secretaria)

**Composició Comissions Locals (¹)**

**Argentina-Brasil-Mèxic-Colòmbia**

President	Recursos Humans
Vocal	Auditoria Interna
Vocal	Relacions Externes
Vocal i Secretari	Assumptes Jurídics

(¹) Els àmbit de França, Itàlia i el Marroc són gestionats per la Comissió del Codi de Conducta.

## Fundació Gas Natural



La Fundació Gas Natural ha anat consolidant les línies d'activitat posades en marxa en els dos darrers anys, 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 els seus objectius, 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 funcionals. Cal destacar la decisió de formalitzar un Museu del Gas, que permetrà presentar a la societat la història d'aquesta energia, la seva funcionalitat social i la seva capacitat de desenvolupament junt amb les energies renovables.

Les activitats de la Fundació Gas Natural estan detallades als capítols corresponents d'aquest Informe. No obstant, també aquest any es va elaborar la Memòria de activitats de la Fundació en la qual es mostren totes les accions desenvolupades durant l'exercici de 2006. Així mateix, a la pàgina web corporativa del Grup ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)) s'hi pot trobar informació actualitzada.



# Contribució al desenvolupament del Grup Gas Natural

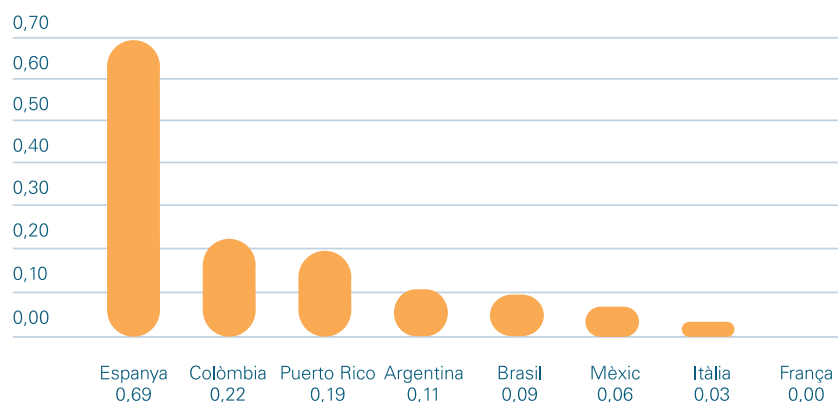
48 •

El Grup Gas Natural és conscient que, mitjançant la seva activitat de proveïment, distribució i comercialització de gas natural i electricitat, col·labora en el desenvolupament econòmic i socials dels països on és present. Així mateix, concep la seva contribució com un dels eixos principals de la seva actuació, d'acord amb la seva visió de negoci.

<b>Desglossament de despeses de personal</b> (milions d'euros)	<b>2006</b>	<b>2005</b>
Salaris	232	222
Seguretat Social	51	48
Pensions i altres beneficis socials	13	8
Altres	27	16
<b>Treballs realitzats per a l'immobilitzat del Grup</b>	<b>(46)</b>	<b>(42)</b>
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>252</b>

## Contribució al PIB per països (%). 2006

(import net de la xifra de negoci/PIB nominal)



Aquesta es distingeix per voler donar un excel·lent servei al client, per oferir una rendibilitat sostinguda als accionistes, per oferir oportunitats de desenvolupament personal i professional als seus empleats, i pel seu compromís amb la societat.

En aquest sentit, ofereix el millor servei als seus clients, mitjançant la millora de la qualitat del seu benestar i proporcionant-los la solució energètica que més s'adapta a les seves necessitats personal o de negoci. El Grup Gas Natural, gràcies a l'experiència de més d'un segle, ha esdevingut un dels principals subministradors de gas, fet que li ha permès d'oferir un servei integral i flexible basat en una dedicació exclusiva a tots els seus grans clients, Pimes i particulars.

De la mateixa manera, presta una especial atenció a aportar un valor sostingut als seus accionistes. El Grup Gas Natural considera que la remuneració de l'accionista és un dels aspectes bàsics de la seva activitat empresarial. 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, noves tecnologies i millora d'eficiència. L'objectiu és assentar les bases per a l'expansió futura del negoci.

El Grup és, a més generador d'ocupació als països en els quals porta a terme les seves activitats, 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 dels països on opera, així com per la seva contribució al PIB.

**Inversions intangibles** 57 milions de euros

**Impostos sobre societats** 351 milions de euros



D'altra banda, 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.

La creixent percepció existent a nivell mundial sobre la importància del canvi climàtic, només serveix per accentuar els avantatges mediambientals del gas natural enfront de la resta de combustibles fòssils i explicar la progressiva expansió que el seu consum ha experimentat al món. Tot això ha portat a conformar la visió del gas natural com el combustible del segle XXI i l'energia pot fins que les energies renovables tinguin prou desenvolupament i maduresa tecnològica com per encapçalar el mapa energètic del futur.

**Els principals avantatges mediambientals del gas natural són:**

**Una energia neta**

La composició química del gas natural (amb menor contingut en carboni) en fa una energia de generalitzada acceptació que produeix el menor impacte de tots els combustibles fòssils. D'aquesta manera, la seva combustió genera menys CO<sub>2</sub> que altres fonts energètiques amb la qual cosa

contribueix significativament a la disminució de l'efecte hivernacle. Les emissions de NO<sub>x</sub> resulten considerablement menors i són pràcticament nul·les les emissions de SO<sub>2</sub>, partícules i compostos orgànics volàtils. Cada m<sup>3</sup> de gas natural consumit evita l'emissió a l'atmosfera de 1,6 kg de CO<sub>2</sub> (en substitució de carbó) i 0,7 kg (en substitució dels productes del petroli).

**Una energia abundant**

D'acord amb les darreres estimacions, es pot afirmar que les reserves mundials provades de gas natural i comercialment explotables són equivalents a les del petroli. Però allò vertaderament important és que les reserves de gas natural estan seguint una tendència forta i continuadament ascendent, i que, a més, amb el volum actual de reserves es podrà fer front durant prop de 65 anys a la demanda mundial prevista de gas natural, amb nivells de consum de 2005 i en les condicions de preus i de costos actuals.

**Una energia eficient**

El gas natural, respecte a la resta de combustibles fòssils, porta associades tecnologies de major rendiment, fet unit al seu major poder calorífic, ofereix importants millores per al medi ambient. La major eficiència de les centrals de cicle combinat amb gas natural, un 20% superior a les tèrmiques convencionals, així com els processos de

cogeneració, on s'arriba a rendiments finals del 80%, fan del gas natural el combustible idoni per a aquestes usos. La conseqüència mediambiental d'aquesta major eficiència és clara; per aconseguir la mateixa quantitat d'energia cal cremar menys quantitat de gas natural que de la resta de combustibles fòssils, amb la conseqüent reducció d'emissions a la atmòsfera.

### Gran potencial d'aplicacions

La netedat, versatilitat, alt rendiment i economia del gas natural el fan especialment útil en qualsevol procés de generació de calor o fred, i en conseqüència, en múltiples aplicacions a la llar, comerç i indústria. El seu ús en l'automoció, piles de combustible i reproducció de fred són tan sols

una mostra de les possibilitats de desenvolupament del gas natural, amb la conseqüent repercussió en la reducció de les emissions contaminants.

### Minim impacte ambiental

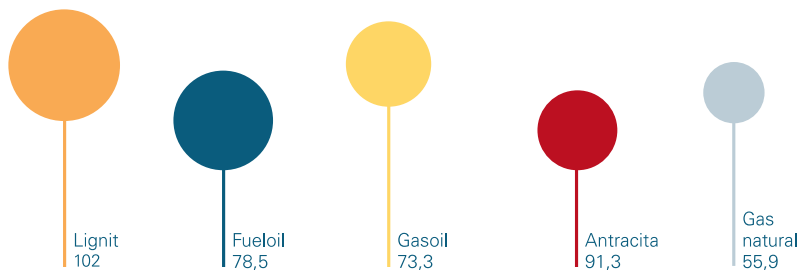
En ser el gas natural una energia primària que es pot consumir tal com es presenta a la natura, les seves característiques i composició són la raó de què sigui el més net i menys contaminant de tots els combustibles fòssils. És, per tant, una opció energètica capaç de comptabilitzar la doble exigència d'aportar òptimes prestacions i alta eficiència energètica en el seu ús final amb el mínim impacte ambiental. Per això, el gas natural és una part important de la solució al problema dels efectes del canvi climàtic, ja que a més de contribuir en bona mesura al desenvolupament sostenible en emetre en la seva combustió una menor quantitat de gasos d'efecte hivernacle que la resta de combustibles fòssils, fa possible avançar en el compromís europeu de compliment del Protocol de Kioto.

### Una energia d'ús creixent per a un desenvolupament sostenible

El l'horitzó de l'any 2030, el gas natural serà l'energia que haurà experimentat un major augment al món. A Espanya representa actualment l'11% de la demanda total d'energia primària, amb un gran potencial de creixement, gràcies bàsicament a l'augment continu dels usuaris en tots els sectors, a la progressiva extensió de la xarxa de gasoductes i a l'increment del volum de gas per a la generació d'electricitat. Per tots aquests motius, el gas natural es perfila com la font d'energia que pot fer compatible el creixement econòmic sostenible amb la preservació del medi ambient, gràcies a la seva alta eficiència energètica i al seu reduït impacte ambiental.

## CO<sub>2</sub> produït en la combustió de combustibles fòssils. 2006

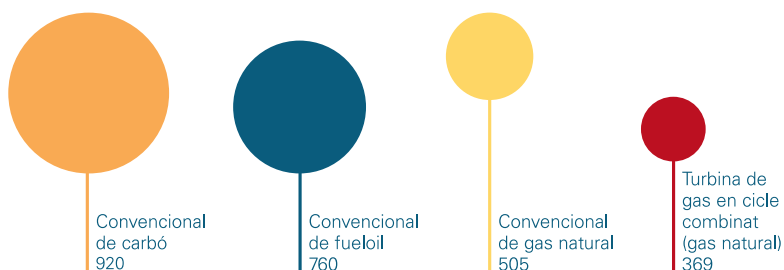
(kg/GJ)



Font: IPCC-EUROGAS.

## Generació termo-elèctrica. 2006

(emissions de CO<sub>2</sub> per tecnologia) (kg/MWh)

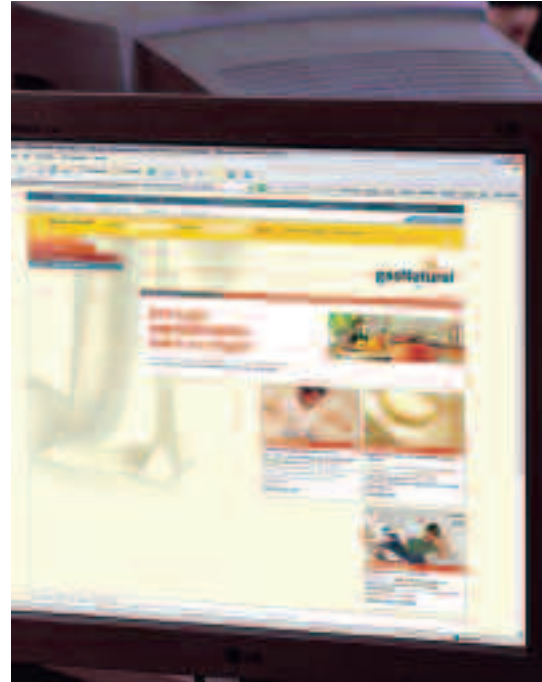


Font: Estudi d'Impacte Ambiental de la central de cicle combinat de gas natural a Arrúbal (La Rioja)-2002.

## Diàleg amb els grups d'interès

La responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural respon a una forma d'activitat empresarial sustentada en la responsabilitat i en la creació de valor per als seus diferents grups d'interès.

Com a mecanisme per poder donar resposta a aquest principi d'actuació, el Grup Gas Natural entén que cal establir un diàleg actiu amb cada un dels seus grups d'interès. Per a això, constitueix i fomenta canals de comunicació permanents amb els diferents *stakeholders* del Grup, amb la finalitat de crear un sistema de comunicació interactiu, àgil i de fàcil accés.



Tot seguit detallem les principals activitats de diàleg amb els grups d'interès desenvolupades l'any 2006, classificades en:

- **Accions de consulta**, que estarien constituïdes per aquells canals de diàleg bidireccional, on tant els *stakeholders* com el Grup interactuen d'una manera activa per a l'intercanvi fluid d'informació i expectatives. Els resultats d'aquestes accions són tinguts en compte en la millora i adequació de processos i en la selecció de continguts per al present Informe.
- **Accions divulgatives**, amb la participació de la companyia en organismes de diferents àmbits i amb el desenvolupament d'actuacions de comunicació corporativa unidireccional de transmissió d'informació.

## Accions de consulta

---

### Clients

---

Enquestes a clients a Espanya, amb l'objectiu d'identificar les seves necessitats i expectatives en relació als diferents serveis prestats i el seu grau de satisfacció respecte als mateixos clients.

Potenciació del portal de l'Oficina de Garantia de Servei al Client.

---

### Accionistes i inversors

---

Reunions *one-on-one* celebrades amb inversors, així com atenció contínua a les sol·licituds d'informació per part dels analistes que realitzen el seguiment de la companyia.

Consultes ateses mitjançant el canal de correu electrònic per la Unitat de Relacions amb Inversors.

---

### Empleats

---

Creació del Grup Consultiu de Comunicació Interna, com a eina de detecció i valoració de necessitats de comunicació a empleats.

Distribució del Codi de Conducta a tots els empleats del Grup i posada en marxa del procediment de consulta i notificació a través de NaturalNet. Atenció de la Comissió del Codi de Conducta de les sol·licituds dels empleats.

Bústia de suggeriments a NaturalNet "La teva opinió importa".

Espai restringit creat a NaturalNet anomenat "Comunitat de prevenció", per facilitar i agilitzar la tasca d'informació als delegats de prevenció.

Celebració de reunions dels comitès de Seguretat i Salut i diàleg amb els representants dels treballadors per a consultes regulars i periòdiques en aquesta matèria.

Realització d'enquesta interna per polsar la percepció i satisfacció del treballador respecte al Servei de Vigilància de la Salut.

Constitució de diferents grups de treball formats per l'empresa i els representants dels treballadors amb l'objectiu d'analitzar i proposar millores en l'àmbit de la seguretat.

---

### Proveïdors

---

Potenciació del canal Repro com a repositori d'informació de proveïdors. Ampliació del qüestionari per a l'alta de proveïdors en l'àmbit de la responsabilitat social corporativa.

---

### Societat

---

Promoció del diàleg entre les empreses, ONGs, universitats i escoles de negocis en qüestions relacionades amb la responsabilitat social corporativa i la seva gestió en l'empresa, des de la Comissió de Responsabilitat Social Corporativa de Foment del Treball, Fundació Carolina i Associació de Joves Empresaris de Catalunya.

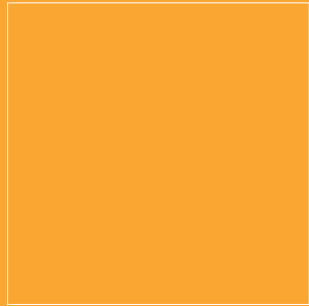
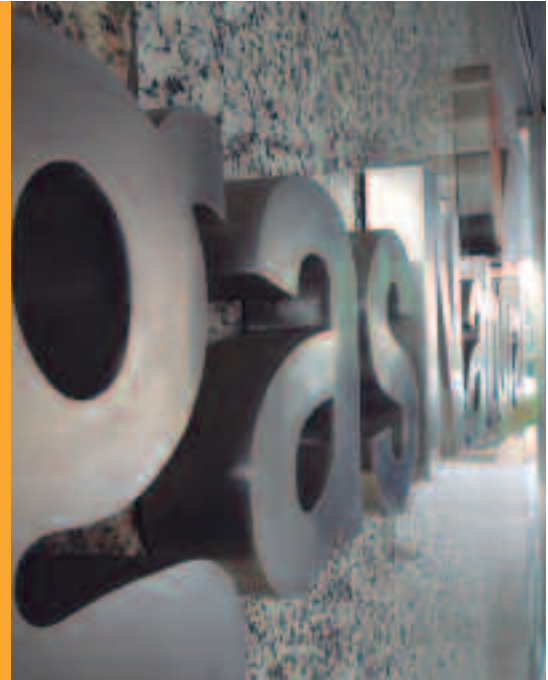
En el marc del Fòrum de Reputació Corporativa, participació en els estudis dels sistemes de mesurament de la reputació corporativa (*RepTrack*), l'acció social (LBG) i campanyes d'adhesió a iniciatives de Nacions Unides (Objectius del Mil·lenni).

Participació en el Comitè Executiu de l'Associació Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides (ASEPAM), així com la realització de tasques de promoció, d'ajut i comunicació que es va enviar a Nacions Unides i ASEPAM.

Promoció, des de la Càtedra Ethos/Universitat Ramon Llull, de la investigació en la ètica aplicada i divulgació d'estudis realitzats en l'àmbit acadèmic sobre aquestes qüestions.

Procés d'assessorament intern en responsabilitat corporativa, amb l'objectiu de difondre les millors pràctiques en aquesta matèria.

---



## Accions divulgatives

53

### Clients

Llançament de la *newsletter* Infonatural que acompanya la factura amb informació sobre eficiència energètica, mesures d'estalvi, ofertes i altres continguts d'interès per al client.

Comunicació als clients de la realització de jornades mediambientals, per mitjans *offline* i *online*.

Presentació d'un projecte per enviar publicacions via correu electrònic a la pàgina web de grans clients.

Realització d'un *banner* informatiu de conscienciació mediambiental a la pàgina web de grans clients.

Actualització del portal del Grup que incorpora millores en la navegació, així com una actualització dinàmica dels continguts.

### Accionistes i inversors

Presentacions trimestrals de resultats per videoconferència.

Presentacions específiques en fòrums realitzades per membres de l'alta direcció del Grup.

### Empleats

Participació de l'alta direcció en la Comissió Rectora del Servei de Prevenció Mancomunat.

Elaboració i report periòdic, a la més alta direcció del Grup Gas Natural, d'un informe d'avaluació i seguiment en matèria de seguretat i salut a nivell de Grup.

Reunions entre la Direcció de Relacions Laborals i els representants dels treballadors de les diferents empreses del Grup i amb les seccions i federacions sindicals.

Intervenció de la Direcció de Relacions Laborals en la Comissió del Pla de Pensions de Promoció conjunta i en el Comitè conjunt de Seguretat i Salut.

Reunions de la Comissió del Codi de Conducta.

### Proveïdors

Divulgació al portal del Proveïdor/Extranet del Grup Gas Natural dels indicadors de qualitat gestionats mitjançant el Model Q als proveïdors de canalització de xarxa.

Presentació del document de bones pràctiques ambientals en construcció de xarxes de gas per tal que els accions fossin assumides pels proveïdors.

### Societat

Desenvolupament d'un pla de comunicació per informar sobre la nova seu del Grup Gas Natural a Barcelona i sobre el trasllat dels empleats.

Creació d'una sala de premsa a la nova seu del Grup Gas Natural.





## Grups d'interès y sostenibilitat ambiental

Els clients i el Grup Gas Natural	56
Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural	74
Els empleats i el Grup Gas Natural	86
Els proveïdors i el Grup Gas Natural	114
La societat i el Grup Gas Natural	124
Sostenibilitat ambiental	146



## Els clients i el Grup Gas Natural



56 •

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 10,6 milions de clients a Europa i l'Amèrica Llatina. La meitat estan localitzats 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:

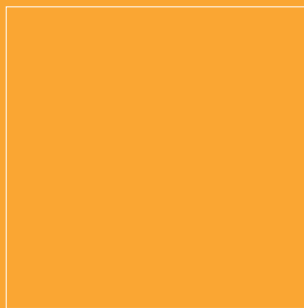
- Els clients del mercat regulat.
- Els clients del mercat liberalitzat.

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:

- El Grup Gas Natural va continuar ampliant l'any 2006 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.

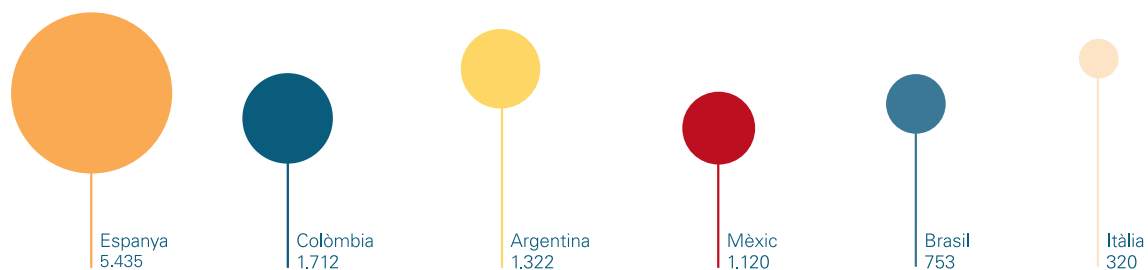


- Des del punts de vista organitzatiu, el negoci de distribució de gas natural es va separar completament del negoci de comercialització, en compliment de la normativa vigent. L'estructura de la Direcció General de Negocis Minoristes, sota la qual s'agrupa el negoci de comercialització, ha evolucionat cap a una major orientació al client domèstic i petit comerciant, fet que redundarà en una millor qualitat de servei.
- Es van renovar els processos de gestió amb l'objectiu de millorar l'atenció als clients del Grup Gas Natural d'acord amb les seves característiques.



### Nombre de clients de distribució. 2006

(en milers)



Total nº de clients: 10.662.

### Increment del nombre de clients

(milers)

	2006	2005	2004
Espanya	301	325	326
Argentina	33	32	27
Brasil	8	54	44
Colòmbia	98	119	124
Mèxic	11	48	85
Itàlia	32	36	252
<b>Total</b>	<b>483</b>	<b>614</b>	<b>858</b>

# Un servei excel·lent

## Compromisos i accions rellevants del Grup Gas Natural amb els clients

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

- Implantació i desplegament de programes de millora sistemàtica i contínua dels processos en els diferents àmbits de l'organització, i desplegament d'acord amb les necessitats de projectes de millora radical a través de la metodologia. Sis Sigma, per a la millora de l'eficiència de processos i augment de la satisfacció de clients tant interns com externs.
- Desplegament de la cultura client-proveïdor intern a través del mesurament de satisfacció del client intern respecte al servei ofert per les àrees de serveis corporatius a les diferents àrees de negoci.
- Implantació del projecte de "Mobilitat aplicada al control de qualitat de lectures" (captura aleatòria de fotografia digital del comptador) i control de repartiment de factures mitjançant GPS a Gas Natural México.

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

- Llançament de gnSolar: una gamma de productes amb una àmplia varietat de solucions per a la instal·lació i manteniment de plaques solars, que per normativa s'han d'instal·lar en qualsevol construcció nova.

gnSolar és a més una peça clau de l'estratègia de la companyia en la seva aposta per l'eficiència energètica.

- Campanya d'informació per fomentar l'ús eficient de l'energia a la llar, amb la qual els clients poden valorar els seus coneixements sobre com fer servir l'energia d'una manera eficient, a través de quatre proves o reptes interactius a la pàgina web corporativa.
  - Negociació amb l'Autoritat Elèctrica de Puerto Rico d'un contracte per a l'ús de la terminal d'EcoEléctrica per a la importació de gas, reduint la dependència del petroli i les emissions mitjanes de l'illa.
- ### 3. Establir una comunicació efectiva amb els clients per anticipar-se a les seves necessitats:
- Actualització del portal del Grup Gas Natural que incorpora millores a la navegabilitat, així com una actualització dinàmica dels continguts.
  - Potenciació de l'Oficina de Garantia de Servei al Client *online* amb l'objectiu de motivar les associacions de consumidors a realitzar les seves comunicacions pel canal web.
  - Llançament de la *newsletter* "Infonatural", que acompanya la factura amb informació sobre eficiència energètica, mesures d'estalvi, ofertes i altres continguts d'interès per al client.

# Les respostes del Grup Gas Natural als seus clients

60 •

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

Amb l'objectiu de ser líders en qualitat en el sector energètic, el Grup Gas Natural va continuar treballant en diferents projectes i accions de millora emmarcats dins de cada una de les quatre línies de treball definides al Pla Estratègic de Qualitat 2004–2008.

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

El client és la referència preferent en la Missió i Visió del Grup Gas Natural, i l'orientació al client és el primer dels Valors que guien la forma d'actuar de la companyia. Per a això, el Grup, com



a part del seu Pla Estratègic de Qualitat i en base a la cultura de l'empresa, va posar en marxa nombroses iniciatives destinades a optimitzar la qualitat del servei d'atenció telefònica que ofereix als seus clients.

Entre aquestes iniciatives podem destacar les següents:

- Implantació gradual de mecanismes que permetin automatitzar i simplificar els processos d'atenció al client, proporcionant a l'agent una única eina d'entrada per a la gestió d'aquests processos.
- Implementació de les funcionalitats de la telefonia en l'aplicació Siebel (visualització automàtica d'informació de la trucada i del client, realització de la transferència de la trucada amb dades associades, etc.).

A Mèxic, es va dur a terme una reestructuració organitzativa de les àrees de servei al client i la implantació d'un sistema de gestió i reclamacions que ha permès millorar el nivell de resolució de les demandes, millorant notablement la percepció de la qualitat dels serveis relacionats amb l'atenció al client.



En aquesta mateixa línia, a Colòmbia, Gas Natural ESP va enfortir els espais d'atenció als seus clients a través de la participació i realització de jornades al llarg de l'any a les diferents zones on opera. Així mateix, va adequar els centres del gas incloent-hi millores com l'optimització de l'ús de l'espai d'atenció i espera, millora de la senyalització, unificació de la imatge corporativa i trasllat de les caixes recaptadores a llocs exclusius per a aquesta tasca.

D'altra banda, un aspecte important que va permetre augmentar la qualitat del servei fou la gestió realitzada per Gas Natural ESP per establir nous punts de cobrament, aconseguint vincular a més de 3.000 estacions habilitades per al pagament de la facturació amb horaris de 6.00 a.m. a 10.00 p.m. de diumenge a diumenge.

De manera addicional, a Colòmbia es va implementar el Sistema d'Atenció Tècnica (SAT), un *software* dissenyat especialment per als processos d'operacions domiciliàries i control de mesurament que pretén optimitzar les tasques d'assignació, enrutament i comunicació de treballs. De la mateixa manera, Gas Natural ESP va realitzar un important esforç per aconseguir que els seves empreses filials (Gas Natural de Oriente ESP i Gases de Barrancabermeja ESP) adoptessin procediments i homogeneïtzessin l'atenció i el

control de la gestió davant dels clients mitjançant l'adopció del Sistema de Gestió Comercial (SGC) i els indicadors respectius.

#### **Alinear l'organització amb els objectius de qualitat**

En la recerca permanent del compromís dels empleats amb el client i en la satisfacció de les seves necessitats en tots els nostres productes i serveis, i ser, durant l'any 2006 el Grup Gas Natural va continuar impulsant, dins de l'àmbit del Pla de Formació 2006, cursos adreçats a la sensibilització de persones del Grup a Espanya sobre la importància de la qualitat del servei dins del negoci, i la millora contínua dels serveis i productes que s'ofereixen als clients.

D'altra banda, el Grup va continuar incorporant objectius relacionats amb la qualitat del servei al Sistema de Direcció per Objectius de Recursos Humans, amb la finalitat d'aconseguir el ple compromís de tots els empleats, millorar contínuament la qualitat i seguretat dels seus productes i oferir un servei excel·lent a tots els clients.

També l'any 2006 es va continuar treballant en el foment de la cultura proveïdor-client intern, mitjançant el mesurament de la satisfacció dels clients interns amb els serveis oferts per algunes de les àrees corporatives del Grup Gas Natural.



62 ●

A Colòmbia, va continuar el procés de formació adreçada a tots els col·laboradors, amb l'objectiu d'enfortir la companyia en coneixements sobre els mesuraments de la qualitat percebuda pels clients.

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

L'any 2006, 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, a l'Argentina es va posar en marxa el portal del Matriculat amb l'objectiu de facilitar la presentació d'expedients d'inspecció i posada en gas d'instal·lacions domiciliàries de nous clients a través d'Internet.

#### **Potenciar la gestió de la qualitat en el Grup**

Amb la finalitat d'aconseguir la integració de la gestió de la qualitat en el marc del negoci, el

Grup Gas Natural va continuar desenvolupant diferents eines orientades a aquesta integració, entre les quals destaquen les següents:

- Desplegament del Mapa de Processos i la Gestió de Processos. El Grup Gas Natural prossegueix en la fase de documentació dels processos estratègics, de negoci i de suport, identificant en cada cas els indicadors de qualitat, rendiment i rendibilitat associats i la implantació de les eines necessàries per al seu control i seguiment. Durant l'any 2006, es van dur a terme iniciatives pel que fa a:
  - Processos de Gas Natural Distribució.
  - Processos de Grans Comptes.
  - Processos d'Enginyeria.
  - Processos de Servei al Client.
  - Processos de Negocis Minoristes Liberalitzats.
  - Processos de Recursos Humans a Espanya.
  - Processos de Gas Natural Itàlia i Gas Natural BAN.

Finalment, es va actualitzar la cadena de valor del Grup Gas Natural, seguint la situació interna de la companyia i l'evolució del mercat.

- Millora del Sistema de Qualitat Certificat en les empreses distribuïdores i comercialització del Grup Gas Natural a Espanya, reorientant la seva gestió en base als seus processos, ampliació de l'abast a Gas Natural Informàtica i inici del procés de

certificació en activitats de generació elèctrica en centrals de cycle combinat a Espanya. En l'àmbit internacional, es va certificar el procés d'inspecció d'instal·lacions per al subministrament de gas combustible a Colòmbia i als laboratoris de mesurament d'alta i baixa pressió al Brasil.

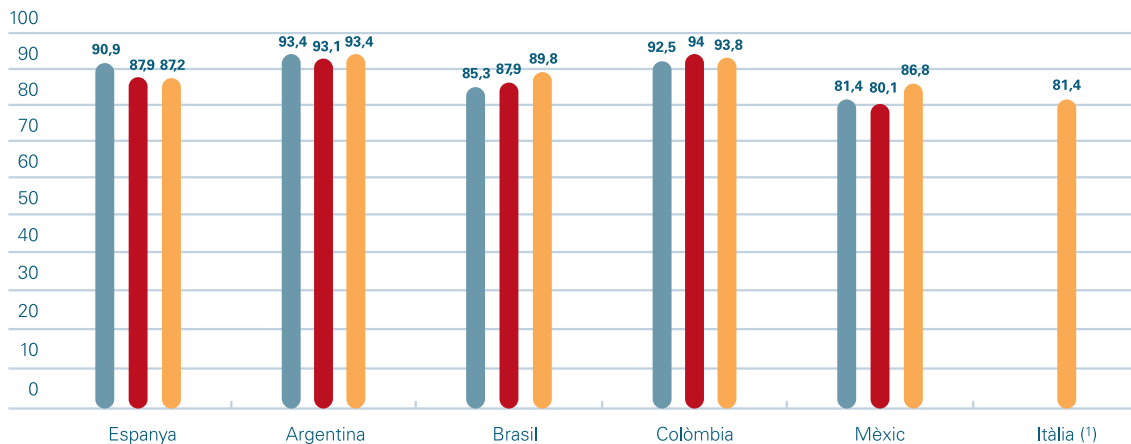


- A Gas Natural Itàlia es va implantar el sistema de mesurament de satisfacció de clients i es va certificar el seu sistema de qualitat. Així mateix, a Colòmbia es va ampliar la cobertura del sistema de mesurament a més processos i es va estendre als clients dels mercats industrial i de gas natural vehicular.
- Pel que fa als avenços en el desplegament de processos d'autoavaluació, durant l'any 2006, es van realitzar millores importants pel que fa a la seva metodologia d'autoavaluació, i es va dur a terme la implantació del procés a Gas Natural Comercialitzadora, seguint els criteris del Model EFQM d'Excel·lència.
- Implantació d'un programa per a la millora sistemàtica i contínua dels processos a través de Sis Sigma, realitzant durant l'any 2006 projectes

de millora en els processos relacionats amb Servigas Emergències, captació de clients i atenció d'urgències en l'àmbit espanyol.

- Continuació del desenvolupament de l'aplicació informàtica "Sistema d'Indicadors de Qualitat" (INCA), que facilitarà el seguiment dels indicadors establerts en els diferents processos del Grup Gas Natural.
- Implantació del projecte de "Mobilitat aplicada al control de qualitat de lectures" (captura aleatòria de fotografia digital del comptador i impressió en la factura del client) i control de repartiment de factures mitjançant GPS a Mèxic.

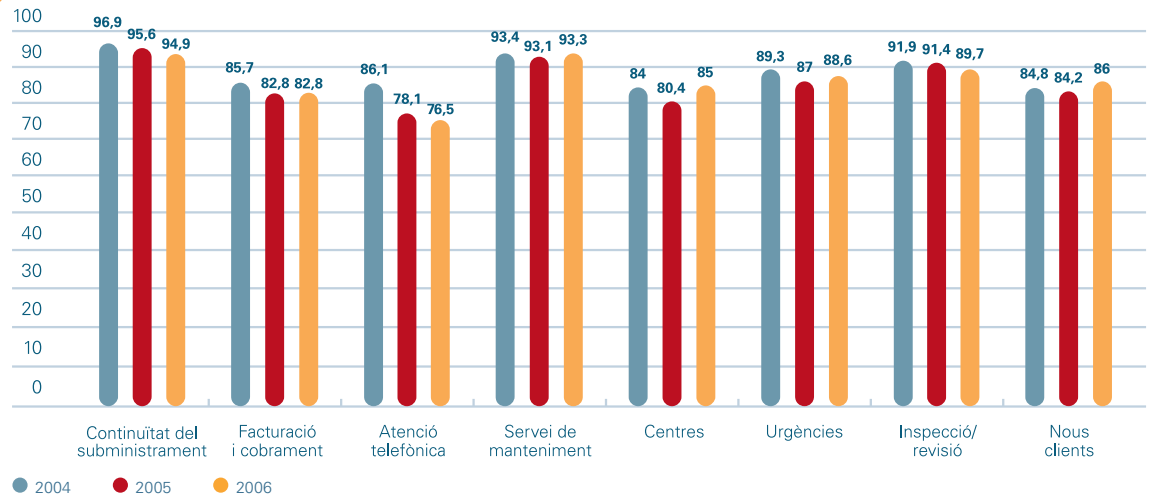
### Percentatge de clients satisfets (per països)



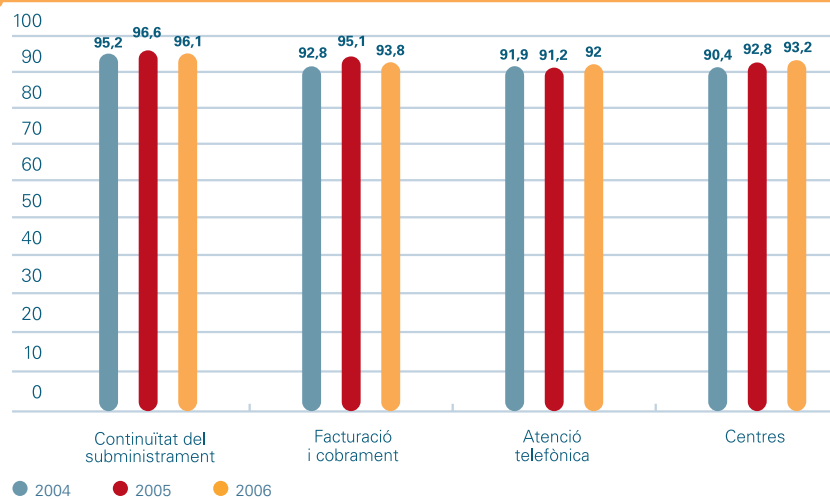
(1) A Itàlia, es va implantar l'any 2006 el sistema de mesurament de la satisfacció dels clients i es va certificar el seu sistema de qualitat.



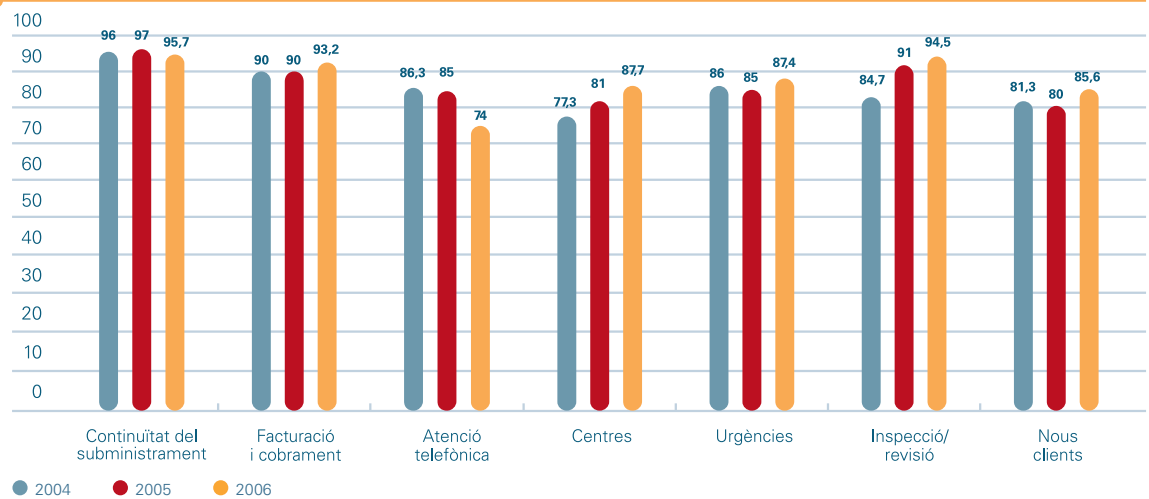
### Índex de satisfacció dels principals processos. Espanya (%)



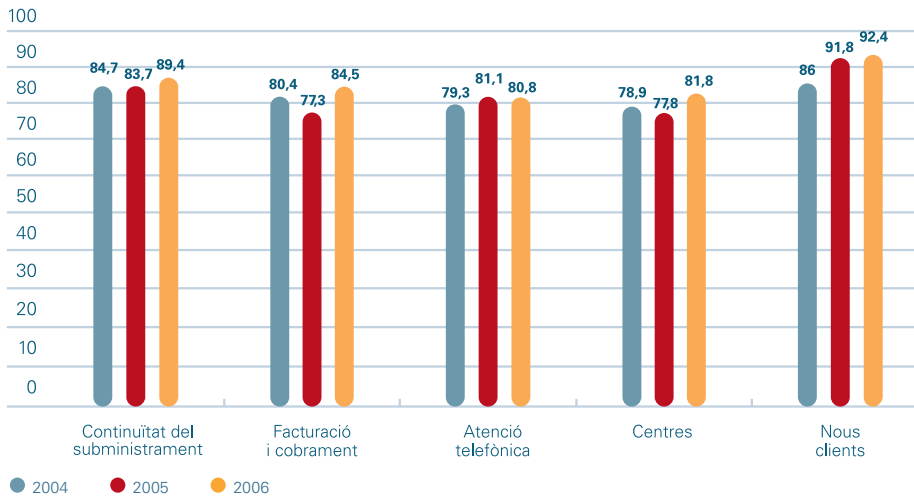
### Índex de satisfacció dels principals processos. Argentina (%)



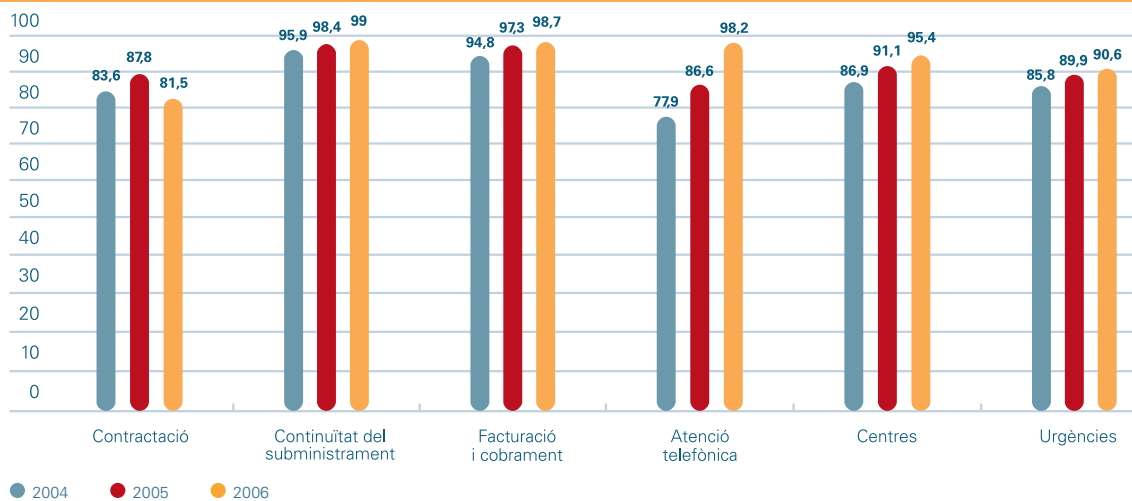
### Índex de satisfacció dels principals processos. Colòmbia (%)



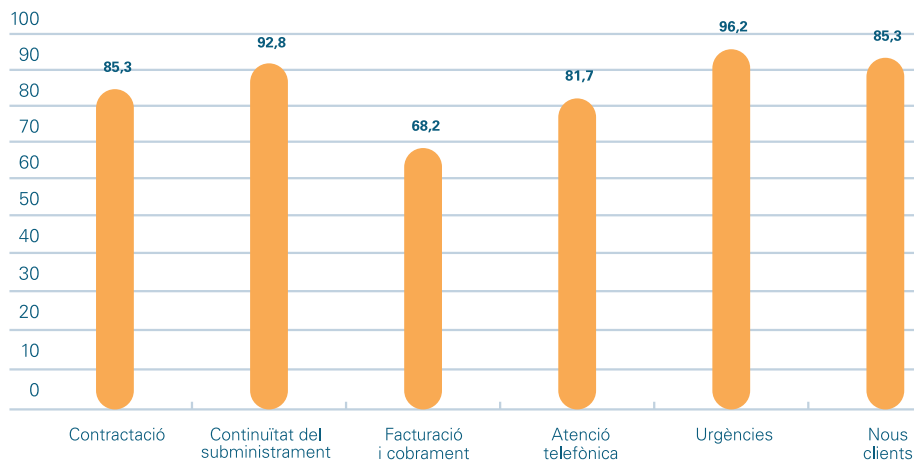
### Índex de satisfacció dels principals processos. Mèxic (%)



### Índex de satisfacció dels principals processos. Brasil (%)



### Índex de satisfacció dels principals processos. Itàlia (%)





### Desplegament del procés d'autoavaluació d'acord a models internacionals d'excel·lència

Amb el repte d'avançar cap a una gestió excel·lent i amb la màxima qualitat, el Grup Gas Natural, dins del Pla Estratègic de Qualitat 2004–2008, va definir com a eina de millora contínua el procés d'autoavaluació en les seves línies de negoci i filials internacionals, seguint els models internacionals d'excel·lència: EFQM i FUNDIBEQ.

Aquests models d'excel·lència proporcionen un marc genèric i no prescriptiu, que es pot aplicar a qualsevol tipus d'organització o a una part seva, i que faciliten l'anàlisi estructurada i sistemàtica de tots els aspectes de la gestió de les organitzacions i dels seus resultats.

La metodologia adoptada pel Grup Gas Natural consisteix en:

- Una sessió informativa per a tots els col·laboradors implicats en l'avaluació.
- Recopilació de la informació a través de qüestionaris, que responguin tots els col·laboradors del Grup, a més d'entrevistes i *focus groups* amb les persones clau de les diferents àrees de l'àmbit d'avaluació.
- Sessió informativa a la qual són convocats tots els col·laboradors del sistema d'autoavaluació i on l'equip directiu detalla els projectes de millora prioritzats i el seu compromís de dur-los a terme en el termini acordat.

Des de l'inici del desplegament del procés, es van dur a terme quatre exercicis d'autoavaluació en diferents organitzacions del Grup Gas Natural (direcció corporativa, línia de negoci i filials internacionals).

Així mateix, és important assenyalar que per tal de garantir l'èxit del procés, cal la plena implicació de l'equip directiu de l'àmbit en què es realitza el procés d'autoavaluació, així com la contractació d'una empresa consultora que col·labori en determinades etapes del procés, amb l'objectiu de garantir la confidencialitat en les entrevistes i com a moderador en les sessions d'autoavaluació i priorització.

## 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 una gamma de productes àmplia i eficaç per cobrir totes les seves necessitats energètiques.

Al llarg de l'any 2006, el Grup Gas Natural va llançar una nova gamma de productes, gnSolar, destinada a cobrir les necessitats dels clients en matèria d'instal·lació i manteniment de plaques solars, necessitats que es va fer real des que la legislació va obligar a instal·lar plaques solars als edificis de nova construcció. El Grup ofereix als seus clients un ampli ventall de possibilitats que van des de l'assessorament tècnic i la construcció de les plaques solars, amb un seguiment exhaustiu dels seus rendiment, fins al manteniment bàsics. En un sector encara poc desenvolupat com és el de les plaques solars, el Grup Gas Natural ofereix als clients una solució amb garantia, tant des del punt de vista tècnic com de qualitat de servei.

gnSolar reforça l'aposta ferma de la companyia per les energies renovables si l'eficiència energètica, situant el Grup Gas Natural en una posició capdavantera a l'hora de portar aquesta forma d'energia als clients de forma generalitzada.

D'altra banda, i per tal d'atendre el creixent interès dels clients per comptar amb productes i serveis d'acord amb les seves necessitats, a Colòmbia, durant l'any 2006, es van realitzar campanyes com "Combo", que ofería als clients la possibilitat d'adquirir les seves instal·lacions i gasodomèstics a preus assequibles amb terminis ampliat de finançament, beneficiant en bona part clients amb capacitat de pagament reduïda.



Amb aquesta voluntat d'adaptació del Grup als col·lectius desafavorits, Gas Natural México va continuar informant als col·lectius d'invidents sobre la possibilitat de rebre la factura en sistema Braille.

Dins del mercat comercial, es va fer a Colòmbia el programa "Gas per a tots", que ofería a aquest col·lectiu de clients la possibilitat de finançar equips de gas, la seva instal·lació i els drets de connexió. En línia amb aquesta iniciativa, es van desenvolupar programes de formació al canal i es va facilitar la participació en fires gremials.

A Mèxic, es va llançar una campanya informativa per als clients sobre estalvi i ús eficient del gas a la llar, mitjançant la factura, centres del gas i notes informatives en mitjans impresos. La campanya de comunicació va incloure una guia interactiva en el lloc web local [www.gasnaturalmexico.com](http://www.gasnaturalmexico.com); una acció que es va veure reforçada amb la modalitat de consulta de factura *online*.

En aquest context, al llarg de 2006, també es va llançar una campanya d'informació als consumidors per fomentar l'ús eficient de l'energia a la llar. Dins de la pàgina web [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com), els clients podien accedir a un joc interactiu que els permetia avaluar els seus coneixements sobre com fer servir de

forma eficient l'energia en les diferents estances de la seva casa, proporcionant-los consells per optimitzar els seus consums.

D'altra banda, i 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 al 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 equips elèctrics i de gas.

En l'àmbit dels clients industrials, la companyia facilita un assessorament permanent sobre la seva gestió energètica, en funció del consum, amb l'objectiu de detectar necessitats específiques. D'aquesta manera, les assessories tècnica, jurídica, de gestió del risc i mediambiental ofereixen al client una atenció personal en àrees clau del negoci.

### Incompliment i multes

Durant l'exercici 2006, es van registrar a Espanya una sèrie d'incompliments que van comportar, en alguns casos, una sanció econòmica. Aquestes infraccions fan referència a la relació entre la companyia i els seus usuaris.

#### Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i etiquetatge dels producte i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents. 2006

Tipus d'incompliment	Societat	Total sancions (en euros)	Nº d'expedients
Canvi sistema lectures	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	12.000	1
Obstrucció de la labor inspectora	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	1.000	1
	Gas Galícia SDG, S.A.	3.000	1
No respondre requeriment	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	600	2
Cobrament cànon instal·lacions receptores comunes	Gas Natural Andalucía, S.A.	102.450	11
Obligació de devolució cànon instal·lació receptora comuna	Gas Natural La Coruña, S.A.	Sense sanció econòmica	1
No respondre full reclamacions	Gas Natural Andalucía, S.A.	600	1
Obligació a proporcionar dades d'abonat (AEDP)	Gas Natural SDG, S.A.	Sense sanció econòmica	1

#### Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i fuga de dades personals de clients (¹). 2006

Tipus d'incompliment	Societat	Sanció	Nº d'expedients
Dret d'accés a les dades (AEPD)	Gas Natural SDG, S.A.	Sense sanció econòmica	1

(¹) No s'han tingut en compte les reclamacions infundades, o sigui aquelles reclamacions en les quals hi ha resolució administrativa en ferm, en la qual no se li dona la raó al reclamant. S'entén com a resolució ferma aquella contra la qual no hi ha cap recurs en via administrativa, ni contenciós administratiu.

La informació proporcionada sorgeix dels llistats disponibles a la Direcció de Serveis Jurídics. Les referències que puguin constar d'expedients són les que hi ha en aquesta direcció, i a través seu es pot proporcionar tota la informació necessària sobre el tema referenciat.



## Indicadors de clients a Espanya

	2006	2005	2004
Nous municipis subministrats	56	49	47
Vendes de distribució de gas (GWh)	258.758	254.774	228.943
Vendes de gas a clients finals (GWh)	162.534	169.714	193.387
Punts de subministrament de distribució de gas (en milers)	5.435	5.134	4.808
Nº de clients finals de gas (en milers)	4.959	4.753	4.633
Vendes d'electricitat (GWh)	2.761	6.296	4.454
Nº de contractes d'electricitat	305.621	476.108	204.775
Nº de contractes de serveis de manteniment de gas	1.249.350	1.282.608	1.155.341
Nº de contractes de serveis de manteniment d'electricitat	51.442	28.516	ND (¹)
Nº de contractes de finançament vius	288.701	301.678	326.140
Resseguiment de la xarxa (km)	20.080	18.263	18.004
Renovació de xarxa (km)	82	107	114
Renovació de preses (km)	4.744	5.219	5.690
Xarxa de distribució (km)	42.364	39.611	37.534
Increment de la xarxa de distribució (%)	7,0	5,5	8,2
Inspeccions reglamentàries	969.455	745.707	775.739
Nº de visites preventives de manteniment	1.159.168	1.163.854	866.946
Nº de trucades al Servei d'Atenció Telefònica	8.291.145 (²)	9.869.849	9.453.250

(¹) Servei posat en marxa l'any 2005.

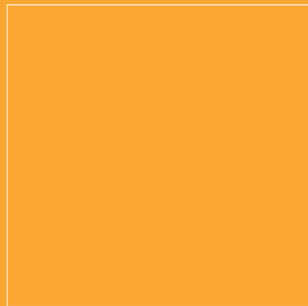
(²) Plataforma de atenció al clients: 6.605.734 Plataforma de Operacions: 1.685.411.

## Indicadors de clients internacionals. 2006

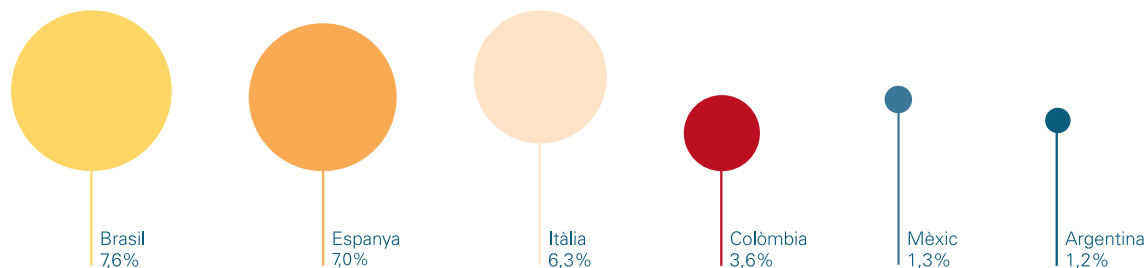
	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Itàlia
Vendes de distribució de gas (GWh)	69.200	45.274	13.557	43.719	2.448
Punts de subministrament distribució de gas (en milers)	1.322	753	1.712	1.120	320
Resseguiment de xarxa (km)	12.824	1.500	2.756	14.735	(1)
Renovació de xarxa (km)	1,8	38,2	2,48	57,5	(1)
Renovació de preses (km)	11.040	1.699	(2)	4.836	(1)
Xarxa de distribució (km)	21.486	5.387	16.050	15.229	4.012
Increment de la xarxa de distribució (%)	1,2	7,6	3,6	1,3	6,3
Inspeccions reglamentàries	85.030	66.380	306.149	48.315	-

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

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



### Increment de la xarxa de distribució per països. 2006



### Campanya *online* d'eficiència energètica

Al llarg de l'any 2006, i per tall de recolzar la difusió dels principis del consum eficient i responsable d'energia, difosos per l'Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia (IDAE) del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, es va promoure el llançament d'una campanya d'eficiència energètica *online*. La campanya va consistir incentivar la participació de quatre reptes interactius en els quals els participants havien de posar a prova els seus coneixements sobre l'ús d'energia en l'entorn domèstic.

Entre tots els participants que van aconseguir completar correctament els quatre reptes

*online* es va sortejar un premi consistent en 3.000 euros per condicionar la llar d'acord amb els principis de sostenibilitat energètica. A més, els 500 primers participants que van complir els reptes van rebre gratuïtament un termòstat programable de calefacció.

El resultat de la campanya va superar les millors expectatives: amb més de 85.000 participacions, es van registrar un total de 15.000 usuaris diferents que van completar amb èxit els quatre reptes interactius. A la vista de resultats anteriors, es va decidir mantenir *online* els quatre reptes interactius, prescindint de la promoció ja acabada.

## 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 garantint la confidencialitat de les dades i de la informació subministrada per ells, 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 pren 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, aquestes mesures per assegurar-ne l'eficàcia permanent.

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. Les principals accions desenvolupades al llarg de l'any 2006 per potenciar la comunicació amb els clients van ser:

### Actualització del portal del Grup Gas Natural

Conscients de la cada cop major utilització d'Internet per part dels clients, el Grup Gas Natural va redissenyar i reorganitzar, durant l'any 2006, el portal [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com), per incorporar millores en la navegabilitat i procedir a una actualització dinàmica dels continguts. El nou portal va tenir una gran acollida entre els clients i, al llarg de l'any 2006 es van visitar més 43.500.000 pàgines, es van realitzar 2.300.000 transaccions i es va assolir un total de 400.000 clients registrats.

### Potenciació de l'Oficina de Garantia online

Amb la creació l'any 2005 de l'Oficina de Garantia de Servei al Client, el Grup Gas Natural va obrir un canal de comunicació nou amb un col·lectiu de clients que fins al moment no havien tingut un nivell d'interlocució específic amb la companyia: els representants de consumidors (OMIC, organismes de consum i associacions de consumidors). Durant l'any 2006, es va potenciar l'Oficina de Garantia *online* com a canal de comunicació amb els representants dels clients. Per a això, hi ha disponibles *online* comunicacions informatives dels processos i productes de la companyia i de la liberalització del mercat gasista per recolzar els representants de consumidors en la seva tasca d'assessorament als ciutadans. El resultat de l'acció fou que més del 30% dels representants es van donar d'alta a l'Oficina de Garantia *online*, realitzant-hi prop de 600 consultes. Al llarg de 2006, l'Oficina de Garantia també va reforçar la relació amb aquest col·lectiu mitjançant la firma de sis nous convenis de col·laboració i la firma de quatre convenis d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

### Llançament de la newsletter "Infonatural"

Durant l'any 2006, es va llançar el *newsletter* "Infonatural", que s'envia als clients del mercat liberalitzat junt amb la factura. Els objectius principals del butlletí són:

- Oferir als clients campanyes de productes i serveis segmentades per adaptar al màxim l'oferta a la situació i necessitats de cada un.
- Donar als clients consells relacionats amb la seguretat i potenciar l'estalvi d'energia.
- Informar dels centres del Grup Gas Natural més propers al domicili.
- Informar als clients del saldo de Punts Natural acumulat i dels punts aconseguits en els darrers dos mesos.



### Comunicació específica amb els grans clients industrials

El Grup Gas Natural ha desenvolupat canals de comunicació específics amb els clients industrials, ateses les seves diferents necessitats respecte als clients minoristes.

A Espanya, el contacte 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 2006, es van registrar prop de 38.000 visites.

De manera addicional es publiquen tres revistes adreçades als grans clients industrials que ofereixen informació energètica d'utilitat per als seus interessos empresarials. Aquestes revistes són:

La revista "Gestió i Energia" compta amb una versió electrònica, el butlletí digital "Dades Gestió i Energia" que s'envia per correu electrònic als clients per informar-los de l'evolució de les tarifes, les cotitzacions i els preus. D'altra banda, les monografies "Especial Gestió i Energia", desenvolupen en profunditat, i amb caràcter tècnic, temes d'importància per al sector.

L'any 2006, es van publicar més d'11.000 exemplars de "Gestió i Energia" i les seves monografies, i es van enviar prop de 12.000 correus electrònics amb el butlletí digital.

Un altre canal de comunicació potenciat l'any 2006 fou Internet, amb la renovació de l'Oficina Virtual al portal específic per als grans client, i la incorporació de nous serveis per a aquests clients.

Durant els dos primers mesos d'activitat, després del seu llançament, es van registrar 13.000 visites i es van fer 3.760 consultes, més de 5.500 gestions i prop de 2.700 descàrregues.

### Sensibilització i creació d'una cultura de prevenció i seguretat de l'ús del gas

Gas Natural ESP va dur a terme accions per enfortir els missatges de prevenció de riscos i maneig segur del gas natural mitjançant la factura del servei, donant mostres que la seguretat és un dels temes prioritaris davant dels clients. En aquesta mateixa línia es van fer diferents jornades d'apropament als clients en les diferents zones d'operació de la companyia, a través del programa "Gas Natural al parc", amb el qual es va pretendre orientar i educar els clients i usuaris sobre l'ús del gas natural. En aquest programa hi va participar un total de 8.733 persones de totes les edats.

### Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica

(en milers)

	2006	2005	2004
Espanya	8.291	9.870	9.453
Argentina	1.187	983	1.000
Brasil	1.243	1.712	1.645
Colòmbia	1.840	1.637	1.698
Mèxic	1.044	942	627



### Indicadors del web del Grup Gas Natural

(en milers)

	2006	2005	2004
Nº de clients registrats a l'any	400	127	103
Nº de transaccions <i>online</i> a l'Oficina Virtual	2.300	1.631	1.019

73

### Campanya de respecte al medi ambient

Des del mes de març de 2006 i durant tot l'any 2007, s'estan duent a terme campanyes de sensibilització de clients mitjançant la implantació de pràctiques mediambientals a les seves empreses.

La conscienciació de la problemàtica mediambiental del nostre país a través de la reforestació de les àrees més perjudicades de la geografia espanyola, la recompensa per fer accions personalitzades i poder mantenir un contacte periòdic amb els clients per

augmentar el seu interès i participació en el respecte al medi ambient són els objectius principals de les campanyes.

Així mateix, s'ha dissenyat un pla de comunicació *online* enfocat a tots els clients per al llançament.

### Nou disseny de la pagina web corporativa

Llançament d'una versió actualitzada del canal *online* del Grup Gas Natural que incorpora millores pel que fa a la navegabilitat i accés als continguts, amb una presentació innovadora i diàfana que emfatitza els valors de marca de la companyia, el confort i la comoditat.

La nova pàgina web del Grup Gas Natural és molt més completa pel que

fa a continguts i dona cobertura a tots els seus públics: particulars, Pimes, distribució de gas, grans clients, instal·ladors o proveïdors, tenen el seu respectiu espai amb informació adaptada a les seves necessitats.

Com a resultat, i d'acord amb les conclusions extretes d'un recent estudi de caràcter qualitatiu que fou realitzat

amb usuaris del canal *online*, s'observa que el nou disseny és valorat positivament per part dels clients domèstics. En concret, s'aprecia el disseny innovador que permet una navegació més fluïda pels continguts de la pàgina web, alhora que reforça la imatge de marca de la companyia que és transmesa per la resta de suports de comunicació tradicional.

# Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural



74 •

El Grup Gas Natural treballa per proporcionar als seus accionistes una rendibilitat creixent i sostinguda, 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 sostingut que permeti crear valor per a l'accionista.

El Grup Gas Natural compta amb una base accionarial diversificada en la qual participen prop de 40.000 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 Urbanos, S.A. (Hisusa), amb el 5%; i Caixa d'Estalvis de Catalunya, amb el 3%.

El Grup, a més, disposa d'una àmplia base d'accionistes minoritaris, que compten amb a prop del 6% del Capital Social, així com d'inversors institucionals espanyols i internacionals, amb el 6% i el 16%, respectivament.

La Junta General d'Accionistes va prendre un acord per a l'adquisició derivativa d'accions pròpies. Actualment, Gas Natural SDG no disposa d'accions pròpies ni directament ni a través de societats dominades.

## Accionistes i inversors. 2006



# Valor sostenible i transparència informativa

## Compromisos i accions rellevants del Grup Gas Natural amb els accionistes

Amb l'objectiu de proporcionar als seus accionistes una rendibilitat creixent, sostinguda i socialment responsable en un marc de transparència informativa, el Grup Gas Natural assumeix diversos compromisos, que han servit de base per a les seves actuacions l'any 2006.

### 1. Treballar per proporcionar una rendibilitat creixent i sostinguda als seus accionistes:

- Pagament de 0,98 euros per acció com a dividend de l'exercici de 2006, amb un increment del 16,7% respecte al dividend pagat de l'exercici de 2005. *Pay-out* de 51,4% en l'exercici de 2006, amb un increment respecte al *pay-out* de l'exercici de 2005 que fou del 50,2%.
- Augment anual del 26% de l'Ebitda i del 14% del resultat net, amb un ROACE que passa del 12,6% l'any 2005 al 14,5% l'any 2006.

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

- Posada en marxa de la llista de distribució automàtica de comunicats a analistes i inversors.

- Presentacions trimestrals de resultats per videoconferència, amb participació interactiva d'inversors a través d'una sessió de preguntes i respostes, donant als accionistes i inversors la possibilitat d'atendre les seves demandes al moment i en persona, per via telefònica o mitjançant correu electrònic.

- Programa de visites de l'alta direcció a inversors nacionals i internacionals, cobreix la major part de la Zona Euro, EEUU i Canadà.

### 3. Presència en els principals índexs d'inversió socialment responsable:

- Segon any consecutiu en DJSI World, amb un increment del 7,7% en l'avaluació respecte a l'any anterior i 15 punts per sobre de la mitjana sectorial.
- Millor puntuació del sector en les àrees següents: sistemes de gestió i política mediambiental, emmagatzematge, transport i infraestructures de distribució i gestió de les plantes de gas.
- Cinquè any consecutiu en l'índex europeu FTSE4Good.

## Indicadors d'estadístiques borsàries

	2006	2005	2004
Nº d'accionistes (en milers)	40	42	40
Nº d'accions negociades (milions)	309,2	240,6	258,9
Efectiu negociat (milers d'euros)	8.019.064	5.537.046	5.169.724
Cotització a 31/12(euros)	29,99	23,66	22,76
Màxim (euros)	32,88	24,88	22,99
Mínim (euros)	21,74	21,33	18,18
Valor comptable per acció (euros)	13,84	12,83	10,37
Benefici per acció (euros)	1,91	1,67	1,42
Dividend per acció (euros)	0,98	0,84	0,71
Relació cotització-valor comptable	2,2	1,8	2,2
Relació cotització-benefici	15,7	14,2	16,1
Relació dividend-benefici (%)	51,4	50,2	50,2
Relació dividend-cotització (%)	3,3	3,6	3,1
Relació valor empresa-Ebitda	8,6	9,4	9,6
Capital Social (nombre d'accions)	447.776.028	447.776.028	447.776.028
Capitalització borsària (milions d'euros)	13.429	10.594	10.191

## Ràtios financers

	2006	2005	2004
ROACE (%) <sup>(1)</sup>	14,5	12,5	13,3
ROE (%) <sup>(2)</sup>	15,4	15,0	14,6
Endeutament (%) <sup>(3)</sup>	34,0	38,5	35,6
Ebitda/Resultat financer net	7,2x	6,9x	8,7x
Deute net/Ebitda	1,6x	2,4x	2,0x
PER	15,7x	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 de canals de comunicació

	2006	2005	2004
Reunions amb accionistes i inversors	200	292	258
Reunions amb analistes	34	27	36



# Les respostes del Grup Gas Natural als accionistes i inversors

78 •

## Treballar per proporcionar una rendibilitat creixent i sostinguda als seus accionistes

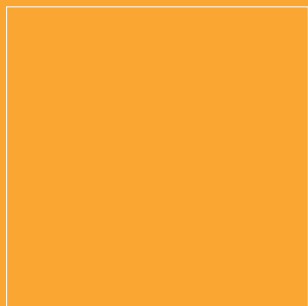
El Grup Gas Natural va desenvolupar l'any 2006 una política de consolidació i evolució de la seva activitat, tant geogràfica com per línia de negoci:

- Creixement geogràfic. L'any 2006, el Grup va continuar la seva expansió, augmentant en 56 nuclis la xarxa de municipis que disposen de distribució de gas natural.
- Creixement per línies de negoci. El Grup Gas Natural va realitzar l'any 2006, un esforç per ampliar les seves activitats i la seva oferta de serveis. Aquestes foren les accions més destacades:
  - La inversió material va assolir els 1.057 milions d'euros, destinats fonamentalment a la construcció de xarxes de distribució de gas i de centrals de cicle combinat.
  - Augment de 483.000 punts de subministrament de gas en el seu àmbit d'actuació, superant la xifra de 10,6 milions.
  - El Grup compta amb 2.800 MW operatius en instal·lacions de generació elèctrica amb cicles combinats, a més de 1.200 MW en construcció, i

més de 800 MW en tramitació avançada de permisos, tot això d'acord amb l'objectiu d'assolir els 4.800 MW en generació d'electricitat amb cicles combinats en l'horitzó de l'any 2008.

- Adquisició del 100% de Petroleum Oil & Gas España, empresa dedicada a l'exploració, desenvolupament i producció d'hidrocarburs a Espaya, que compta amb reserves de gas, fonamentalment a la Vall del Guadalquivir.





- En l'àmbit de l'acord entre el Grup i Repsol YPF, destaca el desenvolupament conjunt dels projectes d'explotació a Gassi Chergui i Gassi Touil, ambdós a Algèria. En aquest últim ja s'hi han iniciat les activitats de perforació de pous.

Les actuacions del Grup Gas Natural l'any 2006 van permetre crear valor per a l'accionista. La seva cotització a la borsa va tancar l'exercici en

29,99 euros, xifra que representa un guany del 27% respecte a l'any anterior.

A més, el volum efectiu negociat fou de 8.019 milions d'euros, amb un augment del 45% sobre el volum negociat l'any anterior. La capitalització borsària va assolir els 13.429 milions d'euros, la setzena més alta de l'índex Íbex 35, amb una ponderació de l'1,57%.

● 79

## Índex de beneficis

(en milions d'euros)

	2006	2006/2005
Benefici net del Grup Gas Natural	854,5	14,1

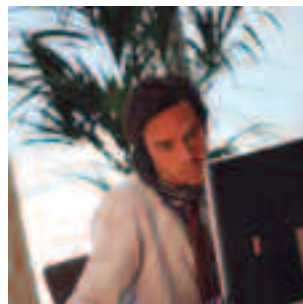
## Evolució de l'Ebitda

(en milions d'euros)

	2006	% total	% 2006/2005
Distribució de gas:	1.228	64	9,5
Espanya	812	42	4,4
Amèrica Llatina	386	20	21,9
Itàlia	30	2	10,3
Electricitat:	322	17	-
Espanya	259	14	-
Puerto Rico	63	3	0,6
Upstream & Midstream	181	10	3,2
Majorista & Minorista	220	11	-
Altres	(39)	(2)	-
<b>Total</b>	<b>1.912</b>	<b>100</b>	<b>25,9</b>

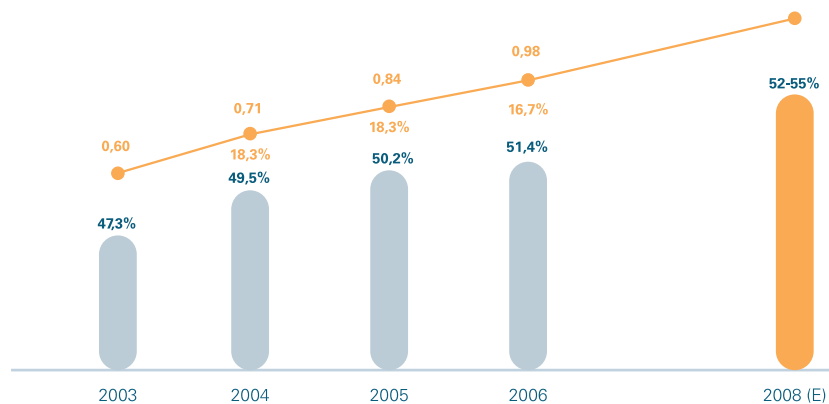


El dividend brut amb càrrec als resultats de 2006 és de 0,98 euros per acció, xifra que suposa un increment del 16,7%, i un *pay-out* del 51,4%, amb pagaments de 0,37 euros per acció el gener de 2007 i de 0,61 euros el juliol de 2007. Aquest dividend representa una rendibilitat del 3,3% prenent com a referència el tancament del 31 de desembre de 2006. En total, es van destinar 438,8 milions d'euros al repartiment de dividends entre els 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.

#### ● Evolució del dividend (€/acció) i *pay-out*



## 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.

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, elabora anualment l'Informe Anual de Govern Corporatiu.

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 informativa és el programa de comunicació amb analistes financers i inversors institucionals, posat en marxa per la Direcció General Econòmico-Financera, amb l'objectiu d'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.

A la pàgina web corporativa 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 següents:

- Reunions amb inversors i analistes a les principals places financeres del món per informar de qualsevol esdeveniment destacat relacionat amb l'activitat del Grup.
- Participació en conferències i seminaris, fonamentalment sectorials.

- Tramesa d'informació relativa a esdeveniments concrets per a analistes i inversors que segueixen habitualment l'activitat del Grup Gas Natural.

Així mateix, el Grup Gas Natural ha realitzat dos estudis d'identificació accionarial que permeten establir el perfil de l'inversor tipus, per tal de focalitzar les actuacions en inversors potencials.

## Relacions amb accionistes i inversors

Establir canals de comunicació que permetin atendre les demandes i necessitats és un dels compromisos adquirits pel Grup Gas Natural respecte als seus accionistes i inversors. Per això, com és habitual a la companyia, es duen a terme una sèrie d'iniciatives per reforçar aquestes relacions de comunicació bidireccional.

El Grup Gas Natural va realitzar, durant el 2006, 23 *road shows* o rondes de visites a inversors institucionals per captar la seva percepció sobre temes d'actualitat de la companyia. Les reunions van congregar 151 inversors de les principals ciutats financeres internacionals d'Europa, EEUU i Canadà.

### Road shows Europa

Amsterdam  
Bilbao  
Brussel·les (2)  
Dublín  
Frankfurt (2)  
Ginebra  
Lisboa  
Londres (3)  
Luxemburg  
Madrid  
Milà  
Munic  
París  
Sant Sebastià  
Viena  
Zuric



### Road shows Amèrica del Nord

Austin  
Boston (2)  
Xicago  
Denver  
Montreal  
Nova York (2)  
Toronto



Així mateix, les reunions amb analistes es van concentrar a Madrid, Barcelona i Londres, amb un bon nivell d'assistència. També es van celebrar reunions i presentacions a inversors en les oficines de la companyia.

D'altra banda, el Grup Gas Natural va assistir a conferències, presentacions i jornades sectorials, tant a nivell nacional com internacional, relacionades amb aspectes d'interès per als seus accionistes.



### Presència en els principals índexs d'inversió socialment responsable

La inversió socialment responsable és aquella que busca obtenir una rendibilitat en base a principis ètics, mediambientals i socials. Un creixement nombre d'inversors confia en aquesta opció per la certesa que les polítiques i els sistemes de responsabilitat corporativa constitueixen un bon indicador de l'excel·lència en la gestió de les empreses. Així, invertir en companyies ben posicionades en aquestes àrees suposa, a més d'una minimització del risc, una garantia de rendibilitat sostinguda en el temps.

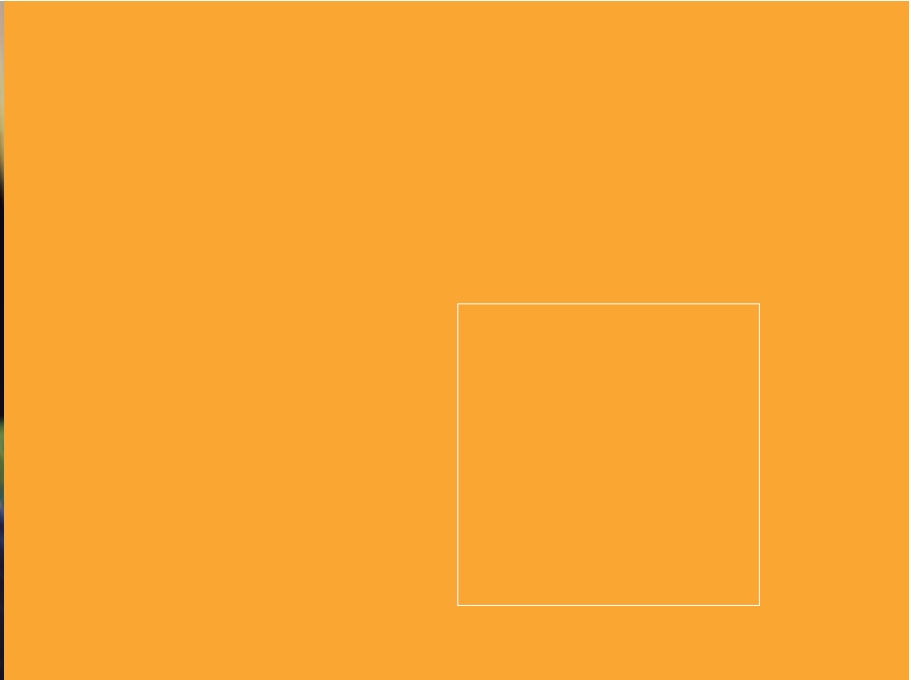
En aquest sentit, l'any 2006, el Grup Gas Natural va mantenir la seva presència en els principals índexs d'inversió socialment responsables de més reputació. La companyia va continuar a la llista, per

segon any consecutiu, del Dow Jones Sustainability World Index i va incrementar la seva puntuació al voltant d'un 8% respecte a l'any anterior. Aquest increment es va veure reforçat pel lideratge sectorial en dues dimensions clau: política i sistema mediambiental i infraestructura d'emmagatzematge, transport i distribució. Una millora important, per a un sector molt competitiu que va veure reduït el nombre de membres en un 40%.

En la dimensió econòmica, les àrees que van experimentar un increment més alt en la seva puntuació respecte a l'any anterior foren les referents a codis de conducta, govern corporatiu i oportunitats de mercat. Així mateix, el compromís amb els grups d'interès fou l'apartat que va mostrar una millora més notable en comparació a la qualificació obtinguda l'any 2005.

Malgrat aquestes millores en la valoració global del Grup Gas Natural, l'any 2006 la companyia no va aparèixer en la llista de la variant europea de l'Índex DJSI STOXX. L'origen rau en un ajustament en la selecció que, a diferència d'altres anys, només permet entrar a una companyia del sector de la distribució de gas. Per al Grup, aquesta circumstància suposa un motiu per continuar millorant la seva gestió fins a ocupar la posició de líder sectorial.

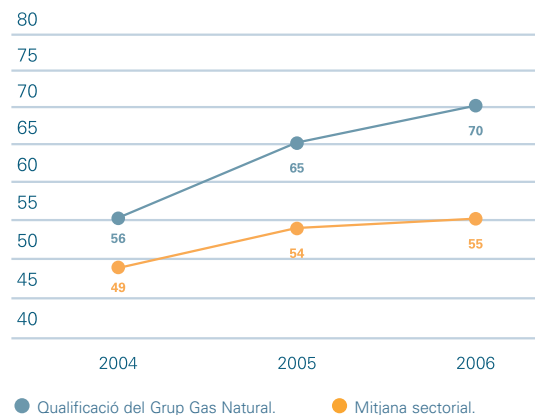




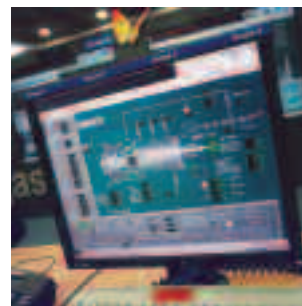
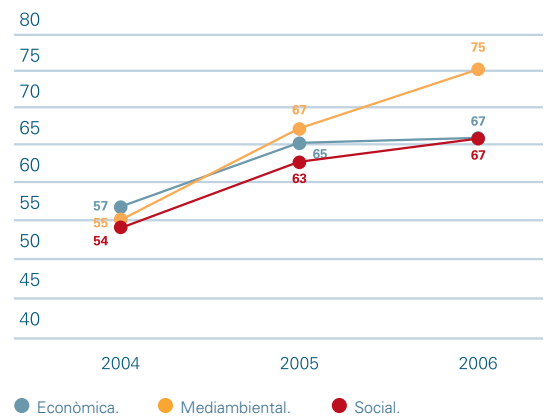
D'altra banda, l'índex FTSE4Good va incloure el Grup Gas Natural entre les companyies més ben valorades per la seva gestió econòmica, social i mediambiental per cinquè any consecutiu. Així, el Grup va entrar al reduït col·lectiu d'empreses presents tant al FTSE4Good com a DJSI World.

La permanència en aquests prestigiosos índexs suposa un reconeixement explícit a la implicació de la companyia en la responsabilitat corporativa i la transparència informativa.

### Evolució de la qualificació del Grup Gas Natural al DJSI World



### Evolució per dimensions del Grup Gas Natural al DJSI World



## Procés d'assessorament intern en responsabilitat corporativa

La voluntat del Grup Gas Natural és estar present als principals índexs d'inversió socialment responsable. Per a això, el maig de 2006, va iniciar un procés de millora contínua en totes les seves àrees i filials amb la finalitat d'assolir el lideratge del Grup Gas Natural a partir de la introducció d'avenços en la gestió i de la consolidació del seu posicionament en la responsabilitat corporativa.

El projecte es va plantejar com una oportunitat de reflexió interna, fent servir com a base les qualificacions i perfils que elaboren les agències de *rating* sobre el Grup Gas Natural. Els objectius que van impulsar la seva posada en marxa foren els següents:

- Oferir a les unitats sol·licitants elements que impulsin millores estratègiques en la gestió de les seves responsabilitats.
- Identificar riscos i oportunitats en matèria de responsabilitat corporativa per a cada àrea, sota criteris acceptats internacionalment (DJSI, DJSI STOXX, FTSE4Good, Pacte Mundial de les Nacions Unides, Global Reporting Initiative i altres).
- Mantenir un diàleg intern continu per a l'establiment d'indicadors verificables i el desenvolupament de metodologies de comunicació que mostrin els avenços i l'evolució de totes les àrees de la companyia.

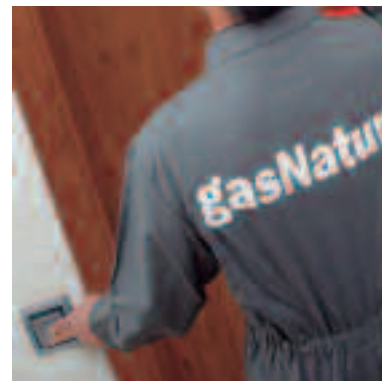
La metodologia d'anàlisi desenvolupada per la Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència, mitjançant la seva Subdirecció de Reputació Corporativa, s'articula entorn a quatre eixos concrets:

- Anàlisi de la situació actual: avaluació de les accions que realitza cada àrea en base a la informació aportada per a les publicacions del Grup i els qüestionaris i índexs d'inversió socialment responsable.
- Identificació: definició dels riscos i oportunitats en matèria de responsabilitat corporativa per a cada una de les direccions assessorades i en base a paràmetres reconeguts i acceptats internacionalment.
- Pla d'accions de millora: desenvolupament de les accions que, en funció de l'activitat del Grup i tenint en compte les expectatives dels grups d'interès, poden ser implementades tant a curt com a llarg termini.
- *Reporting*: publicació dels indicadors a través de l'Informe de Responsabilitat Corporativa i altres canals de rellevància que permetin dur un control de les accions implantades i que afavoreixin la millora contínua.

Des del seu inici, el maig de 2006, s'ha treballat amb nou unitats de les direccions de Qualitat, Recursos Humans i Tecnologia, Seguretat i Sostenibilitat, i s'ha proposat una mitjana de 45 millores per avaluació que, un cop analitzada la seva viabilitat, cada unitat va convertir en un pla d'acció.



## 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 6.686 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 què s'expressa el seu interès per les persones i per promoure un entorn de treball respectuós amb els empleats i que en faciliti el seu 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.

Les polítiques de recursos humans es defineixen d'una manera integrada per tal de reduir els desfasaments entre la disponibilitat de persones i les necessitats reals netes de personal, tant quantitatives com qualitatives. Al Grup Gas Natural hi ha itineraris de desenvolupament, com correspon a una organització estructurada, i eines per identificar el nivell d'adequació al lloc actual i desenvolupar i reconèixer aquells professionals amb les capacitats crítiques per al negoci. Però,

# Creixement i desenvolupament professional

## Compromisos i accions rellevants del Grup Gas Natural amb els empleats

### 1. Garantir un entorn de treball físicament i psicològicament segur que faciliti la qualitat de vida dels empleats:

- Divulgar la cultura preventiva entre els empleats mitjançant la formació en matèria de seguretat i salut, i estendre i inculcar aquesta cultura en la cadena de valors dels serveis del Grup Gas Natural.
- Potenciar i impulsar mesures adreçades a implantar en l'organització la visió de salut integral que defineix l'Organització Mundial de la Salut com a "estat de benestar físic, mental i social". Realització d'un estudi pilot per a l'anàlisi inicial de factors psicosocials a la plantilla.
- Identificació i atenció d'aquelles malalties de més incidència a les àrees on és present la companyia: programa per a la detecció i prevenció del VIH/SIDA dut a terme a Mèxic, com a malaltia d'alta incidència en aquest país.

### 2. Garantir un entorn de treball que afavoreixi l'aportació de valor al negoci i que impulsi el desenvolupament professional dels empleats, tot facilitant les condicions per al millor equilibri personal i professional:

- Segregació de l'activitat de Serveis Comercials Espanya. Per a això es va constituir la nova societat Gas Natural Comercial SDG que afecta unes 780 persones de 14 societats.

- Implantació de la nova Direcció per Objectius (DPO) 2006, que incorpora al sistema vigent nous conceptes per tal d'aconseguir una major adequació i potenciar la motivació dels empleats.

- Realització a Colòmbia del primer "Programa de Desenvolupament Gerencial" (PDG) a nivell d'Amèrica Llatina, seguint els paràmetres del programa corporatiu del Grup.

### 3. Establir mecanismes de comunicació que permetin un diàleg proper i transparent i que facilitin la participació:

- Creació del Grup Consultiu de Comunicació Interna com a eina de detecció i valoració de necessitats de comunicació a empleats.
- Diàleg amb els representants dels treballadors, a través dels òrgans de representació legals (delegats de personal i comitès d'empresa).
- Distribució del Codi de Conducta a tots els empleats del Grup, i posada en marxa del procediment de Consulta i Notificació a través de NaturalNet. Constitució de comissions locals del Codi de Conducta, similars a la Comissió del Codi de Conducta, en aquells països on opera el Grup Gas Natural (s'han constituït a l'Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic).



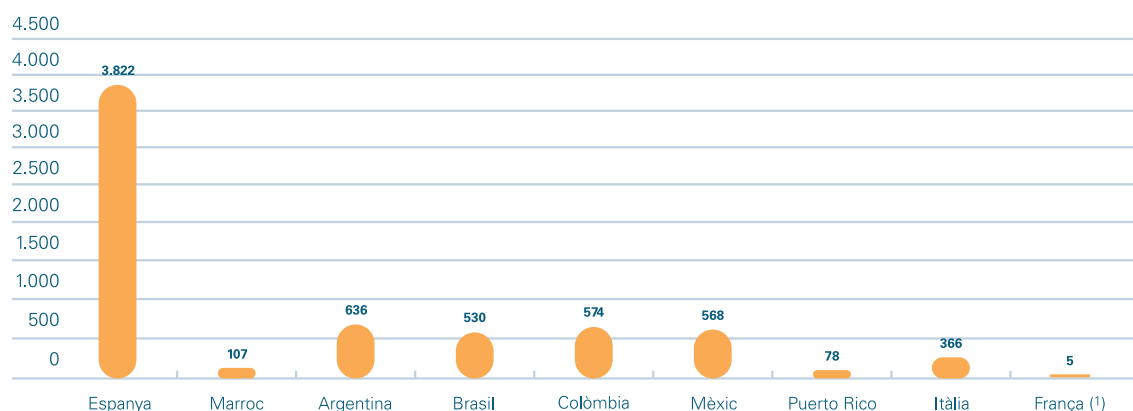
ahora, no es promou l'existència de "camins" predefinitos, sinó que es pretén un model obert que doti de flexibilitat l'empresa per afrontar els canvis derivats de l'estratègia del negoci, en què l'empleat assumeix un paper proactiu sobre allò que pretén aconseguir i fins on vol arribar, posant a la seva disposició recursos per

tal de desenvolupar el seu talent, que es pugui preparar per aprofitar les oportunitats que es puguin produir. En aquesta línia, durant l'any 2006, es va desenvolupar un nou Sistema de Gestió del Talent, que s'implantarà de forma seqüenciada en totes les unitats de negoci.

### Indicadors generals d'empleats del Grup Gas natural

	2006	2005	2004
Nº d'empleats	6.686	6.717	6.697
Edat mitjana de la plantilla	40,6	40,2	39,9
Homes/Dones (%)	69/31	70/30	71/29
Nº de directius	442	316	321
Despeses de personal (milions d'euros)	277	252	246

### Índex de la plantilla. Nombre d'empleats. 2006



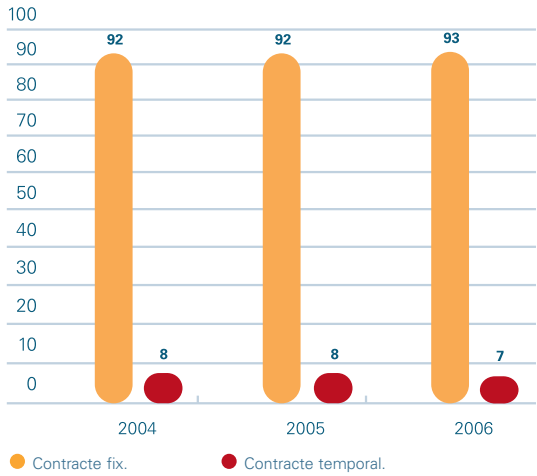
(¹) Nº d'empleats sense tenir en compte el personal expatriat.

### Desglossament de despeses de personal

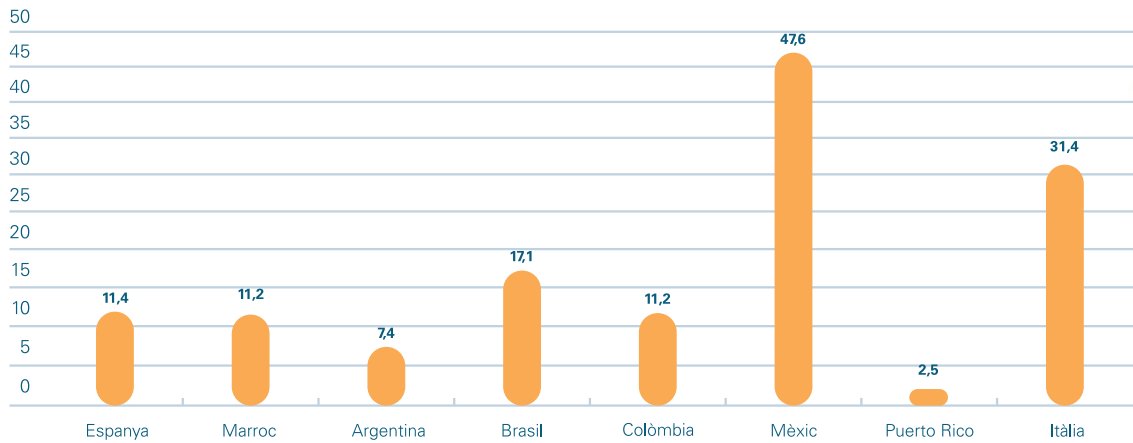
(milions d'euros)

	2006	2005
Salaris	232	222
Seguretat social	51	48
Pensions i altres beneficis socials	13	8
Altres	27	16
Treballs realitzats per a l'immobilitzat del Grup	(46)	(42)
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>252</b>

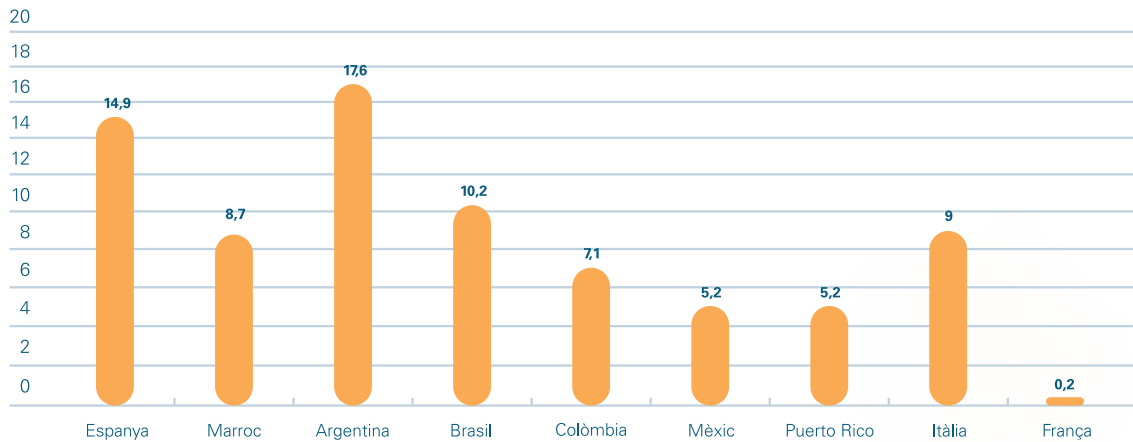
### Tipus de contractes (%)



### Índex de rotació (%). 2006



### Índex d'antiguitat. Mitjana d'anys del total de la plantilla. 2006



Total 2006: 12,7 anys.



# Les respostes del Grup Gas Natural als empleats

90 •

## **Garantir un entorn de treball físicament i psicològicament segur 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 les empreses o entitats col·laboradores externes estaran basades en el respecte professional i l'ajut mutu.

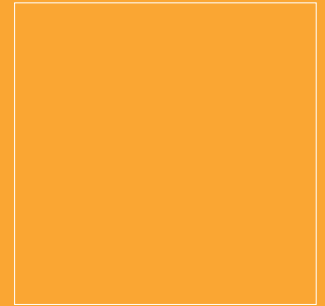
## **Desenvolupament d'un entorn laboral segur i saludable**

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 necessàries 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 què es basa l'activitat preventiva i assumeix el compromís de realitzar els esforços necessaris per assolir els més alts nivells de seguretat. Aquests principis són els següents:

- 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 cadascuna 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.



Per complir aquest compromís, el Grup va constituir, l'any 2005, el Servei de Prevenció Mancomunat (SPM) amb l'objectiu de procurar la millora contínua de la seguretat laboral, així com reforçar la integració de la prevenció en els sistemes de gestió de les seves empreses. Per això, es dóna assessorament i suport en matèria preventiva i es garanteix la vigilància de la salut dels treballadors de totes les empreses que s'hi han adherit.

#### Auditoria oficial

En estricte compliment de la llei, l'any 2006, el sistema de prevenció del Grup Gas Natural a Espanya fou sotmès a una auditoria oficial per part d'una entitat acreditada externa, essent el seu resultat favorable, sense cap detecció de no conformitats i establint algunes recomanacions de millora, que actualment ja estan en curs.



#### Formació i informació

Com ja s'ha indicat anteriorment, la formació i informació és un dels principis de la política preventiva, per la qual cosa resulta necessari garantir la correcta formació en matèria de seguretat de tot el personal en les funcions que exerceixi dins de l'empresa.

Per això, el Grup Gas Natural elabora, manté i distribueix entre els seus empleats, des del mateix moment de la seva incorporació, el "Manual de seguretat i consells pràctics de primers auxilis", on es recullen les mesures i recomanacions de seguretat i salut a tenir en compte en la realització de les diferents activitats laborals que es desenvolupen a les empreses del Grup, així com les conductes a seguir en cas d'accident.

Pel que fa a les activitats formatives, es va dissenyar un extens programa d'activitats, incloses al Pla de Formació 2006, que abasten, dins de l'Àrea de Seguretat, els cursos següents:

- Anàlisi d'accidents.
- Atmosferes explosives.
- Curs bàsic de prevenció.
- El comandament i la seguretat (*online*).
- Formació de brigades contra incendis.
- Gestió de l'estrès.
- Manipulació manual de càrregues.

- Normativa bàsica de prevenció de riscos laborals.
- Pantalles de visualització de dades.
- Perfeccionament en la conducció.
- Pla d'emergència en edificis.
- Primers auxilis.
- Seguretat en treballs amb gas.
- Treballs en proximitat de riscos elèctrics (presencial y *online*).

L'activitat programada en el Pla de Formació es va veure completada amb altres actuacions concretes en aquesta matèria:

- Formació tècnica en control de processos de prevenció de riscos laborals.
- Formació tècnica de prevenció de riscos laborals en psicopsicologia.
- Carretons, elevadores i portapalets.
- Equips de respiració autònoms, arnés de seguretat i manipulació de càrregues.

- Mòduls específics en l'àrea de seguretat inclosos en cursos de l'àrea tècnica com: actuacions en plantes de gas natural líquid (GNL), atenció d'urgències, manteniment de xarxa, manteniment xarxes d'alta pressió, manteniment d'instal·lacions auxiliars, gestió d'obres de xarxa i instal·lacions auxiliars.

Amb l'objectiu d'informar tots els treballadors sobre el Servei de Prevenció Mancomunat (SPM), es va realitzar una important campanya de divulgació en la qual es va definir què és el SPM, quines són les seves funcions, la seva organització, l'àmbit d'actuació i com comunicar-s'hi. La campanya es va llançar a través de l'entorn NaturalNet utilitzant anuncis i publicant una pàgina web.

#### Activitat preventiva

L'activitat preventiva que desenvolupa el Grup Gas Natural conforma l'eina base a l'hora d'assegurar la seguretat i salut dels treballadors en l'exercici de la seva activitat laboral.

Aquesta activitat es porta a terme d'acord amb el Pla de Prevenció de Riscos Laborals de què disposen totes les empreses del Grup Gas Natural a Espanya, i es sustenta en una adequada i periòdica identificació i avaluació dels riscos existents en totes i cada una de les activitats que es duen a terme, així com el control periòdic de les condicions de treball existents.

L'avaluació de riscos es fa a Espanya d'acord amb el procediment intern establert amb una periodicitat biennal, actuant, per tant, més enllà del requeriment d'actualització i revisió que estableix la legalitat vigent en aquest aspecte.

#### Formació en matèria de seguretat (Espanya). 2006

	Nº
Plantilla	3.801
Assistents	1.886
Nº d'actuacions formatives realitzades	164
Nº d'hores de formació	14.578
Hores de formació per empleat	3,8

La investigació dels accidents esdevinguts és una altra de les activitats preventives implantades pel Grup. La comunicació i anàlisi d'accidents de treball es desenvolupa a Espanya d'acord amb el procediment intern existent per a això, i s'investiga la totalitat d'accidents esdevinguts de forma que l'experiència extreta de l'anàlisi pugui ser utilitzada per evitar o reduir riscos en treballs similars en tot el Grup.

El Grup Gas Natural ha evolucionat en la seva concepció de la salut, impulsant projectes encaminats a potenciar la visió integral que n'ofereix l'Organització Mundial de la Salut, que la defineix com a "estat de benestar físic, mental i social". Evidenciant aquesta idea, es va realitzar un estudi pilot per a l'anàlisi inicial de factors psicosocials, amb la finalitat d'avançar en aquesta àrea i propiciar el desenvolupament de futures accions.

Altres accions rellevants que es van realitzar l'any 2006 són:

- Estudi ergonòmic específic en relació amb els esforços físics i manipulació manual de càrregues del col·lectiu "Operari de xarxa", amb la finalitat de determinar en quina mesura poden influir aquests riscos.
- Llançament del projecte "Plans d'emergència en edificis singulars".
- Elaboració, per a les centrals de cicle combinat localitzades des a Espanya, d'un sistema de gestió d'accidents greus en compliment del Reial Decret 948/2005 de 30 de juliol.



## Resum d'actuacions preventives (Espanya). 2006

	Nº
Avaluacions de risc, generals i específiques	61
Avaluacions de risc d'activitats singulars	12
<b>Actuacions de control periòdic de condicions de treball</b>	
Condicions de seguretat en edificis	148
Control de la qualitat ambiental en interiors	138
Informes de pantalles de visualització de dades (PVD)	140
Altres (inventaris d'equips de treball, equips de protecció individual (EPI), productes químics, dotació de seguretat de vehicles, control de soroll en estacions de regulació i mesura, etc.)	78
Actuacions relacionades amb emergències	126
Altres actuacions	150
<b>Total</b>	<b>853</b>

### Monitoratge continu i registres de dades

El Grup Gas Natural considera el monitoratge continu i el registre de dades i activitats en matèria de seguretat i salut com una poderosa eina de millora contínua de l'activitat preventiva, en fer possible l'estudi i valoració dels resultats obtinguts, així com la detecció de possibles punts dèbils o de millora. Amb la finalitat de facilitar, agilitar i elevar el rendiment d'aquesta labor, el Grup disposa de programes específics per a la gestió de la informació de prevenció de riscos i vigilància de la salut.

Així mateix, es va desenvolupar i aprovar un procediment intern per a l'homogeneïtzació dels criteris pel que fa al registre de dades d'accidents

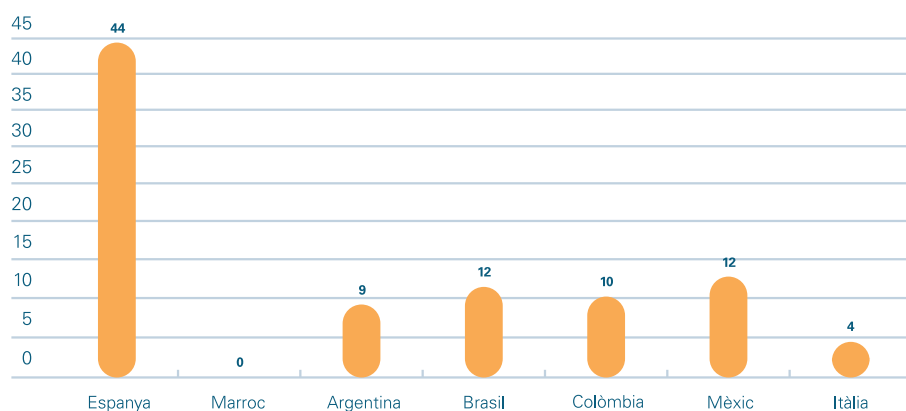
en els diferents països on està present el Grup. Aquest procediment permet, basant-se en criteris de l'Organització Internacional del Treball (OIT) i la metodologia Estadística Europea d'Accidents de Treball (EEAT), realitzar un registre i una anàlisi comparativa en el Grup, independentment de la legislació d'aplicació en cada país.

Mensualment, i com a conseqüència d'aquest monitoratge i registre continu, els resultats recollits es mostren en informes de control que permeten trimestralment elaborar un Informe de Seguretat i Salut del Grup. En aquest informe es mostren informació i dades de seguretat i salut tant en l'àmbit d'Espanya com internacional, i es distribueix entre el primer nivell directiu del Grup,

### Indicadors de sinistralitat. 2006

	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Itàlia
Dies perduts	1.191	-	114	498	238	99	290
Víctimes mortals	2	-	-	-	-	-	-
Índex de freqüència	6,47	-	7,30	9,13	8,52	11,61	5,44
Índex de gravetat (sense dies- barem per accidents mortals)	0,18	-	0,09	0,38	0,20	0,08	0,39
Índex de gravetat (amb dies-barem per accidents mortals)	1,94	-	0,09	0,38	0,20	0,08	0,39
Índex d'incidència	11,58	-	14,22	21,92	17,44	21,24	10,31

### Accidents amb baixa per països. 2006



encapçalat pel conseller delegat, evidenciant d'aquesta manera la posició rellevant i el caràcter primordial que els assumptes relacionats amb la seguretat i la salut tenen en el Grup.

### Participació

El Grup Gas Natural considera els representants dels treballadors, no solament com a nexa d'unió entre l'empresa i els treballadors en matèria de seguretat i salut i com a canal de transmissió d'informació, sinó també com a una figura de vital importància en la millora contínua de l'activitat preventiva.

A Espanya, el Grup Gas Natural ha articular mecanismes per tal que els treballadors puguin disposar de representants específics en matèria de prevenció de riscos, a través de la designació de delegats de Prevenció i Comitès de Seguretat i Salut, essent aquests el més important òrgan de consulta i participació en matèria de prevenció de riscos.

Aquests comitès tenen caràcter paritari, amb igual nombre de representants per part de l'empresa i dels treballadors, comptant amb 60 participants, i es van celebrar reunions amb periodicitat trimestral.

Actualment, hi ha nou Comitès de Seguretat i Salut i quatre més en vies de constitució.

Per tal de facilitar la informació que en matèria preventiva s'ha de proporcionar als delegats de Prevenció, es va crear un espai restringit a NaturalNet denominat "Comunitat de prevenció", on tenen a la seva disposició tota la informació relativa a la seva respectiva empresa del Grup.



En el marc dels seus respectius convenis col·lectius, el Grup Gas Natural manté diferents acords signats amb els sindicats en matèria de seguretat i salut (14 acords), a més de l'acord específic que hi ha amb el col·lectiu "Serveis tècnics", que pertanyen a Gas Natural Distribución SDG, i que afecta 165 treballadors.

### La cultura preventiva i la cadena de valor

Coneguda la importància creixent del paper que juguen les empreses contractistes i subcontractistes en la cadena de valor de la companyia, una altra de les línies estratègiques que guia l'actuació del Grup Gas Natural en matèria de seguretat i salut és la d'impulsar accions encaminades a divulgar i inculcar la cultura preventiva entre la cadena de valor dels seus serveis. Entre les accions dutes a terme l'any 2006, dins de la fase de desenvolupament, destaquen les següents:

- El Grup Gas Natural requereix en tot moment una formació adequada per al personal de tercers que participi en la cadena de serveis de la companyia. En l'intent per avançar en aquest sentit, i per a aquell personal que intervingui en les operacions de més incidència en la seguretat i prevenció de riscos, el Grup defineix els requisits concrets de formació que ha de





tenir aquest personal i fins i tot dissenya i n'aplica de manera periòdica sistemes d'acreditació.

- Inici d'un ambiciós projecte consistent en el desenvolupament d'una aplicació informàtica per a la gestió de la informació en matèria de seguretat i salut amb els contractistes.

### Salut laboral

En l'àmbit de la salut, el Grup Gas Natural té com a objectiu primordial la labor de vigilància de la salut de tots els empleats. Aquesta tasca es veu materialitzada a través dels exàmens

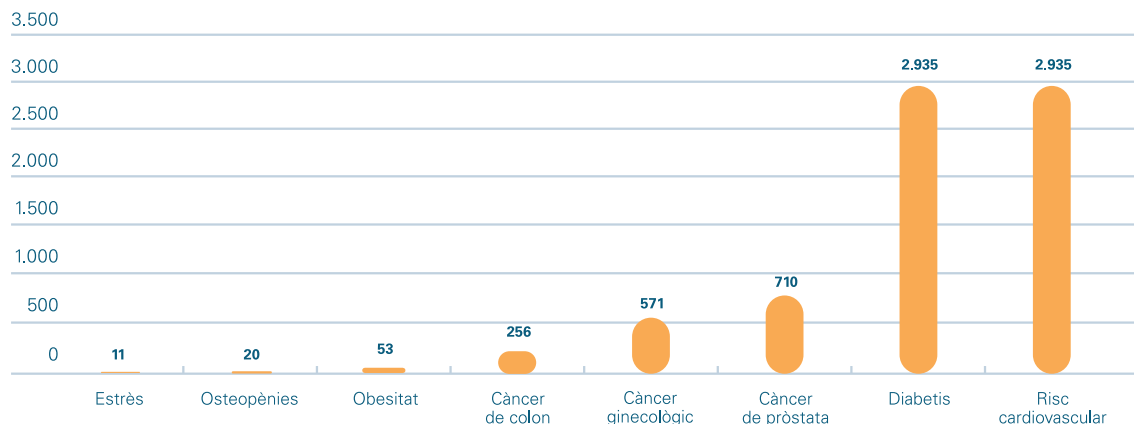
mèdics periòdics, detectant possibles variacions en la salut dels treballadors i assegurant en tot moment l'aptitud mèdica de tots i cadascun d'ells, i del tractament preventiu de les malalties més comunes, efectuat a través de les campanyes sanitàries i de vacunació que permeten prevenir patologies específiques, així com la detecció i tractament de malalties infeccioses.

El Grup Gas Natural va incloure a la seva política preventiva iniciatives que ultrapassen el plantejament estrictament laboral i que es situen en la línia de considerar la salut del treballador en el seu aspecte més integral, a través de l'impuls de les actuacions detallades tot seguit:

- Identificació i atenció d'aquelles malalties de més incidència en les àrees on està present la companyia, per tal de fer una activitat preventiva eficaç que garanteixi una vida saludable dels treballadors. En el cas particular d'Espanya, es mostra la relació de les principals campanyes dutes a terme al llarg de l'any 2006:

### Campanyes de prevenció a Espanya. 2006

(Nº de persones)



Menció especial mereix la campanya de detecció del VIH/SIDA realitzada a Mèxic, a causa de la seva elevada rellevància al país, i que es va desenvolupar a dos nivells:

- Educacional, seguint les "Recomanacions pràctiques de l'OIT (Organització Internacional del Treball) sobre VIH/SIDA i el món del treball". Per això, es va elaborar diferent material didàctic que es va publicar a la intranet i es va repartir entre els centres de treball. Així mateix, es van fer sessions per a la difusió d'aquests temes en les Setmanes de Salut organitzades. Finalment, es van distribuir 1.130 preservatius entre el personal del Grup Gas Natural a Mèxic.

- Realització d'anàlisis per a la detecció de VIH, previ consentiment firmat per part del treballador, en els exàmens periòdics, en els quals van participar 81 persones.

- Realització d'una assistència mèdica diària qualificada i personalitzada a la plantilla de l'empresa, per tal de solucionar els problemes de salut que els treballadors puguin presentar en el transcurs de la seva jornada laboral.

- Disposició d'un Servei de Fisioteràpia a la seu de Madrid, per al tractament d'aquelles patologies d'origen muscular desenvolupades a la plantilla. Els resultats obtinguts, així com l'acceptació del servei, foren molt positius, i

durant l'any 2006 es van fer un total de 493 consultes amb la seva teràpia corresponent. Cal destacar la implantació l'any 2007 d'un Servei de Fisioteràpia a la nova seu central de Barcelona.

Per tal de fixar i donar a conèixer els principis bàsics de l'activitat preventiva en matèria de vigilància de la salut, aquestes s'han plasmat en el "Decàleg de vigilància de la salut laboral", que el Grup Gas Natural a Espanya ha elaborat i posat en coneixement de tots els seus treballadors a través de NaturalNet.



### Participants en campanyes de salut laboral. 2006

	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia (*)	Mèxic	Itàlia	Total
Campanyes de prevenció i/o detecció precoç	7.491	67	897	510	-	1.305	156	10.426
Campanyes de vacunació	376	273	-	450	400	1.167	-	2.666
Reconeixements	2.935	106	623	355	99	549	366	5.033
Labor assistencial	2.945	213	4.370	4.449	1.742	1.927	-	15.646

(\*) A Colòmbia els reconeixements periòdics es fan cada dos anys i la pròxima convocatòria és per al 2007. Els 99 reconeixements són per ingressos (34) i per retorn d'incapacitat temporal (65).

### ● Plans d'emergència 3D en edificis singulars

Per tal d'informar al treballadors sobre les actuacions a seguir en cas d'emergència d'una manera més eficaç, àgil i còmoda, i fent servir les noves tecnologies, el Grup Gas Natural ha desenvolupat, a nivell nacional, un projecte consistent a publicar els plans d'emergència dels edificis més singulars en un entorn web, amb la particularitat que aquests passen a tenir una manera d'actuació interactiva amb l'usuari.

D'aquesta manera, els treballadors tenen a la seva disposició una eina en la qual s'inclou la informació bàsica d'actuació en cas d'una emergència en un edifici, incloent-hi les consignes d'actuació, els components dels equips d'emergència o les normes d'utilització dels equips de protecció contra incendis.

Si bé el contingut anterior és aplicable a qualsevol edifici del Grup Gas Natural, s'han inclòs a més, unes simulacions gràfiques en 3D dels edificis singulars, la nova seu social del Grup Gas Natural a Barcelona (prop de 1.000 treballadors) i la seu d'Avenida de América a Madrid (amb 600 treballadors), de manera que l'usuari pot visualitzar els recorreguts d'evacuació des de qualsevol planta de l'edifici, veure la localització dels equips de protecció contra incendis, etc.

En definitiva, més de 1.600 treballadors, directes i indirectes del Grup, es beneficien d'aquesta eina, destinada a fer d'aquests centres de treball llocs més còmodes i, en definitiva, més segurs.

### ● Comunitat de prevenció

En el marc d'establir mecanismes de comunicació que permetin un diàleg proper i transparent i que facilitin la participació de tots els empleats, el Grup Gas Natural ha generat i implantat, en tots els centres del Grup a Espanya, l'aplicació informàtica denominada "Comunitat de prevenció".

Aquesta aplicació pretén facilitar i millorar el procés d'informació en matèria de salut i seguretat per part de l'empresa als delegats de Prevenció, de manera que mitjançant una connexió de xarxa de qualsevol ordinador, tenen accés en temps real als informes

generats en les diferents actuacions preventives. Aquest entorn també s'ha habilitat per a comandaments de la línia jeràrquica i per a la resta de components dels diferents Comitès de Seguretat i Salut a les diferents empreses del Grup.

Aquesta aplicació s'ha situat en un espai restringit al NaturalNet i és accessible per a tots els delegats de Prevenció designats a cada una de les empreses. L'any 2006, 124 persones ja van tenir accés a la "Comunitat de prevenció".



## **Garantir un entorn de treball que afavoreixi l'aportació de valor al negoci i impulsi el desenvolupament professional dels empleats, facilitant les condicions per a un millor equilibri personal i professional**

### **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 seus 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 tot 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 minusvàlidesa 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.

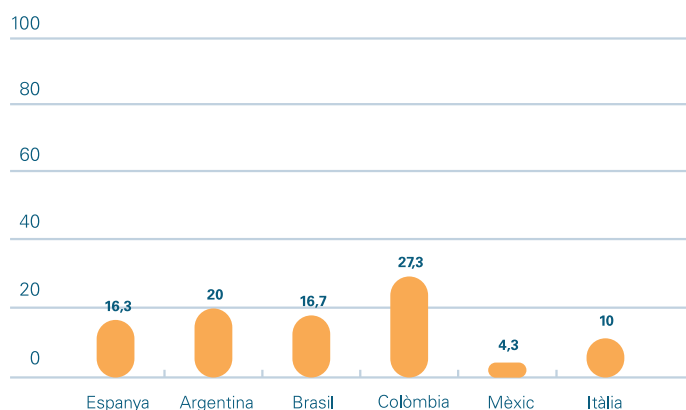
Durant l'any 2006, es van desenvolupar les actuacions següents a nivell nacional i internacional:

- A Espanya, 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 instituït 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, el projecte d'inclusió social mitjançant el 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), i la contractació de persones discapacitades per realitzar funcions administratives.

100 •

#### Dones en llocs directius (%). 2006



#### Desglossament de la plantilla per sexes. 2006

	Homes	%	Dones	%
Espanya	2.557	67	1.265	33
Marroc	91	85	16	15
Argentina	474	75	162	25
Brasil	371	70	159	30
Colòmbia	361	63	213	37
Mèxic	397	70	171	30
Puerto Rico	61	78	17	22
Itàlia	303	83	63	17
França	3	60	2	40
<b>Total</b>	<b>4.618</b>	<b>69</b>	<b>2.068</b>	<b>31</b>

#### Desglossament dels llocs directius. 2006

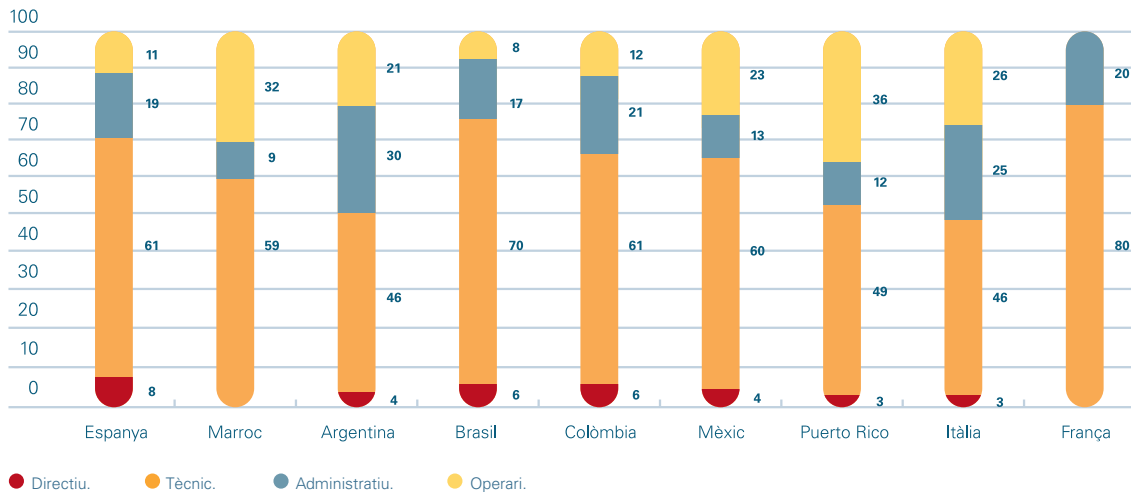
	Llocs directius	Dones en llocs directius
Espanya	319	52
Marroc	-	-
Argentina	25	5
Brasil	30	5
Colòmbia	33	9
Mèxic	23	1
Puerto Rico	2	-
Itàlia	10	1
<b>Total</b>	<b>442</b>	<b>73</b>

#### 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.

### Desglossament de la plantilla per categories professionals. 2006 (%)



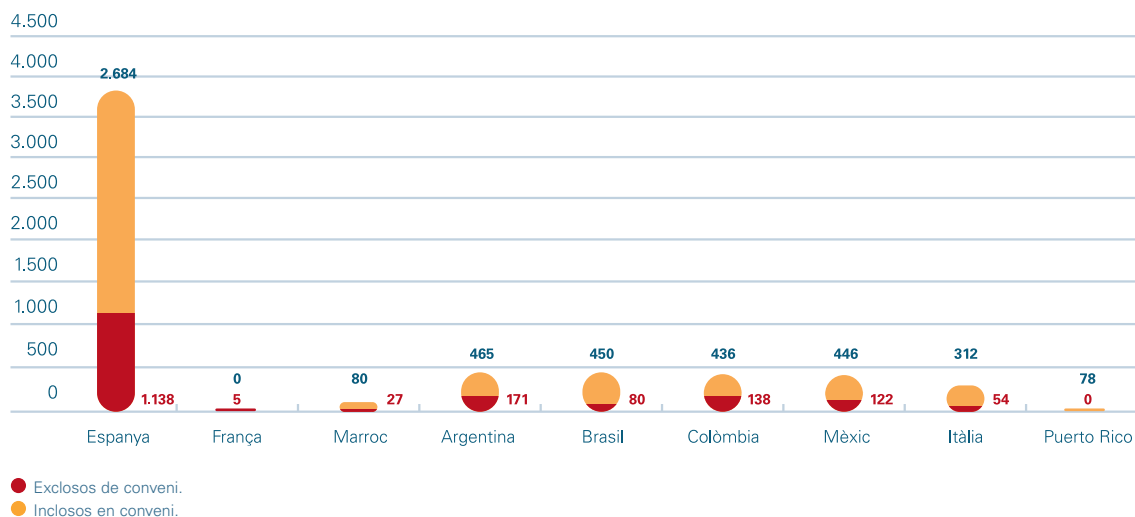
Aquestes són algunes característiques de la situació sindical al Grup Gas Natural:

- A Itàlia, hi ha tres organitzacions sindicals, amb un percentatge d'afiliació de la plantilla 65%.
- A Mèxic, hi ha quatre sindicats amb un percentatge d'afiliació del 25,7%.
- Al Brasil, gairebé el 85% dels empleats estan a collits a convenis col·lectius i hi ha tres sindicats amb un percentatge d'afiliació del 29,2%.
- A l'Argentina, hi ha tres centrals sindicals, dos de les quals amb representació.
- Al Marroc, el 74% dels treballadors estan afiliats a algun sindicat.
- A Puerto Rico, el 46,1% dels treballadors del Grup estan afiliats.
- Colòmbia presenta un percentatge d'afiliació del 4,7% dels treballadors.

### Presència sindical a Espanya. 2006

	Nº representants	%
Comissions Obreres (CCOO)	79	39,89
Unió General de Treballadors (UGT)	74	37,37
Confederació General de Treballadors (CGT)	13	6,57
Sindicat Democràtic Independent (SDI)	21	10,61
Confederació de Treballadors de Catalunya (CTC)	5	2,53
Confederació de Sindicats Independents (CSI)	-	-
Independents	6	3,03
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100</b>

## Indicadors d'empleats i convenis. 2006



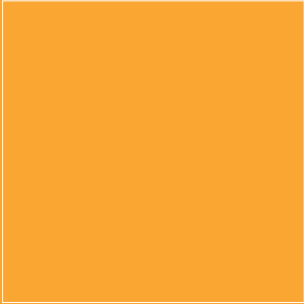
### Política retributiva

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 es fixa 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 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.





En relació a l'equitat interna, durant l'any 2006 es va iniciar un projecte de "Descripció i valoració de llocs de treball", per tal d'aclarir les responsabilitats i rols dins de l'organització, comptar amb descripcions de llocs actualitzades i definir un sistema de classificació de llocs que sigui coherent amb el nou model corporatiu. Fins al moment s'han dut a terme dues fases: a la primera, que afectava el personal directiu, es van valorar 200 llocs tipus; en la segona fase, que afectava a la resta de col·lectius, es van valorar 260 llocs de treball tipus. Així mateix, i com a conseqüència de les noves estructures organitzatives, s'estan tornant a descriure i a valorar les noves posicions resultants de les noves estructures.

### Relacions salarials. 2006

#### Relació salari mitjà estàndard i salari mínim local (\*)

Espanya	4,56
Marroc	( <sup>2</sup> )
Argentina	3,67
Brasil	11,29
Colòmbia	5,68
Mèxic	12,57
Puerto Rico	5,07
Itàlia	1,65
França	-

(\*) Equival al nombre de vegades que el salari mínim local del país està contingut en el salari mitjà estàndard del Grup.

(<sup>2</sup>) No hi ha salari mínim local.

Durant el 2007, es portarà a terme la tercera fase del projecte corresponent a la valoració de l'àmbit internacional.

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 47,2% 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.



### 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 seu 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·lectiu del Grup s'hi estableixen

mesures que milloren les condicions recollides en la legislació sobre el període de temps i el règim de reducció de jornada aplicable en aquests supòsits.

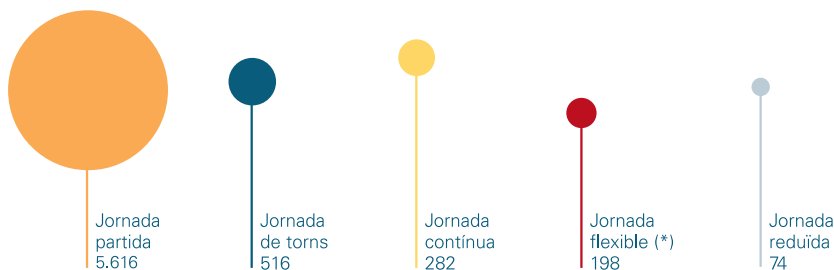
Aquestes pràctiques de flexibilitat es fan extensives a altres països en els quals té presència el Grup. Per exemple, a Colòmbia s'ha plasmat en la implantació del programa d'"Horari flexible".

### Serveis adaptats a les necessitats dels empleats

El Grup Gas Natural posa a disposició dels empleats diferents productes i serveis 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 del gas subministrat per l'empresa.
- Ajut per a fills incapacitats.
- Ajuda econòmica per a menjar del personal en règim de jornada partida.

### Desglossament de plantilla per tipus de jornada. 2006



(\*) Jornada flexible: aplicable a venedors.

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.

Durant l'any 2006, a Colòmbia es va treballar en programes de benestar social amb extensió familiar, facilitant la integració de la família de l'empleat als diferents esdeveniments culturals i socials programats.

A l'Argentina, es va dur a terme el programa de formació "Construint el meu perfil", adreçat als fills d'empleats que fossin universitaris entre 18 i 24 anys, dels quals han participat 27 joves en aquest primer any. L'objectiu és contribuir al desenvolupament de capacitats que els faciliti la recerca del seu primer treball.

També a l'Argentina es va iniciar el programa d'estudis "Saber natural", en col·laboració amb una institució externa, en el qual participen 34 persones entre empleats i els seus familiars directes. En acabar un cicle de tres anys s'obté el títol de Batxiller amb Orientació en Gestió i Administració.

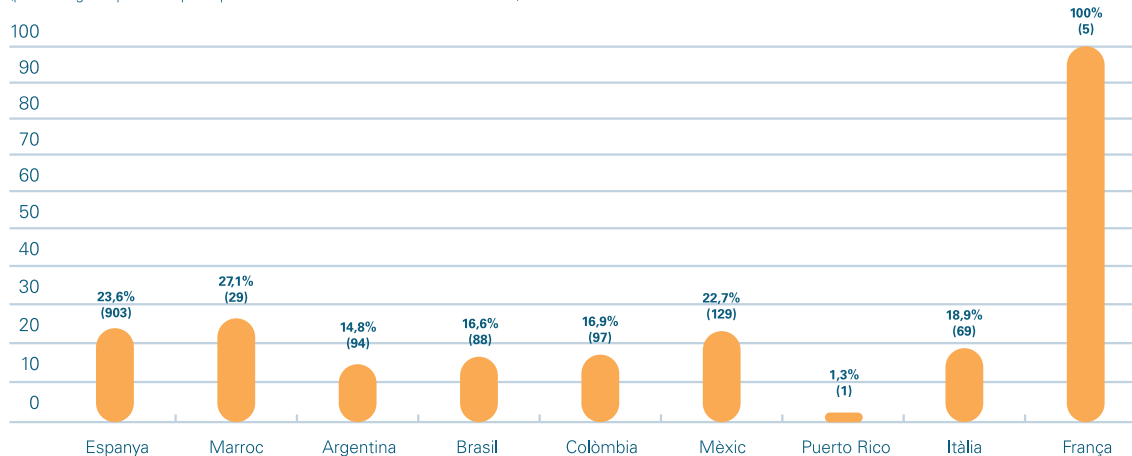
### Generació de compromís i implicació dels empleats

Per al Grup Gas Natural la Direcció per Objectius (DPO) és un concepte estratègic, més ampli que "un sistema més" de gestió de recursos humans, i que es tradueix en l'execució de l'estratègia i els objectius de negoci.

L'any 2006 es va implantar una nova DPO, evolucionant el model anterior envers un sistema efectiu de gestió que tracta d'aconseguir una major discriminació en els resultats, diferenciant els empleats per la seva contribució individual als objectius del Grup i reconeixent-los en conseqüència. A més, afegeix com a element nou, els objectius

### Indicadors de Direcció per Objectius (DPO). 2006 (1)

(percentatge de persones participants al Sistema DPO i Avaluació de l'Exercici)



(1) En parèntesi, el nº d'empleats que representa el percentatge.





d'actuació professional, que engloben els comportaments esperats per a diferents col·lectius participants en el sistema d'acord amb el seu lloc en l'organització i a la contribució desitjable als objectius del Grup a través de la seva forma d'actuar.

#### **Formació per al desenvolupament i la millora contínua de l'actuació professional**

El Grup Gas Natural desenvolupa programes de formació contínua que permeten respondre, de manera efectiva i permanent, a la necessitat dels empleats d'adquirir els coneixements i habilitats requerides per al desenvolupament del seu treball i per al seu propi desenvolupament professional.

En el disseny del Pla de Formació 2006 s'hi van incloure:

- 16 accions en l'àrea Comercial.
- 26 accions en l'àrea Tècnica.
- 18 en l'Àrea Administrativa.
- Vuit en Qualitat.
- Dues en Medi Ambient.
- 22 en Gestió.
- Nou en formació Ofimàtica.
- 16 cursos sobre diferents temes de l'Àrea de Seguretat.

A més del seu paper com a referent d'accions formatives, el Pla constitueix un catàleg actualitzat dels coneixements de tots els professionals.

El Grup Gas Natural realitza les seves accions formatives utilitzant diferents modalitats (presencial, a distància, *online* o mixta), per garantir una formació àgil i adequada a les finalitats del curs.

Continuant amb la progressió que en els darrers anys han tingut els cursos *online* realitzats a través de la plataforma ACERCA, es va continuar apostant per aquesta via d'aprenentatge que permet un fàcil accés a la formació i l'adquisició de coneixements de manera flexible. L'acollida que ACERCA ha rebut entre els empleats del Grup Gas Natural que disposen d'aquest portal únic, utilitzat tant per accedir als projectes formatius *online* com a formació més genèrica, ha permès millorar-lo i consolidar-lo com una eina útil i versàtil per al desenvolupament professional.

Els empleats poden comunicar les seves necessitats i valorar l'eficàcia dels diferents cursos, d'una forma pràctica i senzilla, a través d'una aplicació específica desenvolupada a NaturalNet.

Així mateix, els empleats disposen d'informació fàcilment accessible de la formació demanada que tenen pendent, així com dels cursos ja realitzats.

D'acord amb els resultats de l'aplicació del Pla de Formació 2006, es conclou que els treballadors del Grup van realitzar un elevat esforç en la formació d'idiomes, recolzant la projecció internacional del Grup Gas Natural. Tot seguit, destaca la formació i reciclatge en matèries relacionades amb aspectes tècnics sobre gas i electricitat, i també ha estat destacat l'esforç en cursos sobre les àrees de Seguretat i Salut.

Durant de l'any 2006 es va dur a terme la primera edició del "Programa Desenvolupament Gerencial" (PDG) a Colòmbia, homòleg al programa corporatiu que s'està celebrant a Espanya. El PDG va comptar amb la participació de 26 executius, amb una dedicació de 202 hores per participant.

A l'Argentina, es va començar a realitzar el programa de postgrau "Programa Executiu en Direcció General" (PEDG), en col·laboració amb l'Escola de Negocis de la Universitat Argentina de l'Empresa (UADE). La durada és d'un any i mig i hi van participar 33 empleats del Grup Gas Natural.

### Oportunitats de desenvolupament 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" (PDP) és l'eina adreçada als empleats que pertanyen al col·lectiu inclòs en conveni, i la Direcció per Objectius (DPO) està dissenyada per poder desenvolupar la carrera del personal fora de conveni en funció del seu rendiment i potencialitat.

## Indicadors de formació en el Grup Gas Natural

	2006	2005	2004
Total d'hores lectives	274.858	223.655	235.967
Inversió en formació anual (euros)	3.193.605	2.703.700	2.481.446
Inversió en formació per persona (euros)	478	403	370,53
Participants	5.741	5.695	5.870
Assistents	19.649	21.729	24.097
Nº de cursos <i>online</i> realitzats (Espanya)	440	407	620
Usuaris de formació <i>online</i> sobre el total de la plantilla (Espanya) (%)	43,70	46,07	58

### Evolució de les hores de formació per empleat

(hores de formació per empleat)





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 interns i inter-negocis que afavoreixin un millor 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

#### Indicadors de carrera professional. 2006

	<b>Persones promocionades</b>	<b>Plantilla promocionada (%)</b>
Espanya	237	6,20
Marroc	9	8,41
Argentina	12	1,89
Brasil	73	13,77
Colòmbia	24	4,18
Mèxic	16	2,82
Puerto Rico	-	-
Itàlia	69	18,85
França	-	-
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>56,12</b>

d'estructura mitjançant promoció. D'aquesta manera, es vol potenciar el desenvolupament professional dels empleats a mesura que es creix en experiència i coneixements.

#### 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.



### Pla de tancament responsable de CEG al Brasil

En l'àmbit internacional, el Grup Gas Natural compta amb filials situades en diferents punts geogràfics, entre els quals, Brasil. En aquest país, el Grup Gas Natural compta, des del 1997, amb la concessió de la distribució de gas natural a Rio de Janeiro i la seva àrea metropolitana, formant part d'un consorci internacional liderat per la companyia espanyola.

Una de les empreses on el Grup Gas Natural té una participació del 54,2% des de 1997 és CEG, una empresa brasilera amb més de 100 anys d'història i la major entitat distribuïdora de gas del país.

El pla de tancament de GEG presentava com a objectiu assegurar, des de la perspectiva de les persones, l'operativa en les unitats de Conversió i Fàbrica fins al moment de l'acabament d'aquestes activitats, mantenint les condicions necessàries de qualitat, seguretat i cost, segons el cronograma previst.

El febrer de 2005, es va desenvolupar un programa d'avaluació del perfil dels treballadors de les unitats involucrades, proposant recol·locacions (vacants existents a la plantilla i substitució de contractes per tercers per les persones del projecte), facilitant condicions per a la sol·licitud de

jubilació (amb paquets financers d'incentius) i pla de baixes voluntàries, tot això assegurant l'operativa de CEG, a més de preservar la seva imatge social.

El projecte fou dissenyat sota els criteris de rendibilitat empresarial, increment de la motivació en la fase final de l'activitat, manteniment d'un bon clima laboral i, per a una part considerable de treballadors, continuïtat en el lloc de treball i desenvolupament de carreres professionals.

Des de la perspectiva de portar a terme el pla de tancament de la forma més racional i sostenible possible, el març de 2006, es va desenvolupar una campanya de divulgació explicant les fases del projecte per tal de, posteriorment en aquest mateix mes començar el període d'execució.

La previsió de tot el procés, fins a l'agost de 2008, és que de les 86 persones afectades, 37 es jubilin, dues obtinguin la prejubilació, es recol·loquin 40 treballadors i hi hagi set baixes voluntàries.

Des de l'inici de l'execució del pla, el març de 2006, fins ara, s'han dut a terme vuit jubilacions, sis baixes voluntàries i sis recol·locacions.

### “Programa de Desenvolupament Gerencial” a Colòmbia

El “Programa de Desenvolupament Gerencial” a Colòmbia estava estructurat a través dels mòduls de direcció de persones i gestió directiva i gestió econòmic financer, per reforçar el rol de líder dels equips a càrrec, la seva responsabilitat en l’administració de persones i la comprensió del negoci a nivell global i estratègic del Grup. Va comptar amb la participació de 26 executius, amb una dedicació de 202 hores per participant.

El mètode aplicat va aportar i enfortir en els participants les capacitats d’anàlisi i integració de temes empresarials, visió de negoci, maneig de problemes, presa de decisions i enfocament operatiu i de gestió.

La distribució dels continguts fou la següent:

- Direcció de persones i gestió directiva, el 34,7%.
- Gestió econòmic financers, el 18,2%.
- Gestió comercial i màrqueting, el 13,2%.
- Organització i operacions, el 5,8%.
- Qualitat i mètriques de gestió, el 5%.

El 14,9% d’hores de formació foren impartides directament per directius de primer nivell en matèries com estratègia, sistema de distribució, proveïment, tecnologia del gas, recursos humans i expansió, entre altres.

El programa fou dissenyat i aplicat *in company*, aconseguint que la seva eficiència en contingut i estructura acadèmica garantis la igualtat de coneixements en totes les àrees involucrades.

L’escola INALDE es va encarregar de l’assessoria de l’estructura acadèmica, d’aportar els docents experts en temes d’alta direcció amb una trajectòria important acreditada en formació a directius i direcció d’empreses, així com de la part logística del programa i d’aportar la documentació de suport per a estudi.

### “Programa de Gestió del Talent”

El mes de maig de 2006, va començar el procés de definició i disseny d’un model d’avaluació del talent per assegurar l’adequada identificació i valoració dels empleats clau en tota l’organització.

Per a això, es va crear un equip de treball format per la Unitat de Gestió de Tècniques i Models de Desenvolupament de Recursos Humans, responsables de Recursos Humans de Negoci i d’una consultora externa que va analitzar la metodologia a seguir en la fase de disseny del programa, així com les fases i el calendari del projecte, per cobrir les necessitats del Grup tant a curt com a mig i llarg termini, i d’acord

amb els objectius estratègics i els plans de successió.

El procés, que fou llançat el juny de 2006, incloïa l’avaluació del talent en la Direcció General de Recursos. De forma progressiva, es va planificar la seva aplicació a altres àrees de l’organització, com fou el cas de la Direcció General de Negocis Minoristes el setembre de 2006.

D’acord amb la metodologia implantada, a partir dels resultats obtinguts en combinar l’anàlisi del potencial i l’exercici de les funcions, es defineixen, en un Comitè de Desenvolupament Professional, les

possibilitats de progrés de la unitat de negoci analitzada. L’eina de Gestió de Talent està integrada en el nou model de Direcció per Objectius i Avaluació de l’Actuació Professional del Grup.

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

Finalment, el nombre de persones valorades en la matriu de talent l’any 2006 fou el següent:

- Direcció General de Recursos: 35 participants.
- Direcció General de Negocis Minoristes: 110 participants.



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

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

Per tal d'integrar els empleats en la dinàmica del Grup, el Pla de Comunicació Interna del Grup Gas Natural fixa una sèrie d'objectius:

- Relacionats amb l'estratègia:
  - Donar claredat i transparència al projecte empresarial.
  - Donar a conèixer i generar implicació en l'estratègia i els objectius de l'empresa en els de cada unitat funcional.
- Relacionats amb la gestió:
  - Facilitar la transmissió d'informació que permeti anticipar-se i conèixer tot allò que afecta i dona context a la pròpia activitat.
- Relacionats amb les persones:
  - Fomentar la participació en el dia a dia de l'empresa.
  - Involucrar les persones en fites i objectius comuns.
  - Afavorir la satisfacció i integració de les persones.

El Grup facilita mecanismes que permeten conèixer de manera efectiva l'opinió dels empleats. En el marc de la intranet corporativa, NaturNet, s'inclou la "Bústia de l'empleat", un espai interactiu en què els integrants de la plantilla poden fer arribar les seves opinions, suggeriments, comentaris i inquietuds sobre diversos temes relacionats amb la seva activitat o la de la companyia. Durant tal de l'any 2006, es van rebre a Espanya un total de 90 opinions. Per tal de garantir la llibertat d'expressió, la bústia dona opció als empleats a manifestar la seva opinió identificant-se o de forma anònima. El Grup ha assumit el compromís de respondre tots els formularis amb identificació enviats a Comunicació Interna.

Igualment, a través del canal temàtic de NaturalNet es van rebre un total de 194 suggeriments dels empleats. A diferència del Canal d'Opinió de l'Empleat, s'aporten suggeriments adreçats a un tema concret



prèviament definit en aquest canal (Prevençió de riscos, revista "Natural", Pla de Reducció de Despeses, entre altres).

El Pla de Reducció de Costos va generar 91 propostes durant el 2006 en el Grup. Al llarg d'aquest exercici, s'han incorporat propostes en les principals direccions de la companyia. Les propostes implementades han generat un estalvi de gairebé vuit milions d'euros i, el que és més important, una forta implicació del personal en el desenvolupament de la companyia. D'ençà de la posada en marxa, l'any 2004, del programa de suggeriments d'empleats per recollir iniciatives d'estalvi i millora d'eficiència, s'han rebut un total de 482 suggeriments.

Una de les fites més importants de l'any 2006, fou la posada en marxa del Grup Consultiu de Comunicació Interna. Està format per set directius del Grup que pertanyen a diferents àrees i representatius en els seus diferents àmbits d'actuació. A les sessions que celebren es recullen comentaris i inquietuds de la plantilla. Mensualment, el Grup Consultiu es reuneix i realitza enquestes on es valoren elements bàsics de percepció interna i les accions específiques que s'han posat en marxa.



A través del correu genèric de Comunicació Interna s'informa els empleats de fets i accions que afecten la companyia, anticipant campanyes i accions rellevants. Algunes de les accions empreses durant l'any 2006 foren: avançament de resultats trimestrals a directius, avançament de la campanya publicitària als empleats, tramesa de la presentació de la Junta General d'Accionistes, etc.

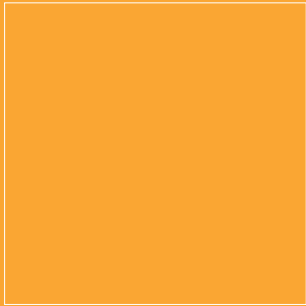
Amb motiu del trasllat dels gairebé 1.000 empleats de Barcelona ciutat a la nova seu social del Grup, es va posar en marxa el pla de comunicació corresponent. Integrant en el mateix pla, es va habilitar un espai propi dins de NaturalNet on es van anar incorporant informacions bàsiques i d'interès específic.

## Indicadors de NaturaNet

	2006	2005	2004
Nº de visites a la intranet	2.143.633	1.855.923	916.000
Missió, Visió i Valors	16.463	23.076	25.290
Accés Pla de Comunicació	1.591	1.664	- (¹)
Comunicats (²)	18.606	23.392	34.853
Notes informatives	7.035	9.066	11.058
Bústia de l'empleat	8.025	15.626	12.908
Manual de Benvinguda	5.177	7.571	1.667
Tauler d'anuncis (²)	125.726	93.844	50.891

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

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



### Indicadors de "Canal Opina"

	2006	2005	2004
Nº de suggeriments aportat a la bústia de l'empleat	90	183	74
Nº de suggeriments aportat al canal temàtic	194	659	-

A més, es van realitzar comunicacions personalitzades a cada una de les persones afectades pel trasllat. Es va proporcionar tota la informació d'interès per tal que el trasllat tingués el mínim impacte en l'activitat professional del treballador, i alhora, informació generalitzada per a qualsevol treballador del Grup Gas Natural sobre el canvi de seu social. Durant l'any 2006, es van produir un total de 10.776 accessos a l'espai de la nova seu.

#### Codi de Conducta del Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural va difondre, durant l'any 2006, el Codi de Conducta, a tots els empleats del Grup, mitjançant un enviament personalitzat al lloc de treball. El Codi de Conducta té com a finalitat establir les pautes que han de presidir el comportament dels seus empleats en l'exercici diari; en allò que fa a les relacions i interaccions entre els propis empleats; a les actuacions relacionades amb els clients, proveïdors i col·laboradors externs; amb les institucions públiques i privades; i amb la societat en general.

Per a la difusió generalitzada del Codi, es va traduir a tots els idiomes de les diferents empreses del Grup.

També el mes de març de 2006, i sota la supervisió de la Comissió del Codi de Conducta, va començar a funcionar el procediment de notificació i consulta. Aquest procediment permet als empleats del Grup Gas Natural resoldre tots aquells dubtes que puguin tenir en relació amb el Codi, o comunicar, de forma confidencial i sense temor a represàlies, conductes inadecuades que hagin pogut observar.

Els empleats del Grup Gas Natural van fer ús del procediment de consulta i notificació en 23 ocasions, un ràtio equiparable a la de companyies semblants. Fidel al seu mandat, tant la Comissió del Codi de Conducta com les unitats implicades, van treballar per resoldre adequadament les consultes i notificacions dels empleats, i confien ser capaços d'oferir un servei cada cop millor, ajudant a aclarir dubtes i a resoldre els incompliments de Codi de Conducta que es puguin detectar en l'organització.

## 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 del 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'equips 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 o la inspecció d'instal·lacions o controls de qualitat.

Els subministradors, per la seva banda, 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 empreses de reconegut prestigi a nivell mundial.

Els subministraments es fan a través de gasoductes (en estat gasós) i mitjançant vaixells de transport de gas natural líquid (GNL), en una proporció aproximada del 45% i 55%, respectivament, l'any 2006.

### Indicadors generals. Espanya

	2006	2005	2004
Volum total de compra adjudicat (en milions d'euros)	936	1.072	1.050
Proveïdors amb els quals hi ha contractes en vigor	2.106 <sup>(1)</sup>	1.087	1.100 <sup>(2)</sup>
Proveïdors que disposen de la certificació ISO 9001: 2000	141	124	131
Proveïdors que disposen de la certificació ISO 14001: 2000	17	17	29

<sup>(1)</sup> Inclou proveïdors amb contractes mercantils i comandes.  
<sup>(2)</sup> Dada estimada.

# Relacions estables i selecció objectiva

## Compromisos i accions rellevants del Grup Gas Natural amb els proveïdors

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:**
  - Fidelització de la xarxa de proveïdors mitjançant el sistema de classificació REPRO.
  - Augment d'usuaris de l'extranet de proveïdors del Grup Gas Natural millorant l'eficàcia del procés de comandes, facturació i cobraments.
  - Firma del Grup Gas Natural i Repsol YPF d'un acord marc amb el Govern de Nigèria per al futur desenvolupament d'un important projecte de gas natural líquid (GNL) en aquest país.
2. **Establir mecanismes objectius de selecció, amb la finalitat d'optimitzar la relació amb els proveïdors i subministradors mitjançant un diàleg obert i transparent:**
  - Selecció de proveïdors mitjançant ponderació de Costos de No Qualitat (CNC), amb indicadors objectius (Model Q) en noves famílies de compra de Lectures i Servigis.
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:**
  - Selecció de proveïdors per a concursos mitjançant el sistema de classificació REPRO.
  - Concursos coordinadors internacionals amb selecció objectiva de proveïdors (comptadors domèstics de gas i accessoris de polietilè).
  - Es va estendre a nous contractistes l'adhesió voluntària al document "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a la construcció de xarxes de distribució" i el seguiment de les accions realitzades pels contractistes.
  - Disseny d'un projecte per afavorir el monitoratge continu de la informació de salut i seguretat generada pels contractistes.
  - Implantació a Itàlia del Sistema d'Informació de Qualitat (SIQ) en la supervisió d'obres de construcció de xarxes de distribució de gas.

## Indicadors generals: Internacional 2006

	Argentina	Mèxic	Colòmbia	Itàlia	Brasil	Marroc	França
Proveïdors amb els quals hi ha contractes en vigor	310	427	413	655	486	164	-
Proveïdors que disposen de la certificació ISO 9001: 2000	27	6	16	-	-	42	-

# Les respostes del Grup Gas Natural als seus proveïdors

116 •

## **Mantenir relacions a llarg termini i de confiança per millorar la qualitat dels productes i dels serveis, per tal de satisfer adequadament les demandes dels clients**

### **Promoure la contractació a llarg termini i flexible**

Per garantir el nivell de qualitat en totes les seves activitats, el Grup considera essencial promoure una política de contractació basada en un criteri principal: la 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 es considera essencial fomentar la competència entre proveïdors, ja que permet 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, es va continuar amb la realització i adjudicació del contracte marc de canalització, IRC, CDI i manteniment, que assegura la prestació 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 continuar la implantació d'un sistema de contractació amb els proveïdors, en què es conjuguen el mitjà i el llarg termini amb la flexibilitat.

El model desenvolupat, l'anomenat "1+1+1", permet als proveïdors signar un contracte amb un horitzó d'estabilitat (d'un a tres anys), però al mateix temps dóna al Grup la possibilitat 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.





### 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 està 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 2006, a Espanya es van desenvolupar 16 programes formatius diferents amb més de 200 cursos, a través de la Fundació Gas Natural, en els quals van rebre formació més de 2.900 participants.

### 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

	2006	2005	2004
Contractes mercantils (a 31/12/06)	1.321	1.087	1.100 (*)
Nº total d'acords amb instal·ladors	884	767	800
Instal·ladors amb centre d'atenció al client	216	131	96
Instal·ladors col·laboradors sense centre d'atenció al client	668	636	704

(\*) Dada estimada.



### **Els subministradors, peça clau per garantir la seguretat en el proveïment**

La contractació a llarg termini adquireix una dimensió estratègica en el cas dels subministradors de gas, per la importància que suposa per al Grup Gas Natural l'obtenció de la matèria primera. 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.

D'altra banda, la diversificació de les fonts de subministrament és fonamental per garantir la seva seguretat.

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

La cartera actual del Grup té un percentatge de subministrament 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.
- És més a prop dels països subministradors de GNL.

Per aquesta importància estratègica dels subministradors, la relació amb ells proveïdors està basada en el coneixement entre ambdues parts (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 signat, 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 tots 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.

Igualment, en tots els contractes del Grup Gas Natural amb els subministradors es contemplen les condicions de qualitat del gas natural lliurat, que han d'estar sempre d'acord amb allò establert a 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).



### Preparació del concurs marc de proveïdors de canalització a Gas Natural Itàlia

El Grup Gas Natural s'ha compromès amb els seus proveïdors a establir i mantenir relacions de confiança a llarg termini, amb la finalitat de millorar la qualitat dels productes i serveis que ofereix.

En el segon semestre de 2006, el Grup Gas Natural va iniciar un procés per triar proveïdors a Itàlia mitjançant la preparació d'un concurs per adjudicar a una sèrie de proveïdors la llicència per construir les canalitzacions necessàries per al transport de gas natural. Les zones sotmeses a concurs eren les regions de La Pulla, Sicília i Sud d'Itàlia. S'estimava adjudicar llicències a entre 20 i 30 proveïdors.

Les bases del concurs foren enviades als proveïdors amb la informació necessària per accedir al concurs: requeriment de la classificació, calendari amb les reunions de presentació, a més d'una sèrie d'aclariments. El concurs tenia com a objectiu establir proveïdors locals per un període entre tres i cinc anys, i amb un pressupost de 50 milions d'euros anuals per a l'execució de l'obra. D'altra banda, els proveïdors van enviar la documentació demanada i el Grup Gas Natural els va classificar d'acord amb la informació aportada. L'única incidència que cal destacar fou la dificultat derivada de la particularitat d'alguns proveïdors i la seva especialització, a la regió del sud d'Itàlia.

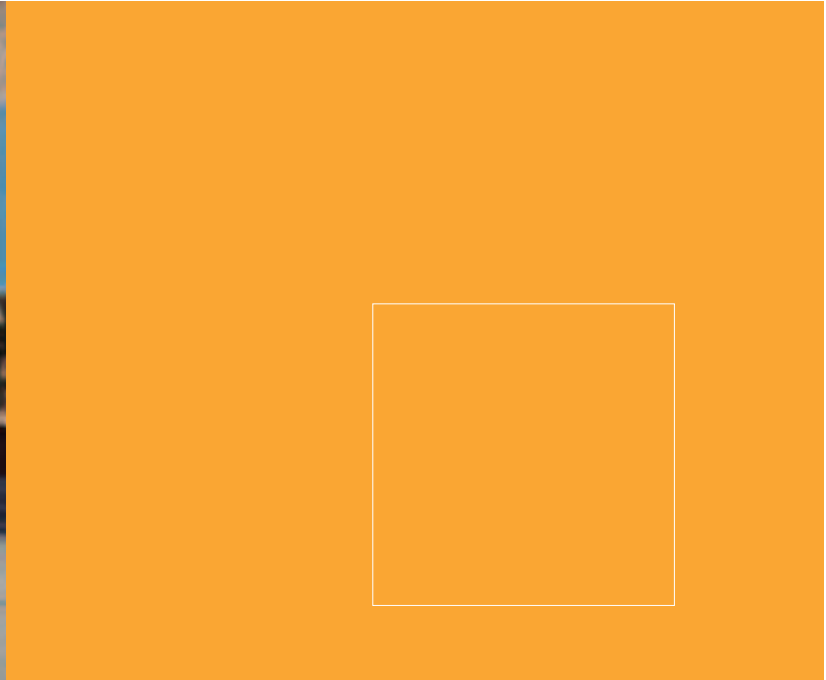
### Establir mecanismes objectius de selecció per tal d'optimitzar la relació amb els proveïdors i subministradors mitjançant un diàleg obert i transparent

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

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

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





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 Laboral 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 continuat implantant el Model Q, que permet gestionar i reduir els costos de no-qualitat derivats de les actuacions dels

proveïdors. Els resultats obtinguts es tenen en compte en les adjudicacions futures.

A l'Argentina, es va modificar el model de compra contínua, facilitant el desenvolupament d'una xarxa de proveïdors locals per substituir productes d'origen estranger. El canvi va reduir els costos i va millorar 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.

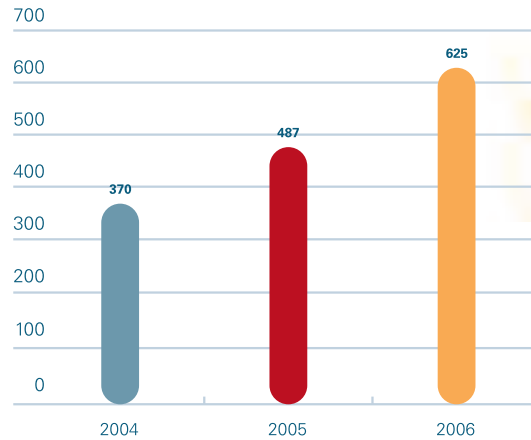
### **Transparència i comunicació en la recerca de les millors solucions**

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 i les eines de negociació per Internet.

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.

### Empreses inscrites al portal del proveïdors



### Roll out i consolidació del Model Q

L'any 2004, es va iniciar el projecte d'expansió i consolidació del Model Q, amb una previsió d'acabament en l'exercici 2007-2008. L'àmbit d'implantació d'aquest model d'avaluació contínua i objectiva de la qualitat dels productes i serveis dels proveïdors s'aplica només a Espanya.

Durant l'any 2006, es va continuar avançant en la implantació del Model Q (*roll out* del Model Q) en noves àrees amb un elevat impacte en el client final. Aquestes millores s'han pogut constatar en processos com el de la "Lectura de consum" i el servei de "Manteniment preventiu i correctiu a instal·lacions" (Servigas).

L'àmbit d'aplicació del servei de "Lectura de consum" s'ha desenvolupat en nou proveïdors que actuen en tot el territori de Gas Natural Distribución SDG a Espanya en el servei de "Manteniment preventiu" (Servigas), que afecta un col·lectiu de 721 empreses instal·ladores que col·laboren amb el Grup Gas Natural en la presentació d'aquest servei. El volum de Costos de No-Qualitat (CNC), que es gestionarà des del Model Q és de 1.053.852 euros.

Per a la implantació d'aquesta metodologia s'ha comptat amb la col·laboració d'un equip de cinc persones, que pertanyen a una empresa de consultoria externa.

Finalment, el resultat obtingut ha estat la determinació objectiva dels CNC derivats de l'execució no òptima dels serveis contractats. Així mateix, s'ha prosseguit la consolidació de la utilització del model en els serveis en què es va implantar en exercicis anteriors.

#### Millora de la qualitat del servei

Per la inclusió de criteris de qualitat en la selecció de proveïdors.

#### Més rendibilitat

Mitjançant la reducció dels Costos de No-Qualitat

#### Millor imatge del Grup Gas Natural

Els proveïdors amb més bona qualitat són la imatge del Grup Gas Natural davant del client.

#### Gestió més eficient i transparent amb els proveïdors

Sistema eficient d'avaluació de proveïdors, que facilita la identificació i comunicació de desviacions detectades i d'objectius de millora.



## 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.

Amb aquesta premissa i d'acord amb el compromís constant del Grup Gas Natural d'implicar-se activament en la protecció del medi ambient, els proveïdors han de 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 nivells més exigents de seguretat en les seves 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 la seguretat.

- **Qualitat.** L'Àrea de Gestió de Proveïdors 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).





### Bones pràctiques ambientals en obres de canalització de la xarxa

El Grup Gas Natural té el compromís d'exigir el compliment d'elevats criteris mediambientals, de seguretat i qualitat per tal que les seves actuacions tinguin un impacte positiu en els processos i en l'entorn. Amb aquest propòsit, la companyia ha creat una iniciativa que pretén implicar els seus proveïdors amb les bones pràctiques ambientals.

Amb aquest objectiu, durant l'any 2006, el Grup Gas Natural va elaborar un document amb la descripció de bones pràctiques derivades del Sistema de Gestió Ambiental del Grup Gas Natural, amb la intenció que els seus proveïdors s'hix adherissin de manera voluntària. L'àmbit d'aplicació d'aquesta iniciativa és la xarxa de distribució del Grup Gas Natural a Espanya.

Per dur a terme aquesta iniciativa, el Grup Gas Natural ha elaborat presentacions i sol·licituds de subscripció voluntària a contractistes, que en la seva majoria part han estat acceptades. Per controlar i monitorar el procés, es fan informes sobre l'estat de les activitats dutes a terme.

Com a resultat d'aquest exercici de bones pràctiques, 24 dels proveïdors principals, el quals representen el 87% de l'activitat de canalització, han assumit aquest compromís amb el medi ambient i envien informes de la seva activitat en aquest sentit, reportant les accions que estan desenvolupant.

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).

## La societat i el Grup Gas Natural



124 •

El Grup Gas Natural és conscient de la importància que té la col·laboració en el desenvolupament de les comunitats on opera. De tal manera que aquesta política forma part de la Missió, Visió i Valors que regeix totes les activitats de la companyia. Mitjançant la seva responsabilitat social, el Grup es compromet a:

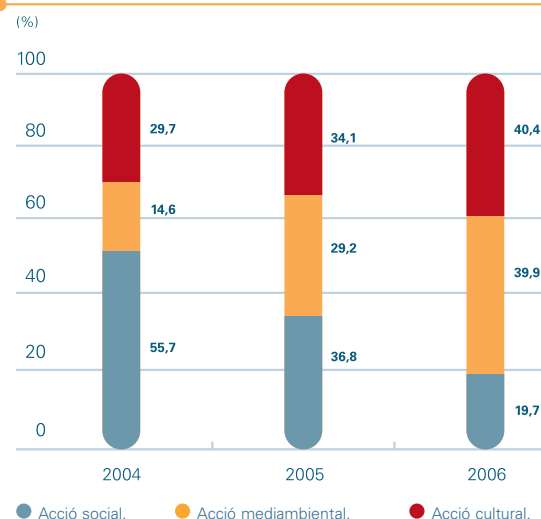
- Aportar a la societat els seus coneixements, capacitat de gestió i creativitat.
- Dedicar part dels seus beneficis a l'acció social, mantenint un diàleg permanent amb la societat per conèixer les seves necessitats i procurar-ne la satisfacció.

Amb aquesta voluntat, el Grup Gas Natural va destinar 13 milions d'euros, a finançar iniciatives d'interès general, dels quals, deu es

van aportar des d'Espanya. Una aportació que va permetre incrementar, per tercer any consecutiu, el nombre d'accions posades en marxa, assolint les 337 activitats. D'altra banda, l'increment en inversió destinada a la preservació del medi ambient va suposar l'equiparació en l'assignació de recursos entre les tres línies d'actuació del Grup Gas Natural: social, cultural i mediambiental.

Per complir aquest compromís de col·laboració amb la societat, el Grup Gas Natural desenvolupa una intensa labor de cooperació amb institucions i associacions dedicades a la

### Distribució percentual per tipus d'acció del Grup Gas Natural



# Integritat i responsabilitat

## Compromisos i accions rellevants del Grup Gas Natural amb la societat

### 1. Contribuir al desenvolupament de les comunitats locals en les quals opera el Grup Gas Natural:

- Suport a la celebració del Any Jubilar de Liébana a la comunitat autònoma de Cantàbria. Un intens projecte cultural i d'oci.
- Inauguració d'una ruta paleontològica en els jaciments d'Enciso (La Rioja). Es van invertir 700.000 euros en el condicionament lúdico educatiu del circuit "El sender dels dinosaures".
- Participació a la "Setmana de l'energia" d'Alger i Oran, organitzada pel Govern algerià, amb l'objectiu de divulgar els projectes que es desenvoluparan a Algèria.

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

- Firma d'un conveni amb la Unió de Consumidors d'Espanya (UCE), per desenvolupar activitats d'informació, formació i arbitratge.

- Participació activa en institucions que impulsen la responsabilitat social, l'ètica i la reputació corporativa en els negocis.

- Col·laboració amb l'Institut Argentí de Responsabilitat Social Empresarial (IARSE) en la presentació de Global Compact Argentina.

### 3. Establir canals de comunicació transparents per donar resposta a les necessitats dels ciutadans:

- Desenvolupament d'un pla de comunicació per informar sobre la nova seu del Grup Gas Natural a Barcelona i sobre el trasllat dels empleats: visites amb periodistes, elaboració de notes i dossiers informatius i difusió d'una campanya multimèdia destinada a tots els públics de la companyia.
- Creació d'una sala de premsa a la nova seu del Grup, amb els darrers avenços tecnològics, per facilitar el treball dels periodistes que informen sobre la companyia.
- Procés d'assessorament intern en responsabilitat corporativa amb l'objectiu de difondre les millors pràctiques en aquesta matèria.

protecció dels drets humans, la preservació de l'entorn i el desenvolupament cultural en els nou països on opera. Una cooperació que es reforça amb un diàleg obert amb els governs i administracions d'aquest països per garantir

que les actuacions a nivell local contribueixin al desenvolupament global.

# Les respostes del Grup Gas Natural a la societat

126 •

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

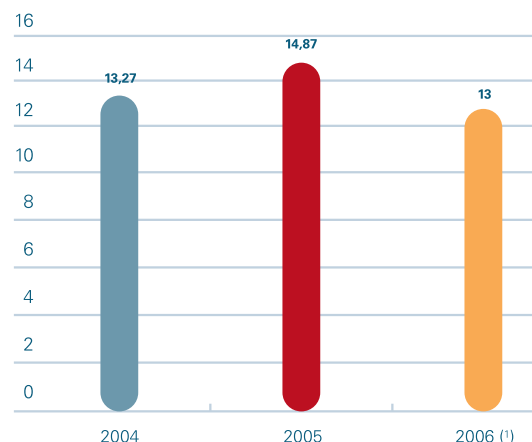
El Grup Gas Natural és conscient de la necessitat de contribuir al desenvolupament de les comunitats on opera, i per a això desenvolupa iniciatives capaces d'influir positivament. Així, de la mà dels Objectius del Mil·lenni de Nacions Unides, el Grup Gas Natural desenvolupa una intensa labor d'acció social orientada a col·lectius desafavorits i posa tota la seva tecnologia i capital humà al servei d'aquest gran pacte mundial.

Promovent la cultura i l'educació, el Grup també col·labora amb l'avenç social, no en va l'educació primària universal és un dret humà de la Declaració Universal de Drets Humans de Nacions Unides, que també reconeix el valor de l'ensenyament en la promoció de la igualtat entre gèneres. Per això, la companyia destina bona part dels seus esforços a la formació dels més joves a través de les seves activitats educatives i el suport a diferents iniciatives de caire cultural.

També per la transcendència mundial de les seves conseqüències, el canvi climàtic i la sostenibilitat del medi ambient foren temes candents l'any 2006. Per la seva part, el Grup Gas Natural, des de l'inici de les seves activitats, ha tingut present el

## Evolució de l'aportació del Grup Gas Natural

(en milions d'euros)

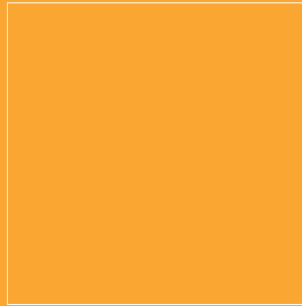


(\*) L'any 2006, l'aportació del Grup ha baixat perquè les activitats de la Fundació durant l'exercici de 2006 es van finançar amb els excedents, acumulats en exercicis anteriors, per la sòlida política practicada de gestió dels recursos.

respecte a l'entorn i és per això que les activitats Fundació Gas Natural s'han especialitzat en la sensibilització mediambiental.

### Suport a l'educació

Durant el curs escolar 2005–2006, el Grup Gas Natural va continuar recolzant l'educació de les generacions més joves amb el seu programa "El gas natural i el medi ambient" i l'activitat *online* "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 63.035 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 7.803 alumnes. "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 l'Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic es van mantenir els diferents programes educatius sota el nom "El gas a l'escola", mitjançant les quals es van

donar a 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 labor docent en matèria de sostenibilitat.

Aquests programes educatius han donat formació a un total de 109.687 alumnes, en cinc països d'activitat del Grup.

Aquestes activitats es veuen reforçades per altres iniciatives de sensibilització ambiental. Així, l'any 2006, el Grup Gas Natural va patrocinar el programa de televisió per a joves "Un forat a la butxaca", orientat a promoure una actitud de consum responsable. Cada un dels capítols combina consells per a l'estalvi energètic i econòmic, exemples de bons costums, testimonis de joves, elements gràfics i videoclips. El programa inclou un espai d'animació en què es dóna un consell diari sobre l'estalvi energètic, el reciclatge o el medi ambient.

També l'any 2006, es va mantenir la recollida de mòbils en desús, amb l'objectiu de col·laborar amb la iniciativa "Reescrivim el futur" liderada per Save the Children per aconseguir l'escolarització de vuit milions de nens víctimes dels conflictes armats.



A l'Argentina, Gas Natural BAN, junt amb la Fundació Capacitare, va llançar "Saber natural", una iniciativa que ofereix als empleats i familiars directes la possibilitat de realitzar o acabar els estudis primaris i secundaris, amb l'obtenció de títols oficials, mitjançant una accessible modalitat educativa.

Així mateix, al Brasil el Grup Gas Natural va signar un acord amb l'Institut "Bola para Frente" per col·laborar en la formació de 340 joves que viuen

en un barri desafavorit de la zona de Rio de Janeiro. La companyia dóna suport al projecte "Artillero I", que pretén estimular el potencial creatiu dels joves, a partir de l'atractiu de l'esport, ja que es condiona la participació en el programa a l'assistència continuada a l'escola.

Per a més informació podeu accedir a les "Activitats educatives" de la pàgina web del Grup Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

### Acció social orientada a col·lectius desafavorits

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 desafavorits. Aquesta implicació reforça el compromís adoptat pres pel Grup Gas Natural d'integrar-se, de manera positiva, a cada comunitat i país on està present.

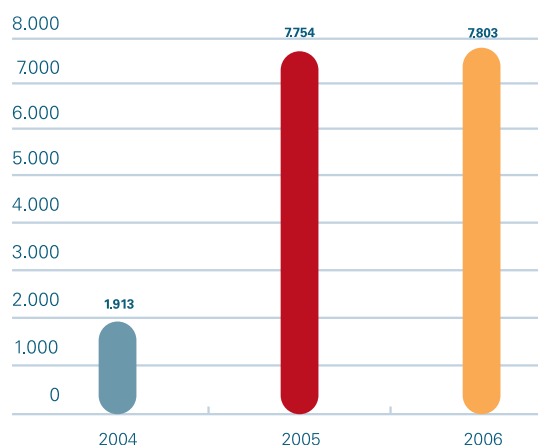
A Espanya, la companyia va posar en marxa nombroses activitats en col·laboració amb fundacions i organitzacions socials, per a la integració de col·lectius necessitats o en risc d'exclusió social.

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. Així, l'any 2006, com a companyia fundadora, va continuar el seu suport al Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars (CNIC) 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 públic-privades són capaces d'establir projectes d'una gran transcendència per al conjunt dels ciutadans. El Grup Gas Natural fou distingit, junt amb la resta

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



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



d'empreses, per la Fundació per a la Investigació en Salut amb el I Premi d'Investigació Clínica per la seva contribució en aquest camp.

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 arriben a una aportació d'113.234 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 Comercialitzadora i a Gas Natural sbg, per un import de facturació de 67.632 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.

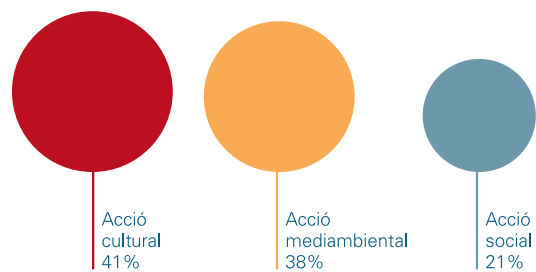
A Galícia, el Grup Gas Natural va signar un conveni de col·laboració per a la posada en marxa del projecte "Escola de vida", amb l'objectiu de facilitar la incorporació a la vida independent de persones amb síndrome i/o discapacitat intel·lectual.

A Espanya, el Grup Gas Natural va continuar el seu 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, associacions i fundacions sense ànim de lucre.

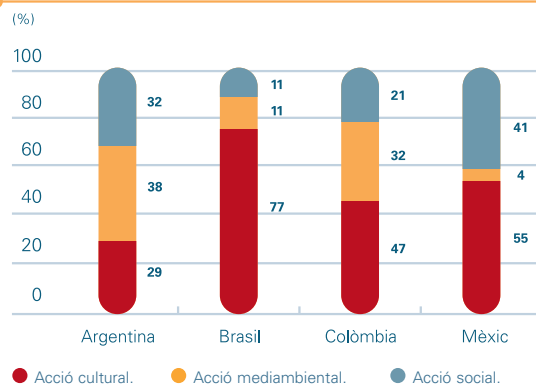
Seguint aquesta línia de suport als col·lectius locals més necessitats, i per tercer any consecutiu, es va



### Aportació per tipus d'acció (Espanya). 2006



### Aportació per tipus d'acció (Amèrica Llatina). 2006



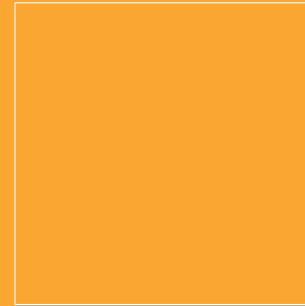
decidir donar a una ONG l'import que tradicionalment es destinava a felicitacions nadalzenques. Així, Cooperació Internacional fou la beneficiària dels 18.000 euros, que van ser assignats al programa de rehabilitació d'habitatges amb escassos recursos.

### Voluntariat corporatiu

A Mèxic i l'Argentina, aquestes accions socials es van reforçar amb programes de voluntariat corporatiu. El de Gas Natural BAN, a l'Argentina, es va llançar l'any 2002 amb la Fundació Gas Natural. Els voluntaris s'apleguen segons les seves àrees d'interès i desitjos d'intervenció comunitària creant diferents programes. La població beneficiària són nens, joves i adults de famílies en situació de risc social, amb escassos recursos econòmics, excloses del sistema de treball i amb necessitats bàsiques per cobrir. Aquests són alguns dels projectes implantats:

- Equip de desenvolupament de recursos i accions solidàries.
- Taller d'iniciació en electricitat.
- Taller de recreació i joc.
- Campanya "A prende llet".

Per la seva part, Gas Natural Mèxic va impulsar, l'any 2006, la creació d'un grup de voluntariat a través del qual els empleats i les seves famílies participen en activitats per oferir ajut a qui ho necessita, enfortint la relació dels companys amb l'empresa i la societat.



D'aquesta manera, els empleats formen part activa de la responsabilitat corporativa de la companyia, recolzant amb el seu esforç les comunitats en les quals la companyia viu i treballa, en línia amb els valors corporatius del Grup.

### Promoció de la cultura musical

Una part de les accions de patrocini cultural del Grup Gas Natural es concentra 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 14 concerts, amb una assistència de més de 21.000 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 "Año Lebaniego", el Grup Gas Natural va patrocinar tres concerts al Palacio de Festivales de Santander.

Així mateix, el Grup va participar en diferents iniciatives amb l'Orquestra Simfònica de Barcelona i Nacional de Catalunya, a Tarragona, Girona i Lleida. 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 de Jazz de Pontevedra, el Festival de Música de Peralada (Girona) i el Festival de Música de Torroella de Montgrí. (Girona).

D'altra banda, Gas Natural BAN va col·laborar amb la Fundació per a les Arts en la celebració de 20 concerts a l'Argentina durant la temporada 2006.

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](http://www.gasnatural.com)).

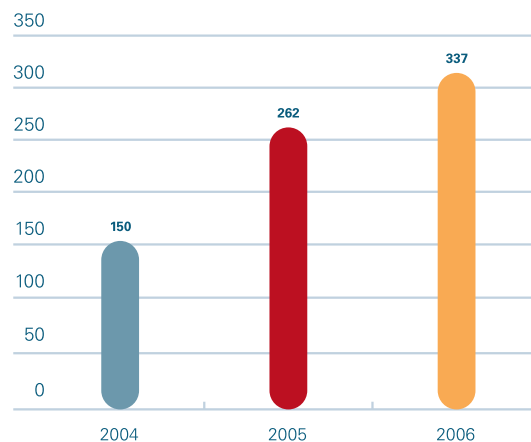
### Foment de la riquesa cultural

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 2006, es va editar el



### Nombre d'activitats de patrocini i acció social (2004-2006) del Grup Gas Natural

131



llibre "Nigèria. Patrimoni cultural i natural", del que es van distribuir 26.000 exemplars en sis idiomes.

Una de les actuacions destacades aquest any 2006, en l'àmbit cultural, fou la participació en els actes programats per a la realització, promoció i difusió de "Cantàbria 2006. Liébana, terra de goig". El projecte fou una iniciativa posada en marxa pel Govern de Cantàbria amb motiu de la celebració del Año Jubilar Lebaniego, que es va iniciar l'any 2006 i que tindrà continuïtat l'any 2007. Durant aquests dos anys, la comunitat autònoma de Cantàbria



acollirà un ampli programa d'activitats culturals i d'oci encaminades a la promoció i difusió d'aquest transcendent esdeveniment.

També l'any 2006, es va col·laborar en el condicionament lúdicoeducatiu del circuit "El sender dels dinosaures," en els jaciments de Enciso (La Rioja), un circuit condicionat per visitar alguns dels jaciments d'empremtes de dinosaure més importants de La Rioja. Es tracta d'una iniciativa promoguda per la Fundació Patrimoni Paleontològic de La Rioja i La Rioja Turisme. Gràcies al patrocini del Grup Gas Natural, a més dels accessos, el mobiliari i plafons informatius dels miradors, s'ha dotat la zona amb jocs infantils i àrees de recreació dins

de l'adequació, temàtica del sender. Aquesta actuació pretén conservar el medi ambient de la zona en òptimes condicions, a més de facilitar als visitants l'acostament i la comprensió, tant dels diferents conjunts d'icnites, com del seu entorn.

#### **Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni**

L'any 2000, a la seu de l'Organització de les Nacions Unides, la Cimera del Mil·lenni aplegava 189 caps d'Estat i de Govern, amb el propòsit de transmetre el missatge clar que l'eradicació de la pobresa mundial havia de ser una prioritat per a totes les nacions. Aquest esperit va quedar reflectit en la Declaració del Mil·lenni, que van signar tots els assistents a la cimera, i que constitueix, fonamentalment, un ferm compromís amb els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.

El Grup Gas Natural, conscient de la magnitud dels compromisos i de la necessitat de la col·laboració de tots els actors en la consecució d'aquests principis, ha alineat part de les seves accions socials amb els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.



### Objectiu 1. Eradicar la pobresa extrema i la fam

Acció	País promotor
Aportació econòmica a l'Associació Valenciana de Caritat, amb motiu del seu centenari, al projecte "365 empreses solidàries", amb el qual, mitjançant l'aportació de diferents empreses participants, financen les 250 racions d'aliments que l'associació reparteix diàriament entre les persones sense llar de la ciutat de València.	Espanya
Donació d'abrirs per al Fons de Solidaritat de São Paulo.	Brasil
Suport financer mensual a la Guarderia Comunitària Shangrilá, amb l'objectiu de garantir la continuïtat dels serveis que ofereix a la comunitat local proporcionant alimentació a nens de 0 a 6 anys.	Brasil
Col·laboració amb la Casa d'Assistència i Rehabilitació per Indigents AC (CARPI), a Guarajuato, León.	Mèxic
Programa d'alimentació i nutrició "Huerta Comunitària San Juan Diego". L'hort comunitari contribueix amb la nutrició i alimentació d'un menjador comunitari, ofereix coneixements de treball amb tècniques agropecuàries orgàniques i preservant el medi ambient.	Argentina
Suport a la iniciativa per a la rehabilitació d'habitatges de famílies amb escassos recursos, liderada per l'organització Cooperació Internacional.	Espanya
Donació uniformes per a l'ONG Comunitat de la Graça, en benefici dels alumnes del "Projecte Simiente".	Brasil
Donació d'aliments als nens amb escassetat de recursos de Sorocaba.	Brasil
Suport de finançament en l'accés al gas natural al barri d'escassos recursos Cuartel V.	Argentina

### Objectiu 2. Aconseguir l'ensenyament primari universal

Acció	País promotor
Llançament del programa "Saber natural" per a empleats de la companyia. L'objectiu és oferir a empleats i familiars directes la possibilitat de fer o acabar els estudis primaris i secundaris, amb l'obtenció de títols oficials.	Argentina
Donació de 180 quaderns destinats a col·legis de Buenos Aires, a través de l'entitat UNIRSE.	Argentina
Beques per als tallers de nens amb Síndrome de Down del col·legi Musicum.	Argentina
Donació a la Fundació Fundamind per a l'ajut assistencial a nens amb carències i discapacitats.	Argentina
Donació de 600 quaderns escolars per nens de les escoles públiques de la municipalitat de Merlo.	Argentina
Subvenció mensual a l'associació de veïns "Village Pavuna" amb l'objectiu de mantenir la guarderia de la comunitat en funcionament, contribuint així a l'assistència dels nens del local.	Brasil
Aportació mensual a l'Associació de Veïns i Amics del Conjunt Esperança per mantenir l'escola local d'alfabetització de nens i joves.	Brasil
Creació de més de 1.500 places escolars, mitjançant un fons de beques adreçat a nens d'escassos recursos econòmics. L'any 2006, van obtenir beques escolars 330 nens i nenes de les localitats de Ciudad Bolívar, Usme, San Cristóbal i Rafael Uribe Uribe.	Colòmbia
Contribució al pla estratègic educatiu de la Fundació Empresaris per l'Educació. Els recursos de la donació foren destinats a accions relacionades amb la política educativa i gestió del sistema escolar, mobilització social i millora escolar, a Bogotà i al municipi de Soache.	Colòmbia

### Objectiu 3. Promoure la igualtat de gèneres i l'autonomia de la dona

Acció	País promotor
Posada en marxa l'any 2005, del Codi de Conducta, una guia orientativa per a l'actuació dels empleats en què es determinen pautes d'acció com ara el desenvolupament professional i la igualtat d'oportunitats.	Espanya

#### Objectiu 4. Reduir la mortalitat infantil

Acció	País promotor
Suport financer mensual a la Comunitat Institucional Adulão per garantir l'alimentació, atenció mèdica i suport pedagògic de nens de la guarderia creada l'any 2002 per la companyia.	Brasil
Adhesió al programa "Xarxa pediàtrica" de la Fundació de Cardiologia del Dr. Kreutzer.	Argentina
Aportació econòmica a l'Associació Civil Cooperadora de l'Hospital Francisco Muñiz.	Argentina
Donacions a la unitat d'hematologia de l'Hospital de Nens Ricardo Gutiérrez.	Argentina

#### Objectiu 5. Millorar la salut materna

Acció	País promotor
Col·laboració amb la Fundació Lactància i Maternitat (FUNDALAM) per promoure la salut entre les mares i fills.	Argentina

#### Objectiu 6. Combatre la SIDA, el paludisme i altres malalties

Acció	País promotor
Promoure la cura de la salut a la comunitat, en col·laboració amb la Fundació Cooperadora Hospital Pedro de Elizalde.	Argentina
Suport econòmic a la Cooperadora Hospital de Cremats.	Argentina
Aportació econòmica a la Fundació Marató TV3 per fomentar i promocionar la investigació científica d'excel·lència en el camp de la investigació biomèdica, i la sensibilització de la societat sobre les malalties que són tractades al programa "La Marató de TV3"	Espanya
Empresa cofundadora de la Fundació ProCNIC (Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars) per col·laborar en projectes d'investigació mèdica.	Espanya
Aportació econòmica a la Fundació Lluita Contra la Sida.	Mèxic
Campanya interna de prevenció del VIH/SIDA mitjançant la formació i la detecció precoç voluntària per part dels empleats..	Espanya

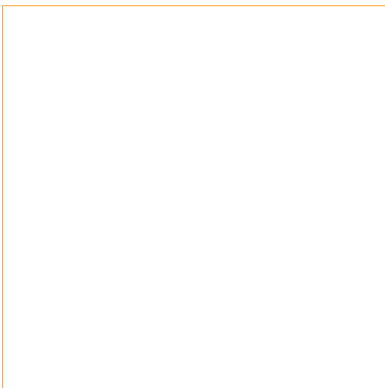
#### Objectiu 7. Garantir la sostenibilitat i el medi ambient

Acció	País promotor
Implantació de Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN) en països en vies de desenvolupament. L'objectiu d'aquests projectes és minimitzar la generació global d'emissions de gasos d'efecte hivernacle mitjançant la millora de l'eficiència energètica i industrial, del tractament d'abocaments, de la rehabilitació de terres i de la transferència de tecnologies netes.	Global
Incorporació de nous parcs eòlics.	Espanya
Aportació econòmica a la Fundació Entorn, Empresa i Desenvolupament Sostenible per a la publicació de l'estudi "Entorno 2006. Informe sobre la gestió de la sostenibilitat en l'empresa espanyola".	Espanya
Aportació econòmica a la Fundació Bosch i Gimpera de la Universitat de Barcelona per a la realització d'una investigació sobre l'impacte de les infraestructures de gas en el creixement i en la localització de l'activitat econòmica.	Espanya
Aportació econòmica a la Societat de Desenvolupament Turístic de La Rioja (SODETUR) per a l'execució d'actuacions mediambientals en els espais naturals protegits de La Rioja, així com en els centres d'interpretació de la natura gestionats per SODETUR, susceptibles d'aprofitament turístic.	Espanya
Aportació econòmica per a la recuperació paisatgística dels jardins de la Quinta del Duque (Madrid).	Espanya
Programes educatius per a escoles en cinc països amb presència del Grup. Aquests programes es basen en la realització de conferències per part de monitors especialitzats en centres escolars sobre les característiques, ús i avantatges del gas natural així com programes de sensibilització mediambiental.	Global
Aportació econòmica al Centre de Recursos Ambientals de Navarra (CRANA) per a la col·laboració en actuacions de protecció del mediambient (promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica, entre altres).	Espanya
Instal·lació solar fotovoltaica en un edifici multiusos que pertany a l'Ajuntament de Galilea (La Rioja).	Espanya
Realització de jornades sobre temes relacionats amb l'actualitat mediambiental, la gestió de recursos, l'eficiència energètica i l'estalvi, etc. Entre aquests seminaris es contempla "La biomassa i els biocarburants en l'eficiència energètica", "La qualitat de l'aire", "Els efectes del canvi climàtic a Espanya", entre altres.	Espanya
Organització de seminaris i edició de publicacions relacionades amb el medi ambient i el desenvolupament sostenible, en col·laboració amb institucions de reconegut prestigi.	Espanya



**Objectiu 8. Fomentar una associació mundial per al desenvolupament**

Acció	País promotor
<p>“Programa Primera Exportació”, que inclou assessorament gratuït i especialitzat en comerç exterior a empreses Pimes de qualsevol ram de tot el país, amb l’objectiu que aquestes empreses iniciïn l’exportació dels seus productes, preservant la cura del medi ambient. Des del seu llançament, el maig de 2001, el “Programa Primera Exportació”, promogut per Gas Natural BAN i la Fundació Gas Natural, ha assessorat més de 4.000 empreses Pimes d’arreu del país.</p>	<p>Argentina i Mèxic</p>
<p>Participació, des de l’any 2002, al Fòrum de Reputació Corporativa (fRC), associació espanyola per a la promoció de l’anàlisi i divulgació d’eines i models de reputació corporativa en la gestió empresarial.</p>	<p>Espanya</p>





**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, mitjançant el desenvolupament de seminaris, actes, investigacions i publicacions.

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 2.954 alumnes, en cursos desenvolupats en vuit comunitats autònomes d'Espanya.

El Centre d'Història del Gas, dipositari de la memòria històrica de la companyia, va desenvolupar una intensa campanya de catalogació dels fons històrics del Grup, continuant amb el procés de digitalització que permetrà la preservació i accessibilitat de la informació, així com el progressiu coneixement de l'aportació del sector del gas a les diferents etapes de desenvolupament del país. També va iniciar l'activitat de publicació de llibres i desenvolupament d'investigacions.

En l'àmbit internacional, s'ha consolidat la presència de la Fundació Gas Natural a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Marroc i Mèxic. Al Brasil va continuar, a

més, amb el projecte de formació d'instal·ladors de gas i altres oficis al Centre de Capacitació Professional a Rio de Janeiro.

**Seminaris de gestió mediambiental sobre energia i medi ambient**

La Fundació Gas Natural va organitzar, durant l'exercici de 2006, 15 actes públics de sensibilització ambiental a 11 comunitats autònomes: Andalusia, Cantàbria, Castella-La Manxa, Castella i Lleó, Catalunya, Madrid, Galícia, 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 mitjançant la participació d'experts nacionals i internacionals 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 (2006 va estar centrat en els efectes del canvi climàtic a Espanya: evidència empírica i resposta empresarial), l'estalvi i l'eficiència energètica, i les alternatives tecnològiques que se'ns obren per aconseguir un menor impacte ambiental de l'ús de l'energia mitjançant el gas natural, tant en la generació elèctrica com en l'agricultura, en els edificis o en els vehicles de transport, i l'aprofitament de l'energia solar per a usos tèrmics.

### Convenis de col·laboració

Es van continuar els convenis de col·laboració subscrits entre la Fundació i les autoritats de medi ambient de Castella i Lleó, Andalusia, Catalunya, La Rioja, Navarra, Galícia, Múrcia i València, estenent-ne l'àmbit amb nous convenis a Cantàbria, Castella-La Manxa i la Comunitat de Madrid.

També es van signar convenis de col·laboració per a l'elaboració d'estudis d'investigació amb la Universitat de Valladolid, per a un estudi sobre "Boscos espanyols i canvi climàtic"; amb l'Escola d'Organització Industrial de Madrid (EOI) per a "Les noves tecnologies de la informació i el medi ambient"; amb la Societat Orgànica S.C.P., per a l'elaboració d'una "Guia d'eficiència energètica en edificis". Es va signar una addenda al conveni sobre la qualitat de l'aire per estendre'l a la Comunitat Valenciana. I també es va signar un contracte amb la societat HERA per a l'elaboració d'un informe titulat "Residus i energia. L'aprofitament energètic de residus", que serà desenvolupat per Álvaro Feliu i Luis Otero. Amb l'Institut Jaume Almera del CSIC es va signar un conveni per a l'elaboració d'un estudi d'investigació sobre "La qualitat de l'aire urbà salut i trànsit rodar", coordinat per Xavier Querol, un dels autors de la investigació. Finalment, també es va signar una addenda al conveni existent amb el Centre de Recursos Ambientals de Navarra per a la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica.

### Publicacions d'informació mediambiental

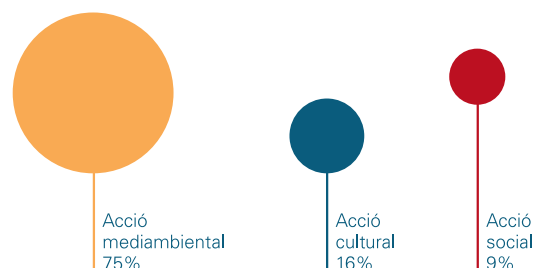
L'any 2006, la Fundació va editar un llibre, dos quaderns i una fitxa pedagògica sobre temes relacionats amb el medi ambient. Amb aquestes publicacions, la Fundació pretén difondre i aportar coneixement i actualitat a la conscienciació mediambiental de la societat.

### 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 ha format més de 10.000 professionals ([www.primeraexportacion.com.ar](http://www.primeraexportacion.com.ar)).
- **Programa "Beques FLACAM"**, iniciat l'any 1993, d'atorgament de beques a professionals llatinoamericans que cursen el Mestratge en Desenvolupament Sustentable, al Fòrum Llatinoamericà de Ciències Ambientals.
- **Conveni amb la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona (Espanya) per a:**
  1. La celebració d'un curs a mida del "Programa Primera Exportació", a celebrar a Buenos Aires.
  2. Viatge de formació i negocis per a Pimes argentines a Espanya.
  3. Treball amb alumnes de Màster Internacional de l'IDEC sobre consorcis argentins.

### Aportació de la Fundació per tipus de acció. 2006



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

#### Colòmbia

- **Programa "Petits científics"**, 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.
- **Programa "Formació de docents"**, amb l'objectiu que els docents de ciències naturals de l'àrea de Bogotà es puguin capacitar de forma permanent.



- **Programa de conversió de vehicles al gas natural.** S'ensenyarà a 350 mecànics, i la formació es farà al Centre Juan Bosco Obrero a Ciudad Bolívar.

- **Programa "Formació de directores de col·legis".** Mitjançant la firma d'un acord amb Gas Natural ESP i la Universitat Javeriana i la Secretaria d'Educació Distrital per a la realització d'unes beques per a formació de directores de col·legis.

#### Mèxic

- Finalitza amb gran èxit el programa de **"Suport a Pimes mexicanes"**, conjuntament amb la Secretaria d'Economia de Mèxic, i la Fundació per al Desenvolupament (FUNDES). S'ha posat en marxa un nou programa, anomenat "UNETE", que consisteix a equipar amb noves tecnologies les escoles públiques en zones de distribució de Gas Natural Mèxic. Dotació de dues escoles: La Ciudad de los Niños (Monterrey) i l'Escola Librador Acevedo (Celaya, Guanajuato).
- **"Innovació i Empresa: evolució i experiències d'innovació, propietat i internacionalització a Mèxic, Amèrica Llatina i Espanya"**. S'ha col·laborat amb la Universitat Nacional de Mèxic per a la celebració d'aquest seminari.

#### 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. S'hi van desenvolupar cursos de formació professional de paleta, pintor d'obres, lampista (aigua i gas) i d'operador d'adequació d'ambients. S'hi van impartir 14 cursos amb un total de 177 alumnes.

## Marroc

- La Fundació pertany al Consell de l' "Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes en Tànger", centre que fou construït amb el suport econòmic de la Fundació Gas Natural.

## Centre de Formació de l'Energia

Durant l'any 2006, es van realitzar 14 programes en diferents edicions i modalitats, que van originar la celebració de 201 cursos, en vuit comunitats autònomes espanyoles.

Les línies d'actuació desenvolupades foren les següents:

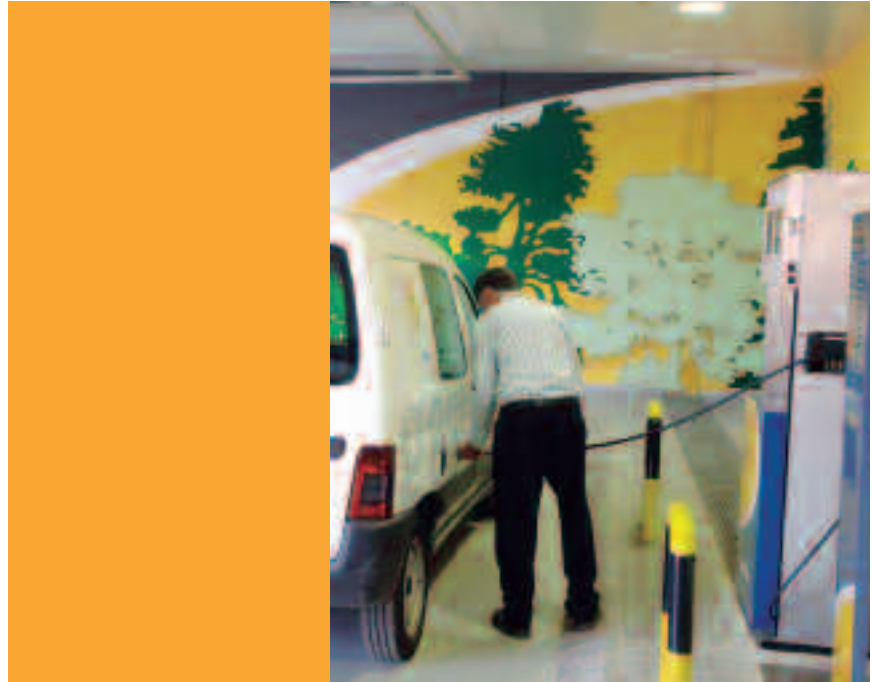
- Supervisors d'equips comercials.
- Plataformes telefòniques *back office de servei i garantia del client*.
- Plataformes telefòniques d'atenció a clients del mercat liberalitzat.
- Plataformes telefòniques d'atenció a clients del mercat regulat.
- Operacions domiciliàries.
- Gas natural.
- Informàtica.

Al llarg de l'any 2006, es van formar 2.987 alumnes i es van realitzar 151.999 hores de formació.

## Museu i Centre d'Història del Gas

El Museu i Centre d'Història del Gas té com a objectiu preservar el patrimoni cultural del sector, difonent la història del gas i la seva incidència tècnica i social, desenvolupant el projecte de disposar d'un equipament cultural específic.

Al llarg de l'exercici de 2006, el Centre d'Història del Gas va realitzar un important esforç que ha culminat amb la catalogació i trasllat de fons previ al trasllat de la seu social del Grup Gas Natural a Barcelona, i ha realitzat, també, els projectes i acords inicials per a la futura instal·lació d'un Museu del Gas a Sabadell (Barcelona).



Es va publicar el primer llibre de la col·lecció Biblioteca d'Història del Gas, titulat "Una història del gas en Alacant", de Dionisio García de la Fuente, presentat a Alacant l'abril de 2006.

Es van encarregar diverses investigacions:

- "Investigació documental sobre els orígens de la indústria gasista a Catalunya", encarregat al Dr. Sudrià, de la Universitat de Barcelona.
- "La indústria del gas a Galícia: de l'enllumenat per gas al segle XXI, 1850-2005", encarregada a Alberto Martínez, de la Universitat de La Corunya.

• 139

## Fundació Gas Natural. Activitats a Espanya

	2006	2005	2004
Nº de convenis actius amb comunitats autònomes	11	8	5
Nº de seminaris/cursos realitzats	19	15	13
Pressupost destinat en actes (sobre el total) (%)	15	8	5
Nº de publicacions	4	4	2
Fitxes pedagògiques	1	1	2

## Fundació Gas Natural. Activitats internacionals

	2006	2005	2004
Nº d'activitats	11	8	6
% sobre el pressupost total	11	7,2	7,5
Desglossament d'activitats per països	5	5	3

## 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 relacionats amb iniciatives nacionals i internacionals, amb l'objectiu 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.

El Grup Gas Natural va continuar col·laborant amb la Cambra de Comerç Internacional (ICC) per impulsar la responsabilitat corporativa de les empreses. D'acord 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 Environment & Energy Commission 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 uneixen esforços per promoure l'anàlisi i divulgació de tendències, eines i models de reputació corporativa en la gestió empresarial. L'fRC fou fundat per Grup Agbar, BBVA, Repsol YPF i Telefónica, l'any 2002. L'any següent, el Grup Gas

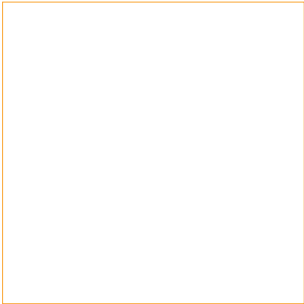
Natural va entrar a formar part del Fòrum junt amb Abertis, Ferrovial, Iberdrola, Iberia i Renfe. Per obtenir més informació de la labor que exerceix el fRC, podeu consultar la pàgina web ([www.reputacioncorporativa.org](http://www.reputacioncorporativa.org)).

També l'any 2006, 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 2006, a la Fundació Codespa. L'objectiu d'aquesta organització és ajudar a 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, la Unió Internacional del Gas, 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](http://www.gasnatural.com)).



### Pla de comunicació amb associacions de consumidors

Els compromisos del Grup Gas Natural amb les associacions es materialitzen mitjançant el desenvolupament d'eines promotores del diàleg, com són les reunions anuals amb representants de consumidors.

Així doncs, amb la voluntat de mantenir una relació de cooperació i *feedback* permanent, el Grup Gas Natural va celebrar l'any 2006, la seva ronda de reunions anuals amb representants de consumidors a vuit comunitats autònomes. Aquestes sessions van comptar amb l'assistència de delegats de 161 associacions de consumidors i Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC).

L'objectiu de les reunions és col·laborar amb els representants dels consumidors proporcionant-los la informació que poden necessitar sobre els processos relacionats amb els clients de la companyia i amb les qüestions generals del sector energètic. Així mateix, aquesta iniciativa contribueix a superar les dificultats que poguessin sorgir en la resolució d'incidències dels

clients i, per extensió, introduir millores en una de les principals àrees estratègiques del Grup.

En aquest sentit, els temes tractats de més rellevància durant les sessions l'any 2006 foren els canvis de normativa en el sector, l'activitat de l'Oficina de Garantia de Servei al Client i el seu balanç en el primer any de funcionament, així com els diferents plans d'expansió a les comunitats autònomes.

En el mateix ordre de diàleg constant, s'inclouen els convenis de col·laboració en iniciatives de caràcter formatiu. En aquestes iniciatives es defineixen programes per a tècnics de consum en qüestions referides a la normativa relacionada amb el subministrament de gas canalitzat, sessions informatives per als socis, col·laboració en publicacions, així com altres projectes impulsats per les pròpies associacions i organitzacions de consumidors.



### 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, facilitant-los l'accés a la informació rellevant que emet la companyia i oferint-los canals que afavoreixin el diàleg. Per a això, manté una relació fluida amb tots els mitjans de comunicació i té creades diferents vies de contacte a través de la seva pàgina web corporativa que permeten a tots els grups d'interès 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 fluida, propera i permanent amb tots els mitjans de comunicació.

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.

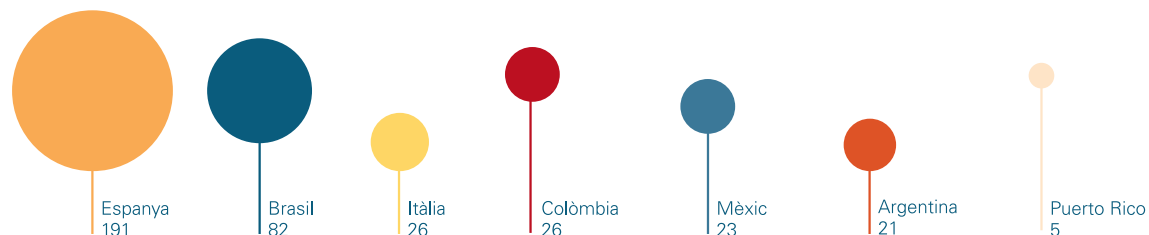
Per a això, el Grup Gas Natural coordina la seva comunicació corporativa amb la de totes les filials, amb l'objectiu d'assegurar la coherència dels missatges i proporcionar les garanties necessàries a les informacions sobre el servei, l'estratègia, l'operativa i les finances de la companyia.

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 2006, el Grup Gas Natural va fer públiques un total de 374 notes informatives, el 51% de les quals foren corporatives o referents a l'activitat de la companyia a Espanya, mentre que el 49% restant correspon a l'activitat de comunicació de les filials internacionals de la companyia.

### Notes de premsa distribuïdes pel Grup Gas Natural. 2006



Total: 374



### Rodes de premsa i contactes informatius

El Grup va convocar els mitjans de comunicació a 94 rodes de premsa durant l'any 2006. En el 66% 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 34% de les rodes de premsa convocades pel Grup al llarg de l'any 2006.

Així mateix, durant l'any 2006, es van realitzar un total de 478 trobades informatives entre directius del Grup Gas Natural amb periodistes per parlar diferents aspectes de l'activitat del Grup.

### 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 2006, van aparèixer 1.262 informacions sobre la companyia a televisió i 8.059 en premsa escrita (segons amb l'informe elaborat per Acceso Group, S.L. a partir de l'anàlisi de set cadenes de televisió, 19 diaris nacionals i regionals, i una revista). Aquestes xifres impliquen una mitjana de 3,45 informacions sobre la companyia emeses per televisió cada dia, i de 22,07 publicades diàriament a la premsa.

### Pàgina web corporativa del Grup Gas Natural

#### Espai de comunicació *online*

El Grup disposa al seu web corporatiu ([www.gasnatural.com](http://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 fototeca, 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.

#### Àrees específiques

L'any 2006, es va posar en funcionament l'apartat específic d'"Identitat corporativa". A més, d'informar-hi sobre les novetats sorgides en aquest tema, ha quedat establert un nou canal de comunicació per rebre-hi suggeriments, atendre peticions o solucionar incidències de diferent caire. Amb aquesta novetats van ampliar a vuit les vies de contacte mitjançant la pàgina web corporativa, assistint de forma personalitzada cada grup d'interès des del departament corresponent. Així, les àrees cobertes són:

- Identitat corporativa.
- Accionistes i inversors.
- Presidència.
- Sala de premsa.
- Recursos humans.
- Responsabilitat corporativa.
- Fundació Gas Natural.
- Atenció a clients.

Per ampliar la informació podeu visitar la pàgina web corporativa del Grup Gas Natural a l'adreça següent: [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)



## Projecte d'implantació de les centrals de cycle combinat

La liberalització del sector energètic espanyol ha permès al Grup Gas Natural entrar en el negoci elèctric. Aquesta activitat inclou, entre altres, la generació d'electricitat a Espanya mitjançant cicles combinats. El Grup compta amb 2.800 MW de potència instal·lada per generar electricitat amb aquest tipus de tecnologia, fet que suposa una quota de més de 5% de la producció elèctrica de la Península Ibèrica.

Les centrals de cycle combinat de gas natural fan servir com a combustible aquesta energia primària i generen electricitat a partir d'una turbina de gas i una altra de vapor. Constitueixen una de les tecnologies més eficients i respectuoses amb el medi ambient gràcies a l'ús racional de l'energia primària, essent el seu rendiment molt superior al d'una central tèrmica convencional, per la qual cosa cada cop són més utilitzades als nous projectes de generació elèctrica.

Els avantatges principals són:

- El seu rendiment és superior al 57%, davant del 36% d'una central convencional. Per cada kWh produït cal un terç menys d'energia primària.
- Menys contribució a l'efecte hivernacle gràcies a l'ús del gas natural, el combustible fòssil menys contaminant, i al millor aprofitament de l'energia continguda en el combustible (reducció de fins a un 60% en les emissions de CO<sub>2</sub> respecte a les produïdes en una central tèrmica convencional).
- Disminució de fins a un 70% en les emissions de NOx respecte a les generades en una central tèrmica convencional i emissions pràcticament nul·les de CO<sub>2</sub> i de partícules.
- Necessita menys espai físic que una central convencional.
- El consum d'aigua de refrigeració es rebaixa un terç en comparació amb el d'una central convencional de la mateixa potència.

- El baix nivell d'emissions permet situar les centrals prop dels nuclis de consum, atenuant l'impacte mediambiental i les minves del transport de l'energia.

Paral·lelament a la implantació d'aquestes centrals, el Grup Gas Natural posa en funcionament iniciatives destinades a afavorir el diàleg amb les comunitats properes a les seves instal·lacions a Arrúbal (La Rioja), Plana del Vent (Tarragona), San Roque (Cadis), Sant Adrià del Besòs (Barcelona) i Cartagena (Múrcia).

D'aquesta manera, es van dur a terme visites dels interessats a instal·lacions similars en funcionament i a les obres en curs. També es van mantenir reunions informatives periòdiques entre els responsables de cada projecte i les comunitats veïnals, així com comunicats de premsa als mitjans locals. Finalment, es van desenvolupar programes de visites a les infraestructures adreçats als ciutadans i estudiants d'escoles i universitats properes.

Així mateix, en el seu afany per aportar valor, el Grup Gas Natural va finançar projectes en aquestes comunitats destinats a:

- Expandir la xarxa de distribució de gas als municipis més propers a les centrals. Aquesta contribució va facilitar l'accés a l'ús del gas per a les indústries, comerços i llars de les poblacions més properes a les centrals.
- Generar ocupació a través de la contractació directa i indirecta.
- Establir un marc de col·laboració amb les autoritats municipals i institucions dels municipis mitjançant programes de patrocini per a projectes de caràcter cultural, mediambiental i social.

## Premis i reconeixements

### Premis i reconeixements en els índexs d'inversió responsable:

- La sèrie d'índexs de sostenibilitat FTSE4Good va reconèixer la labor del Grup Gas Natural en matèria de responsabilitat corporativa.
- El Grup Gas Natural fou inclòs, per segon any consecutiu, a l'índex mundial Dow Jones de Sostenibilitat Mundial. La companyia va obtenir la puntuació màxima del seu grup en gestió de plantes de gas i en emmagatzematge i infraestructures de distribució i transport. Només tres companyies del sector de distribució de gas formen part de l'índex Dow Jones de Sostenibilitat Mundial (DJSI World).
- El *ranking* d'empreses energètiques "Platts Top 250" va situar el Grup Gas Natural com la segona companyia de gas del món. Aquesta prestigiosa classificació també va col·locar el Grup en el lloc 83 de les empreses energètiques a nivell mundial i en el 33 entre les europees.
- EcoEléctrica fou premiada pel millor "Programa de Desenvolupament Comunitari" als Platts Global Energy Awards de l'any 2006.

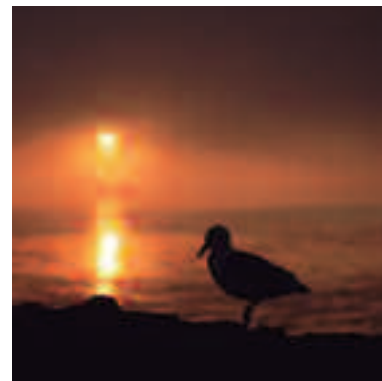
### Premis i reconeixements a projectes del Grup Gas Natural:

- El Grup Gas Natural fou guardonat per la seva participació en la posada en marxa del Centre Nacional d' Investigacions Cardiovasculars (CNIC), dirigit pel reconegut cardiòleg espanyol Valentí Fuster. La companyia va rebre aquest guardó en la categoria d'empresa o institució no sanitària, per la seva contribució a la investigació clínica.
- Gas Natural BAN va ocupar el lloc 14 del *ranking* de les Empreses Socialment Responsables a l'Argentina.
- Gas Natural ESP va rebre una menció especial com a empresa amb Millor Exercici Social al primer lliurament del Premi a la Responsabilitat Empresarial en Serveis Públics Domiciliaris, atorgat per ANDESCO. El reconeixement destaca totes les accions que realitza la companyia en l'àmbit social.

### Premis i reconeixements d'organitzacions i institucions:

- El president del Grup Gas Natural, Salvador Gabarró, fou guardonat amb la "Clau de Barcelona", premi que atorga el Club d'Amics de la Clau de Barcelona a aquelles persones que, amb la seva trajectòria professional i personal, contribueixen al desenvolupament de la capital catalana.
- Segons la revista "Dirigentes", Salvador Gabarró, president del Grup Gas Natural, fou nomenat un dels 100 dirigents d'èxit de l'any 2006.
- La Fundació Gas Natural va promoure l'any 2006, mitjançant el "Programa Primera Exportació", beques dirigides a empresaris de Pimes per capacitar-se en temes de comerç exterior. El curs, consistent en 20 hores de formació, fou impartit a la Universitat Pompeu Fabra.
- La Federació de Associacions Consumidors d'Andalusia-FACUA va premiar el Grup Gas Natural pel seu esforç per garantir la comunicació amb els seus clients. La companyia ha estat reconeguda per "la seva disposició al diàleg i la concertació amb els representants dels consumidors".
- L'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural va obtenir el màxim reconeixement de Global Reporting Initiative (GRI). L'Informe corresponent a l'exercici de 2005 va aconseguir, per quart any consecutiu, el reconeixement "In Accordance" de la prestigiosa associació europea que, mitjançant la seva guia anual, estableix reconeguts criteris a nivell internacional per elaborar aquest tipus d'informes.
- Rotártica Línia Solar, producte de l'empresa Rotártica, S. A., fou reconegut en la categoria de Producte per al Desenvolupament Sostenible dels Premis Europeus de Medi Ambient a l'Empresa, atorgats per la Comissió Europea i la Fundació Entorn.
- La Fundació Gas Natural fou distingida amb la menció "Usa tu mate: Exportat" per la Cambra d'Exportadors de la República Argentina (CERA). Aquest reconeixement s'atorga a aquelles institucions que directament o indirecta promouen de forma innovadora les exportacions d'empreses Pimes argentines.
- L'Associació d'Industrials de Puerto Rico li va concedir a EcoEléctrica el primer lloc en la categoria de Lideratge Ambiental per conservar els recursos naturals i contribuir a restaurar el medi ambient.
- Gas Natural México fou guardonada com a Empresa Socialment Responsable pel Centre Mexicà per a la Filantropia (CEMEFI) i l'Aliança per a la Responsabilitat Social Empresarial (AliaRSE). El distintiu ESR-2006 és el més important reconeixement que una empresa a Mèxic pot obtenir en responsabilitat social.

## Sostenibilitat ambiental



146 •

La preservació de l'entorn constitueix un dels principis bàsics d'actuació del Grup Gas Natural. Per això, la companyia té definida una política i ha implantat un sistema de gestió ambiental amb els quals afirma i consolida en el temps el seu projecte global de sostenibilitat.

Per afermar el seu objectiu i garantir la protecció del medi ambient, el Grup Gas Natural incorpora en la seva política empresarial accions concretes que passen per un control rigorós de totes les seves activitats i operacions de transport, distribució de gas i generació d'electricitat, a més d'altres associades a les seves instal·lacions i centres de treball.

### **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 de les seves xarxes. Aquest compromís permanent de supervisió li permet controlar les emissions de gas meta que puguin tenir lloc a la xarxa.

### **Generació d'energia elèctrica**

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

Actualment, la millor opció per a la generació d'electricitat a partir de gas natural és la tecnologia de les centrals de cicle combinat, 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 i mitjançant l'entrada en operació de parcs eòlics, el Grup Gas Natural ha reduït les emissions de CO<sub>2</sub> per energia elèctrica produïda.

### **Activitats de gestió i suport del Grup**

El Codi de Conducta del Grup Gas Natural estableix les pautes bàsiques de comportament ambiental dels seus empleats, d'acord amb els criteris de respecte i sostenibilitat que inspira. Els hàbits i conductes relacionats amb les bones pràctiques ambientals permeten controlar i moderar els consums de recursos energètics i naturals (gas, electricitat, aigua i paper), així com incrementar i fer més sòlida i efectiva la segregació i gestió dels residus derivats de l'operativa diària en els centres de treball.

### **Abast de la informació ambiental**

La informació ambiental corresponent a l'any 2006 es presenta amb diferents graus de detall, per a Espanya i l'àrea internacional.

# Tenir cura de l'entorn

## Compromisos i accions rellevants del Grup Gas Natural amb la sostenibilitat

### 1. Elaboració i aplicació de mesures per a la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle derivats de les activitats del Grup Gas Natural:

- Mantenir el factor d'emissió de CO<sub>2</sub> del parc de generació elèctrica del Grup Gas Natural per sota del *mix* de generació espanyol (l'any 2006, entra en operació la central de cycle combinat de Cartagena i nous parcs eòlics).
- Desenvolupament de 13 projectes de Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN).
- Continuar el procés de substitució del subministrament de gas manufacturat per gas natural (Brasil).

### 2. Racionalitzar el consum energètic en totes les activitats del Grup:

- Instal·lació d'un sistema de refrigeració per energia solar a l'edifici del Grup Gas Natural a Pineda (Sevilla), associat a dos equips d'absorció Rotàrtica 045v.
- Instal·lació de plaques solars per al preescalfament d'aigua calenta sanitària de les dutxes de diferents centres de treball.
- Utilització de l'electricitat generada a l'estació de compressió per proveir el lloc d'Ain Benimathar (Marroc) i eliminar el consum de gasoil.

### 3. Identificar i minimitzar altres impactes mediambientals derivats de les activitats del Grup:

- Substitució d'impressores i fotocopiadores per màquines multifunció de darrera generació, amb el consegüent estalvi de paper, energia i tòner.
- Incrementar la tramesa d'informació als clients per correu electrònic (*e-factura*) i reduir l'ús de paper com a suport documental en els projectes d'obres lineals de canalització, substituint-lo per suport digital.
- Reducció de consum de productes químics i d'aigua al Marroc.

### 4. Fomentar els Sistemes de Gestió Ambiental en tota la cadena de valor:

- Inici dels procés de Certificació ISO 14001 de la central de cycle combinat d'Arrúbal (La Rioja).
- Inici del procés de Certificació ISO 14001 de Gas Natural Soluciones.
- Realització del procés de formació en medi ambient amb abast a tot el personal de Gas Natural ESP (Colòmbia).

En el cas d'Espanya, es detallen els aspectes ambientals 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 de 2006, 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.



### Indicadors mediambientals claus. Espanya

	Previsió 2007	2006	2005	2004
<b>Emissions de gasos d'efecte hivernacle (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>8.815.701,86</b>	<b>6.172.292,07</b>	<b>3.007.170,89</b>	<b>2.717.508,83</b>
<b>Consum d'energia (GJ)</b>	<b>134.229.431,00</b>	<b>115.538.840,00</b>	<b>50.836.617,00</b>	<b>40.159.564,00</b>
<b>Generació de residus:</b>				
Centres de treball (tones)	600,42	820,42	369,19	355,48
Procés (tones)	1.962,01	1.770,39	995,31	-
Procés (m <sup>3</sup> )	-	36,76	908,00	-
<b>Desemborsaments ambientals (milions d'euros)</b>	<b>-</b>	<b>31,84</b>	<b>32,16</b>	<b>34,25</b>

### Indicadors ambientals claus. Internacional

	Previsió 2007	2006	2005	2004
Emissions de gasos d'efecte hivernacle (t CO <sub>2</sub> eq)	2.690.467,32	2.686.708,04	2.479.722,17	1.506.988,56
Consum d'energia (GJ)	28.094.631,32	29.283.749,63	30.164.427,47	17.368.489,76
Generació de residus (tones)	761,27	2.219,00	1.273,35	3.446,28
Desemborsaments ambientals (milions d'euros)	-	10,19	11,70	8,01



### Política de Gestió Ambiental del Grup Gas Natural

Preservar el medi ambient és un dels principis bàsics d'actuació del Grup Gas Natural. En conseqüència, les seves activitats es desenvolupen de forma que contribueixin positivament al comportament ambiental 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 les 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 ambientals a la gestió del negoci.
- Transmetre als seus proveïdors els procediments i requisits ambientals aplicables i assegurar-ne el compliment.
- Facilitar la comunicació ambiental interna i externa amb criteris de transparència.
- Promoure la formació ambiental 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 Ambiental de cada una de les empreses del Grup Gas Natural.

# Les respostes del Grup Gas Natural al seu compromís amb la sostenibilitat

150 •

## **Elaboració i aplicació de mesures per a la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle derivats de les activitats del Grup**

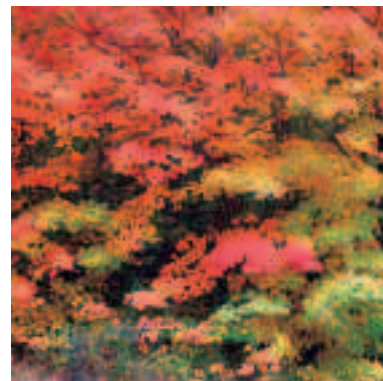
El Grup Gas Natural assumeix el compromís constant d'elaborar i aplicar mesures que tendeixin a reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle derivades des les pròpies activitats, d'acord amb les directrius establertes pel Protocol de Kioto i la seva legislació derivada.

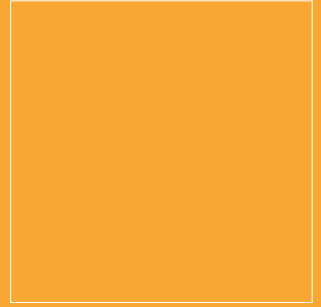
## **Renovació de les xarxes de distribució amb materials de darrera generació**

Les emissions de metà ( $\text{CH}_4$ ) del Grup Gas Natural tenen la causa exclusivament en les operacions pròpies del transport i distribució de gas. L'any 2006, aquestes emissions van assolir, a Espanya, els 28,10 milions de  $\text{m}^3(\text{n})$  de  $\text{CH}_4$ , és a dir, 0,42 milions de tones de  $\text{CO}_2$  eq, fet que representa una ràtio de 0,45 kg de  $\text{CO}_2$  eq/GJ de gas vehiculat. L'actual gestió de les xarxes va suposar una reducció en valor absolut de les emissions de  $\text{CH}_4$  de 1,39 milions de  $\text{m}^3$  (n) respecte al valor de 2005. El gas vehiculat l'any 2006, igual que en 2005 correspon al mercat liberalitzat i al mercat de tarifa. L'any 2003 i 2004, només es va considerar el corresponent al mercat liberalitzat.

A Espanya, les emissions de  $\text{CH}_4$  per unitat de longitud de xarxa van disminuir un 45,23% des del 2004, gràcies a la utilització de millors materials i a l'existència d'un pla integral de renovació de canalitzacions.

En aquest sentit, en col·laboració amb la Universitat de Saragossa, es va elaborar i presentar en el XXIII Congrés Mundial del Gas, celebrat l'any 2006 a la ciutat d'Amsterdam, l'Informe "Avaluació de les emissions de metà en el sistema de distribució espanyol", on es mostren els resultats de l'anàlisi feta sobre els factors d'emissió en el sistema de distribució, i que han permès millorar i actualitzar el mètode de càlcul emprat per determinar les emissions de metà a l'atmosfera.



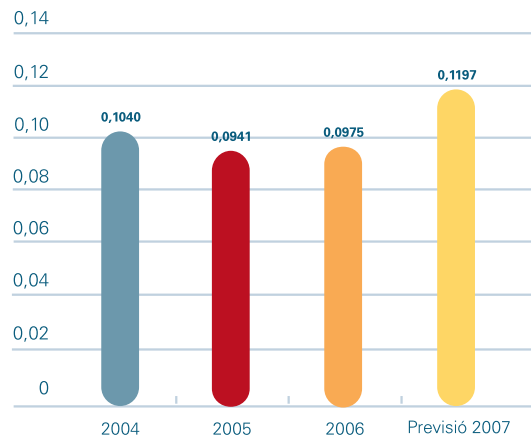


En l'àmbit internacional, també es manté la tendència d'emissions de metà per GJ de gas vehiculat, amb un valor de 0,09 m<sup>3</sup> CH<sub>4</sub>/GJ gas vehiculat o, el que és el mateix, 1,32 kg de CO<sub>2</sub> eq/GJ gas vehiculat.

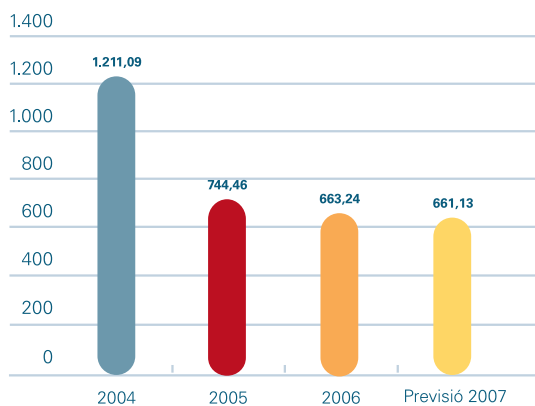
**Ús de les millors tecnologies disponibles i potenciació d'energies menys contaminants**

El Grup Gas Natural aposta per la generació elèctrica mitjançant les tecnologies més eficients, com les centrals de cicle combinat o les plantes de cogeneració, que permeten no només mantenir uns rendiments elevats, sinó també minimitzar la generació d'emissions de CO<sub>2</sub>.

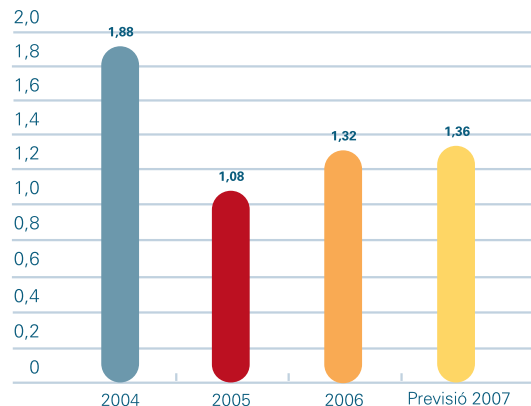
**Emissions de CO<sub>2</sub> t/GJe generat. Espanya**



**Emissions de metà m<sup>3</sup> (n)/km. Espanya**



**Emissions de metà CO<sub>2</sub> eq/GJ gas vehiculat. Internacional**





Durant l'any 2006, es va potenciar encara més l'ús d'energies renovables. El Grup Gas Natural compta amb 21 parcs eòlics en l'activitat de generació elèctrica i ha incrementat la potència instal·lada en centrals de cycle combinat en 1.200 MW amb l'entrada en funcionament de la central de Cartagena (Múrcia). Amb aquest mix de generació, el factor d'emissió de CO<sub>2</sub> per GJe generat és de 0,097 tones, mantenint-se pràcticament estable en relació amb l'exercici 2005 (0,094 tones).

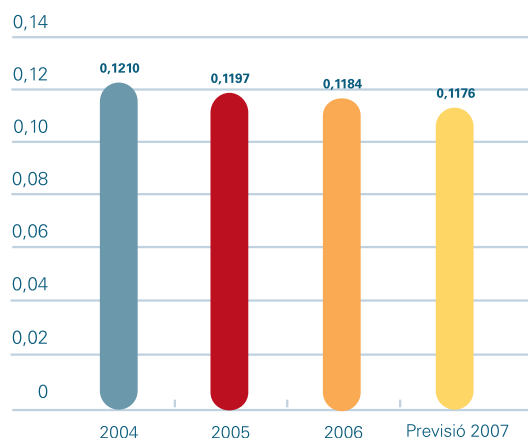
En l'àmbit internacional, el Grup Gas Natural compta amb participació a la central de cycle combinat de Puerto Rico, que va mantenir estables els seus nivells d'emissió per GJ elèctric generat, amb valors de 0,12 tones.

#### Foment de l'ús del gas natural

Un dels objectius intrínsecs del Grup Gas Natural és 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.



#### Emissions de CO<sub>2</sub> t/GJe generat. Internacional



El gas natural genera menys emissions de CO<sub>2</sub> que altres combustibles fòssils (un 41% menys que el carbó i un 28% menys que el fuel per subministrar una mateixa quantitat d'energia).

En aquest sentit, Gas Natural Soluciones té una línia de negoci anomenada "Gestió energètica", mitjançant la qual la companyia és responsable del manteniment i explotació de 631 instal·lacions que consumeixen gas i/o electricitat per a la producció d'energia útil, a través de serveis energètics com ara calefacció, refrigeració, aigua calenta sanitària, etc.

En aquestes instal·lacions es determinen i analitzen les emissions amb la finalitat de detectar aquelles amb valors per sobre dels esperats, cosa que és indicativa d'una baixa eficiència energètica, ambiental i econòmica de la planta. L'anàlisi realitzada sobre 277 d'aquestes instal·lacions demostra que durant el primer any es van obtenir reduccions d'emissions de CO<sub>2</sub> del 26%. Extrapolant aquestes reduccions al 2006, les instal·lacions de gestió energètica han evitat a l'atmosfera emissions de CO<sub>2</sub> per valor de 61.372 tones.



D'altra banda, en el sector residencial, durant l'any 2006, la reducció d'emissions derivades de la substitució de combustible fou de 180.000 tones de CO<sub>2</sub>.

Igualment durant l'any 2006, es va fer un estudi de detall, amb l'ajut del Centre Nacional de Supercomputació de la Universitat Politècnica de Catalunya, que demostra que la substitució per gas natural d'un percentatge significatiu de les flotes captives de vehicles dièsel i gasolina, que circulen pels nuclis urbans de Madrid i Barcelona, permetria garantir que les concentracions d'òxids de nitrogen, monòxid de carboni i partícules sòlides volàtils es situessin per sota dels límits recomanats per l'Organització Mundial de la Salut (OMS) amb la intensitat de trànsit actual.

En l'àmbit internacional, es va negociar amb l'Autoritat Elèctrica de Puerto Rico un contracte per a l'ús de la terminal d'EcoEléctrica per a la importació de gas, reduint així la dependència del petroli i, en conseqüència, les emissions mitjanes de l'illa.

### Sector. 2006

	Nº instal·lacions	%
Centres hospitalaris	18	2,8
Centres educatius	45	7,1
Centres recreatius i socials	9	1,4
Centres comercials	10	1,6
Edificis d'oficines	10	1,6
Edificis d'habitatges	368	58,2
Gas natural vehicular	6	0,9
Hotels	33	5,2
Residències	32	5,1
Recintes Esportius	30	4,7
Indústries	53	8,5
Organismes oficials	9	1,4
Altres	8	1,3
<b>Total</b>	<b>631</b>	<b>100,0</b>

### Control de les emissions de les activitats de gestió i suport

Les emissions de CO<sub>2</sub> a causa del consum de combustible dels vehicles (fonts mòbils) a Espanya, van augmentar lleugerament en valor absolut en relació a les de l'exercici de 2005, assolint la xifra de 3.900,02 tones, com a conseqüència principalment de l'augment del parc de vehicles en

serveis tècnics i activitats comercials. Aquest valor suposa un ratio de 0,71 tones de CO<sub>2</sub>/mil client. És previsible que s'estabilitzin aquest valors l'any 2007 gràcies a la introducció de nous vehicles que fan servir el gas natural com a carburant (actualment Espanya compta amb 48 vehicles híbrids gas natural/gasolina), i a la substitució de vehicles dièsel per altres menys contaminants. Per contribuir al seu desenvolupament, en aquest exercici es va iniciar la construcció a Badalona (Barcelona) d'una planta de subministrament de gas natural comprimit per a ús vehicular a partir de gas natural líquid. Aquesta planta, que complementa la ja existent a L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), permetrà comparar l'eficiència i els costos d'operació de cara a la implantació massiva.

Les emissions derivades de fonts fixes i indirectes van experimentar l'any 2006 una reducció del 13,58% respecte al 2005. Pel que fa a les emissions indirectes van experimentar l'any 2006 una disminució respecte al 2005 del 15,25%. A aquestes reduccions ha contribuït, junt amb una major racionalització dels consums energètics als centres de treball, les diferències climatològiques registrades en relació amb l'exercici anterior i, d'una altra banda, la



disminució del factor mitjà nacional d'emissió de CO<sub>2</sub> de kWh elèctric (establert en el document "The GHG Indicator: UNEP Guidelines for Calculating GHG Emissions. April 2006. Versió 1.1"), utilitzat per al càlcul d'aquestes emissions.

De manera addicional, es van valorar les emissions indirectes generades a la nova seu de Barcelona a causa de labors industrials de condicionament, durant el darrer trimestre de 2006. Aquestes emissions van assolir les 527,43 tones de CO<sub>2</sub>.

### Indicadors de generació d'emissions de Gasos d'Efecte Hivernacle (GEH). Espanya

	Previsió 2007	2006	2005	2004
<b>Transport i distribució de gas (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>427.755,01</b>	<b>427.755,01</b>	<b>447.980,84</b>	<b>665.485,93</b>
<b>Generació d'energia elèctrica (t CO<sub>2</sub>):</b>				
Centrals de cicle combinat	8.329.257,00	5.664.159,00	2.481.684,00	1.991.903,41
Plantes de cogeneració	47.337,82	69.024,71	65.214,62	51.733,03
<b>Consums propis (t CO<sub>2</sub>):</b>				
Centres de treball	7.452,01	7.453,33	8.779,04	4.853,80
Flota de vehicles	3.900,02	3.900,02	3.512,39	3.532,66
<b>Total (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>8.815.701,86</b>	<b>6.172.292,07</b>	<b>3.007.170,89</b>	<b>2.717.508,83</b>



## Emissions de GEH-Espanya

• 155

	Previsió 2007	2006	2005	2004
Fonts mòbils (t CO <sub>2</sub> )	3.900,02	3.900,02	3.512,39	3.532,66
Fonts fixes (t CO <sub>2</sub> )	8.381.581,37	5.738.158,70	2.551.209,29	2.046.739,05
Fonts indirectes (*) (t CO <sub>2</sub> )	6.856,42	6.869,31	8.125,39	4.191,40
Emissions CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> eq)	423.364,04	423.364,04	444.323,82	663.045,71
<b>Total (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>8.815.701,85</b>	<b>6.172.292,07</b>	<b>3.007.170,89</b>	<b>2.717.508,82</b>

(\*) De manera addicional, es van generar 527,43 tones de CO<sub>2</sub> durant l'últim trimestre de 2006, com a conseqüència dels treballs de condicionament de la nova seu del Grup Gas Natural a Barcelona.

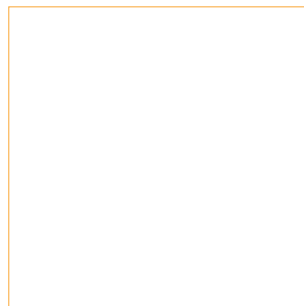
## Emissions de GEH-Internacional

	Previsió 2007	2006	2005	2004
Fonts mòbils (t CO <sub>2</sub> )	3.850,57	4.948,65	5.239,78	1.213,80
Fonts fixes (t CO <sub>2</sub> )	1.453.489,24	1.428.518,57	1.411.932,14	878.753,56
Fonts indirectes (t CO <sub>2</sub> )	8.707,48	8.645,26	7.737,00	6.557,47
Emissions CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> eq)	1.224.420,03	1.244.595,56	1.054.830,54	620.463,73
<b>Total (t CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>2.690.467,32</b>	<b>2.686.708,04</b>	<b>2.479.739,46</b>	<b>1.506.988,56</b>

### 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 (MDN) per a la seva implantació a l'Amèrica Llatina. A finals de l'any 2006, el Grup Gas Natural tenia en desenvolupament 13 projectes de MDN, en diferents fases d'execució.

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, i a l'Spanish Carbon Fund, promogut pel Ministeri Espanyol de Medi Ambient. A més, el Grup Gas Natural va formalitzar la seva participació al Miultilateral Carbon Credit Fund.



### “Proyecto para-sol”

#### Substitució del fueloil per gas natural en vuit plantes industrials situades a Colòmbia

El Grup Gas Natural fomenta de manera contínua pràctiques respectuoses amb el medi ambient i desenvolupa mecanismes que el protegeixin, o com a mínim, que no atemptin contra el medi. Amb aquesta finalitat, el Grup va emprendre la implantació de Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN) a països en vies de desenvolupament.

A Colòmbia, en concret a la regió de Cundinamarca, s'està duent a terme des del 2004, un projecte amb l'objectiu de reduir en vuit plantes industrials les emissions de CO<sub>2</sub> a través de la substitució del fueloil per gas natural. El procés s'ha continuat mitjançant l'aplicació de la metodologia AM008 de l'Organització de les

Nacions Unides i té previst el seu acabament l'any 2013. En termes econòmics, a més de la inversió inicial en equips, s'ha destinat 70.000 euros en concepte de despeses de projecte.

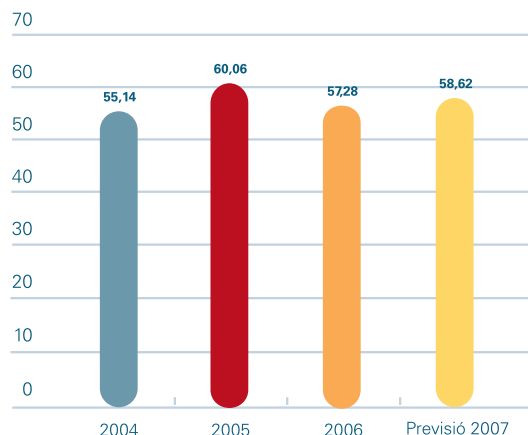
En aquest sentit, l'objectiu final del projecte és:

- Reduir 30.000 tones de CO<sub>2</sub> a l'any, és a dir, 300.000 tones de CO<sub>2</sub> durant el cicle de vida del projecte.
- Reduir la contaminació atmosfèrica local i el trànsit vehicular de la regió.
- Fomentar l'ús de la tecnologies més eficients energèticament.

#### Principals plantes de cogeneració amb participació del Grup a través de La Energía, s.A. 2006

	Província	% de participació
A.E. CS Vall d'Hebron, 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, amb l'objectiu permanent d'aplicar mesures adequades per a la reducció del consum d'energia, sotmet tots els seus processos a un control exhaustiu.

Les fonts principals de consum energètic són:

- El sistema de transport i distribució de 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 2006, es van consumir 83.023 GJ per a transportar 948.948.603 GJ de gas natural. En l'àmbit internacional, el consum de l'any 2006 fou de 15.493.593 GJ per a gas natural vehicular 940.884.001 GJ de gas natural.

La tecnologia de cicles combinats és, en 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 2006, va entrar en funcionament una nova central de cicle combinat a Cartagena (Múrcia), amb tres grups generadors de 1.200 MW de potència, que s'afegeix a les ja existents a San Roque (Cadis) i Sant Adrià de Besòs (Barcelona) i Arrúbal (La Rioja).

Una altra forma de millorar l'eficiència energètica en els propis processos s'ha aconseguit mitjançant l'ús de plantes de cogeneració, i pel que fa als clients, a través de les instal·lacions de gestió energètica.

Finalment, la incorporació de 21 parcs eòlics en la cartera d'activitats energètiques del Grup va contribuir a millorar notablement la seva eficiència durant l'any 2006.

D'aquesta manera, l'aposta permanent per les millors tecnologies disponibles i les fonts d'energia renovables van permetre que el rendiment energètic del Grup Gas Natural assolís, a Espanya, el 57,28%, amb un consum de 114.111.658 GJ de gas natural per produir 58.827.372 GJe.





Considerant els MWh elèctrics generats pel Grup Gas Natural a Espanya l'any 2006, i tenint en compte la diferència entre el factor d'emissió reconegut per a Espanya en el document "The GHG Indicator: UNEP Guidelines for Calculating GHG Emissions. April 2006. Versió 1.1" i el factor d'emissió del *mix* de generació elèctrica del Grup Gas Natural a Espanya, l'any 2006, van evitar 490.267 tones de CO<sub>2</sub> a l'atmosfera; mentre que l'any 2005 les tones de CO<sub>2</sub> evitades foren 684.473.

A l'àrea internacional, l'energia elèctrica generada a la central de cycle combinat de Puerto Rico fou de 5.771.079 GJe, quantitat que representa un augment del 8,10% respecte al 2005. El consum de gas necessari per produir-la fou d'11.925.1321 GJ. El mateix càlcul per a Puerto Rico, tenint en compte el factor d'emissió dels EEUU i de la central de cycle combinat de Puerto Rico, va evitar a l'atmosfera, l'any 2006, 238.878 tones de CO<sub>2</sub>.

### Consum energètic. Espanya

	Previsió 2007	2006	2005	2004
<b>Transport i distribució de gas (GJ) (Procés):</b>	<b>84.050</b>	<b>84.050</b>	<b>139.173</b>	<b>88.936</b>
Gas natural	83.015	83.015	137.798	88.936
Electricitat <sup>(1)</sup>	1.035	1.035	1.375	-
<b>Generació d'energia elèctrica (GJ) (*) (Procés):</b>	<b>134.067.447</b>	<b>115.377.051</b>	<b>50.612.674</b>	<b>40.010.924</b>
Gas natural	132.594.614	114.111.658	50.087.908	39.625.387
Electricitat	1.472.833	1.265.393	524.766	385.537
<b>Centres de treball (GJ) <sup>(2)</sup></b>	<b>77.713</b>	<b>77.739</b>	<b>84.770</b>	<b>59.704</b>
Gas natural	11.367	13.989	16.187	12.844
Electricitat <sup>(2)</sup>	66.346	63.750	68.583	46.860
<b>Total gas natural</b>	<b>132.706.137</b>	<b>114.208.662</b>	<b>50.241.893</b>	<b>39.727.167</b>
<b>Total electricitat</b>	<b>1.540.215</b>	<b>1.330.178</b>	<b>594.724</b>	<b>432.397</b>
<b>Total</b>	<b>134.246.352</b>	<b>115.538.840</b>	<b>50.836.617</b>	<b>40.159.564</b>

<sup>(1)</sup> (1) L'any 2006, només inclou Zona Nord i Llevant.

<sup>(2)</sup> (2) L'any 2006 la dada correspon al 93% de la superfície dels centres de treball.

<sup>(3)</sup> (3) De manera addicional, es van consumir 4.983,61 GJ durant l'últim trimestre de 2006, com a conseqüència dels treballs de condicionament de la nova seu del Grup Gas Natural a Barcelona.

<sup>(\*)</sup> Per al càlcul del consum energètic de la central de cycle combinat de Cartagena es va considerar el període des de la seva posada en funcionament, però no el període previ de prova.

## Construcció d'una planta de refrigeració solar de baixa potència (9,5 kW) a Sevilla

L'interès del Grup Gas Natural per proposar una aplicació que augmenti l'eficiència de les instal·lacions solars tèrmiques, va portar la companyia a construir, l'any 2006, una planta de refrigeració mitjançant energia solar, de baixa potència (9,5 kW), al centre de treball de Pineda (Sevilla).

Es tracta d'una instal·lació dimensionada per cobrir la demanda de calefacció durant l'hivern i les necessitats d'aire condicionat a l'estiu, accionant un equip d'absorció. L'ús d'un sistema de refrigeració d'aquestes característiques presenta avantatges respecte dels sistemes elèctrics de compressió, ja que fa servir fluids totalment innocus, com l'aigua o solucions de determinades sals. És, per tant, a més d'energèticament eficient, mediambientalment segur.

El projecte constava de les fases de disseny, construcció, monitoratge, operació i avaluació d'una instal·lació de refrigeració solar formada per dos equips d'absorció rotativa (BrLi-H<sub>2</sub>O) de simple efecte, accionats per l'aigua calenta proporcionada per captadors solars de tubs de buit. L'energia convencional de suport que fa servir el sistema està proporcionada per una caldera de gas natural.

La particularitat de l'equip d'absorció utilitzat, a més de la seva baixa potència (4,5 kW), és que no necessita torre de refrigeració. La dissipació de l'escalfor es fa per aire mitjançant un ventilador incorporat a l'equip. Per a això, es disposa d'un camp de captadors solars de 30 m<sup>2</sup> que transforma l'energia incident, en forma de radiació, a energia interna del fluid caloportador

que transita pel circuit primari. Aquest circuit, mitjançant un bescanviador d'escalfor de plaques, escalfa l'aigua del circuit secundari que pot ser emmagatzemada en un dipòsit d'inèrcia de 1.500 litres, o bé, quan les condicions siguin les adequades, accionar els equips d'absorció directament.

En el moment en què la producció solar no permet accionar directament els equips, és a dir, quan no assoleixin els 80°C, que exigeix l'equip d'absorció per treballar a rendiments acceptables, es recorre a l'aigua emmagatzemada al tanc d'inèrcia. Si aquesta tampoc no té prou energia, es recorre a les calderes de gas natural.

Un dels equips d'absorció de la planta de demostració manté a una temperatura de 22°C una sala de servidors informàtics que necessita refrigeració durant tot l'any. L'altre s'utilitza per climatitzar tres despatxos que ocupen una superfície total de 40 m<sup>2</sup>. La transició fred-calor en la climatització és regulada mitjançant termòstats i un *Programmable Logic Controller* (PLC) que, en funció de la demanda, envia al circuit aigua freda des de l'equip d'absorció o aigua calenta des de l'acumulador solar.

Mitjançant l'optimització del funcionament de la instal·lació, obtenim una configuració que permet un ús racional de l'energia solar i satisfà en tot moment la demanda, fent ús de l'energia auxiliar tan sols quan sigui estrictament necessari, cobrint amb energia solar el 50% de les necessitats de refrigeració del centre.





### 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. D'acord amb aquesta política, es van dur a terme les actuacions següents:

- Incorporació de vuit nous parcs eòlics, assolint la xifra total de 21 parcs arreu d'Espanya:
  - Cabimonteros
  - Caluengo
  - Canredondo
  - Castríos
  - El Juncal
  - El Pilar
  - Escurrillo
  - Gatún
  - Gatún2
  - Igea
  - Larriba
  - La Sia
  - Los Llanos
  - Montejo
  - Montija
  - Montouto 2000
  - Munilla
  - Prejano
  - San Esteban
  - San Esteban Olcoz
  - Uzquita
- Incorporació d'una nova central de cicle combinat de 1.200 MW a Cartagena (Múrcia).
- Conscients de la importància que el desenvolupament de l'hidrogen com a vector energètic pot tenir en el futur, el Grup Gas Natural encapçala una iniciativa, en col·laboració

amb altres importants grups energètics nacionals, centres d'investigació i centres universitaris. Per això, ha presentat al Centre per al Desenvolupament Tecnològic Industrial (CDTI), per tal que sigui tingut en compte dins del segon programa dels Consorcis Estratègics Nacionals d'Investigació Tècnica (CENIT), un projecte per desenvolupar sistemes de producció d'hidrogen a partir d'energies renovables o d'energies convencionals però reduint notablement els impactes sobre el medi ambient.

- Adaptació de solucions específiques d'utilització del gas natural com a combustible en el sector aeroportuari, i adaptacions per implantar aquesta solució com a alternativa en el sector pesquer.
- Desenvolupament de solucions de poligeneració d'alta eficiència per al sector terciari, a través d'instal·lacions de generació distribuïda mitjançant microturbina, integració d'una pila de combustible de darrera generació a la nova seu del Grup Gas Natural a Barcelona, i desenvolupament de solucions energètiques específiques per a complexos hotelers i d'oci.
- Estudi de l'aprofitament de biogàs procedent de dipòsits de residus sòlids urbans. En concret, es van realitzar estudis per a l'aprofitament de 180 GWh/any de biogàs en el centre de tractament de residus de Valdemingómez (Madrid) i 280 GWh/any a l'abocador



de Doña Juana (Bogotà), la instal·lació d'aquest tipus de més gran dimensions a l'Amèrica Llatina.

- Desenvolupament de projectes per obtenir fred mitjançant sistemes d'absorció de doble efecte a partir d'energia solar. Aquesta solució permetia resoldre les necessitats de climatització partint d'una font d'energia totalment renovable, i a més, reduiria els problemes de saturació de les xarxes de distribució elèctriques en les hores punta dels mesos estivals. En concret, ja es disposa d'una instal·lació en funcionament a les oficines del Grup a Sevilla i s'està construint una planta d'uns 200 kWf amb caràcter precomercial per donar servei a les instal·lacions de l'Escola d'Enginyers d'aquesta mateixa ciutat.

#### Control exhaustiu del consum d'energia als centres de treball

L'any 2006, el consum mitjà d'energia dels centres de treball del Grup Gas Natural a Espanya fou de 536,90 kWh/m<sup>2</sup>. Aquesta xifra és inferior a la de l'exercici anterior, gràcies principalment a una major racionalització dels consums energètics en els centres de treball i a les diferències climatològiques registrades. De la mateixa manera, en l'àmbit internacional, els consums van continuar la seva tendència decreixent disminuint respecte a l'any anterior, amb descensos d'un 28,30% en electricitat i d'un 44,46% en gas natural.

### Consum energètic. Internacional

	Previsió 2007	2006	2005	2004
<b>Procés (GJ):</b>	<b>28.025.600</b>	<b>29.222.023</b>	<b>30.072.161</b>	<b>17.253.748</b>
Gas natural	27.694.430	28.894.832	29.739.675	17.009.895
Electricitat	331.170	327.191	332.486	243.853
<b>Centres de treball (GJ):</b>	<b>69.032</b>	<b>61.727</b>	<b>92.267</b>	<b>114.741</b>
Gas natural	19.337	16.134	29.050	37.360
Electricitat	49.695	45.593	63.217	77.381
<b>Total gas natural</b>	<b>27.713.767</b>	<b>28.910.966</b>	<b>29.768.725</b>	<b>17.047.255</b>
<b>Total electricitat</b>	<b>380.865</b>	<b>372.784</b>	<b>395.703</b>	<b>321.234</b>
<b>Total</b>	<b>28.094.632</b>	<b>29.283.750</b>	<b>30.164.428</b>	<b>17.368.489</b>



Per tal de potenciar el foment de l'estalvi d'energia i consolidar el control en temps real dels consums de gas, electricitat i aigua, durant l'any 2006, van estar totalment operatius els sistemes de tele-mesurament d'aquests consums a 35 centres de treball. Aquest sistema de monitoratge de consums en permet una gestió personalitzada per mantenir el valor en els paràmetres predefinits. 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.

### **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 contaminants (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 2006 van assolir les 64,75 tones. Les emissions de CO a causa de les centrals de cycle combinat són inapreciables. Globalment, suposa una ràtio de 1,10 g/GJe generat, considerablement inferior al registrat l'any 2005. En resum, les emissions de CO, l'any 2006 a Espanya, van assolir les 66,59 tones, la major part de les quals foren generades a les plantes de cogeneració. En l'àmbit internacional, es van registrar 2.000,45 tones de CO,

a causa bàsicament de les activitats de transport de gas per Metragaz.

El gas natural, per les seves característiques físiques i químiques, està pràcticament lliure de sofre, i per tant, la seva combustió no produeix emissions de SO<sub>2</sub>.

Les emissions de NOx van assolir l'any 2006 les 2.053,79 tones, xifra en valor absolut superior a la de 2005 per l'entrada en funcionament de la central de cycle combinat de Cartagena (Múrcia); no obstant això, es va aconseguir reduir la ràtio per GJe generat a 34,88 g/GJe, és a dir, un 18% menys que l'any 2005.

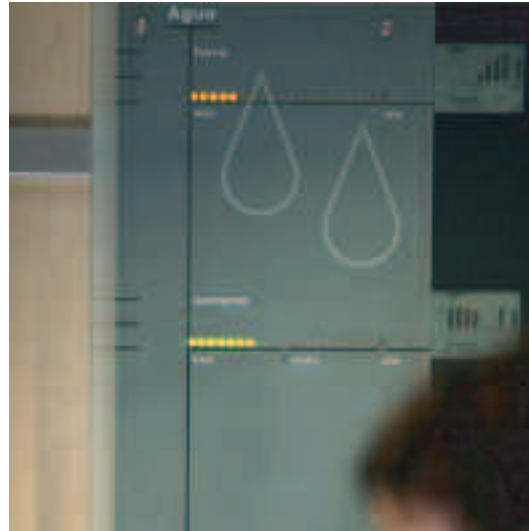
En l'àmbit internacional, la xifra total d'emissions l'any 2006, va assolir les 1.483,74 tones de NOx.

### 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 2006 fou de 9.260.678,26 m<sup>3</sup>, mentre en el procés s'hi van emprar 1.077.738,11 m<sup>3</sup> d'aigua, dels quals 1.015.547,12 m<sup>3</sup> es van retornar al medi. La diferència entre el valor utilitzat i l'abocament al medi té la causa, d'una banda, en les pèrdues per ventilacions que es fan a les centrals de cycle combinat i, d'una altra, a la seva utilització per al rec de parcel·les circumdants a les plantes de cogeneració o el seu abocament directe a la xarxa de desaigües.



Tot i que en valor absolut el consum d'aigua de procés va augmentar, l'any 2006, per l'entrada en funcionament de la central de cycle combinat de Cartagena (Múrcia), en els darrers tres anys, va disminuir en un 17,64%, per unitat de generació elèctrica.

A les centrals de cycle combinat de l'àmbit internacional, durant l'any 2006, es van consumir 4.241.697,77 m<sup>3</sup> d'aigua de procés i de refrigeració.

A nivell internacional, l'any 2006, es van fer servir 3.338.955,27 m<sup>3</sup> d'aigua de procés, que fou retornada al medi en la seva totalitat previ tractament d'un volum de 3.273.227,73 m<sup>3</sup>.

### Control i millora de la gestió de residus de procés

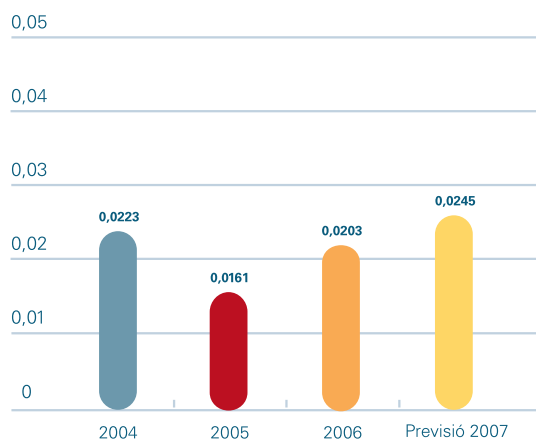
La introducció de successives i importants millores en el control de la informació sobre els residus ha permès conèixer de forma més exhaustiva les dades de la seva generació en les centrals de cycle combinat, plantes de cogeneració i en els parcs eòlics. Així, la quantitat de residus generada en aquestes instal·lacions l'any 2006 fou de 1.770,39 tones, de les quals només el 12,01% són residus peril·losos, i això tot

i haver incrementat el parc de generació elèctrica. De manera addicional, es van gestionar 14,76 m<sup>3</sup> de residus perillosos i 22 m<sup>3</sup> de residus no perillosos, en forma de llots de fosa sèptica.

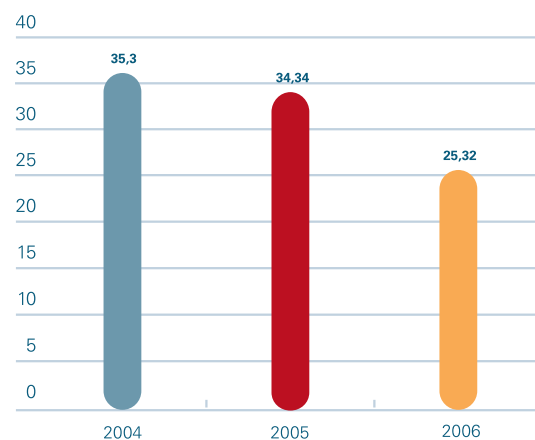
A les plantes de cogeneració d'Hornillos (Valladolid) i La Andaya (Burgos) s'hi tracten purins que generen residus sòlids valorats com a adob per a l'agricultura. Globalment, es recullen 483 tones de sòlid higienitzat i 3.233 tones de concentrat.



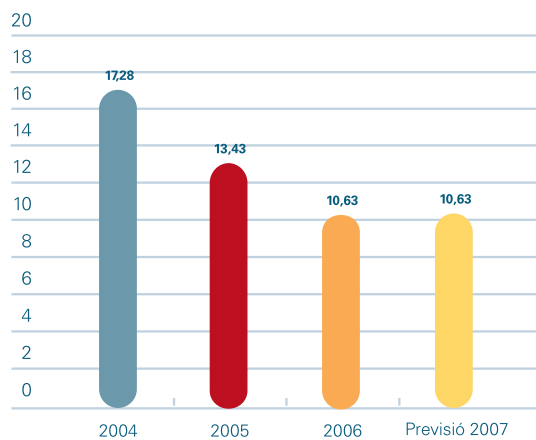
#### Consum d'aigua de procés m<sup>3</sup>/GJe generat. Espanya



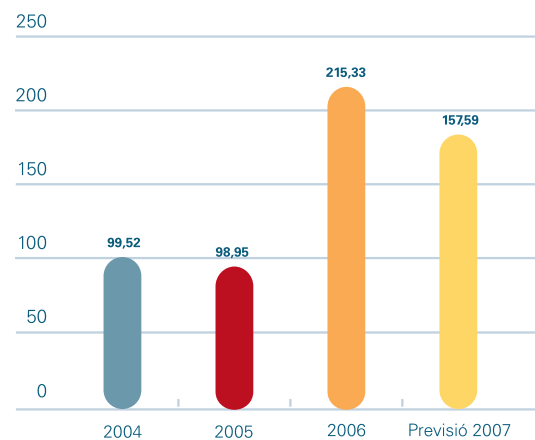
#### Consum de paper kg/1.000 clients. Espanya



#### Consum d'aigua m<sup>3</sup>/empleat. Centres de treball (1). Espanya



#### Generació de residus kg/empleat (1). Espanya



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

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



En l'àmbit internacional, es van generar 2.219 tones de residus de procés, xifra lleugerament superior a la de l'any 2005. Aquest increment té la causa essencialment en l'augment de les activitats d'operació i manteniment a Mèxic per la recepció de gas amb més quantitat de partícules sòlides, a la neteja dels *chillers* d'entrada d'aire de les turbines de la central de cicle combinat de Puerto Rico i a la major gestió de residus no perillosos realitzada a Itàlia.

#### **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 i paper) i la generació de residus.

El consum d'aigua als centres de treball d'Espanya l'any 2006 va assolir els 40.516,81 m<sup>3</sup>, dels quals 38.964,81 m<sup>3</sup> procedien de la xarxa de

proveïment i 1.552 m<sup>3</sup> de pous. Globalment, el consum d'aigua es va reduir un 19% respecte al consum de 2005. A Espanya, l'abocament d'aigües residuals als centres de treball es fa directament a la xarxa de clavegueram públic.

En l'àmbit internacional, es van consumir 141.417,74 m<sup>3</sup> d'aigua sanitària en centres de treball. De manera addicional, a Puerto Rico, la planta de cicle combinat genera aigua potable, que exporta al seu exterior com a aigua sanitària. L'any 2006, va arribar a 1.211.898 m<sup>3</sup>.

En relació al consum de paper, l'any 2006, el seu ús en la varietat de paper ecològic va representar un 96% del total a Espanya i un 98,21% a l'àrea internacional. Es van fer servir 139,95 tones de paper blanc a Espanya i 116,91 tones a nivell internacional. En ambdós casos, es va produir una notable disminució respecte al 2005. A aquests descensos en el consum de paper hi van contribuir diferents iniciatives, com la que va emprendre Enginyeria com a experiència pilot de reducció de l'ús del paper com a suport documental, substituint-lo per suport digital en els projectes d'obres lineals de canalització; o la iniciada per Gas Natural Comercializadora per promoure la tramesa d'informació als clients per correu electrònic, a més de la

progressiva substitució de l'ús de màquines multifunció amb impressions per defecte doble cara.

L'any 2006, es van generar 820,42 tones de residus als centres de treball d'Espanya, dels quals el 0,52% eren de caràcter perillós. Pel que fa als residus perillosos, es van reduir un 72% respecte dels generats l'any 2005.

L'augment en el valor absolut respecte al 2005 és totalment conjuntural i conseqüència de diversos factors, com ara l'extensió de la segregació i gestió de plàstics als centres de treball de més grandària (l'any 2006 es van gestionar 20,07 tones de plàstic), i d'altra banda, a l'eliminació extraordinària de 183,22 tones de paper i a una major quantitat de residus banals, prèvia al trasllat a la nova seu de la companyia.



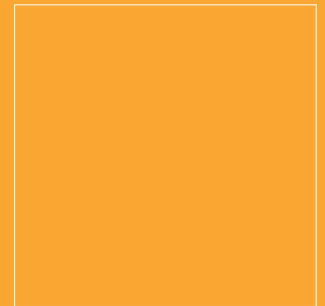
### **Reduir l'ús del paper com a suport documental en els projectes d'obres lineals de canalització**

El Grup Gas Natural, en el seu compromís d'identificar i minimitzar els impactes ambientals derivats de les activitats de la companyia, promou la reducció de l'ús del paper com a suport documental, substituint-lo per suport digital en projectes d'obres lineals de canalització.

Durant l'any 2006, i amb possibilitat d'ampliació al 2007, es van identificar, en totes les seus espanyoles del Grup Gas Natural, els tipus de documents que poden ser susceptibles de fer-se servir de forma continuada en format digital per quantificar el volum de paper utilitzat (fulls DIN A4) de cada projecte constructiu. En funció d'allò

detectat, es va establir un estàndard de conjunt documental format per suport digital i paper, normalitzant-se els requeriments de suport, digital o paper, de cada document per incloure'ls en els contractes a subscriure amb els proveïdors dels serveis d'enginyeria.

Es va iniciar una prova pilot amb projectes constructius de canalització i posicions. Amb independència de la necessitat de mantenir tres còpies, es va valorar que es pogués passar dels 10.000 fulls de mitjana, necessaris per projecte a 2.500 fulls. Amb aquesta iniciativa, s'estalvia el 73% del paper utilitzat per a l'elaboració de cada projecte.



### Altres indicadors ambientals del procés. Espanya

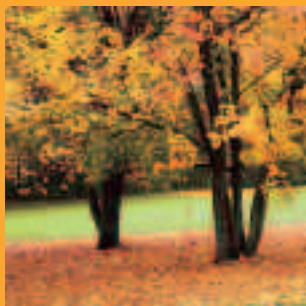
	Previsió 2007	2006	2005	2004
<b>Emissions de CO- Total (tones)</b>	<b>60,39</b>	<b>66,66</b>	<b>121,92</b>	<b>85,50</b>
Emissions de CO-plantes de cogeneració (tones)	58,48	64,75	118,74	84,24
<b>Emissions de NOx-Total (tones)</b>	<b>2.575,54</b>	<b>2.053,33</b>	<b>1.161,25</b>	<b>773,15</b>
Emissions NOx-generació elèctrica (tones)	2.573,91	2.051,70	1.158,72	771,59
<b>Consum d'aigua (milers de m³):</b>				
Generació d'electricitat-refrigeració	11.692,29	9.260,68	3.197,46	1.964,04
Generació d'electricitat-procés	1.712,36	1.077,74	435,15	437,71
<b>Total</b>	<b>13.404,65</b>	<b>10.338,42</b>	<b>3.632,61</b>	<b>2.401,75</b>
<b>Generació de residus (tones):</b>				
No perillosos	1.682,79	1.557,72	852,10	-
Perillosos	279,22	212,66	143,21	-
<b>Total</b>	<b>1.962,01</b>	<b>1.770,39</b>	<b>995,31</b>	<b>-</b>
<b>Generació de residus (m³):</b>				
No perillosos	-	22,00	785,00	-
Perillosos	-	14,76	123,00	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>36,76</b>	<b>908,00</b>	<b>-</b>

• 167

### Altres indicadors ambientals de centres de treball. Espanya

	Previsió 2007	2006	2005	2004
<b>Consum d'aigua-total (milers de m³):</b>	<b>40,52</b>	<b>40,52</b>	<b>50,11</b>	<b>61,73</b>
Consum d'aigua-superfície oficines (m³/m²)	0,40	0,40	0,53	0,63
Consum d'aigua (m³/empleat)	10,63	10,63	13,43	17,28
<b>Consum de paper-Total (tones)</b>	<b>139,95</b>	<b>139,95</b>	<b>176,27</b>	<b>169,72</b>
Consum de paper (kg/1.000 clients)	-	25,32	34,34	35,30
<b>Generació de residus-Total (tones):</b>	<b>600,42</b>	<b>820,42</b>	<b>369,19</b>	<b>355,48</b>
Generació de residus (kg/empleat)	157,59	215,33	98,95	99,52
Generació de residus (% perillosos)	0,53	0,52	4,23	4,16





### Altres indicadors ambientals. Internacional

	Previsió 2007	2006	2005	2004
<b>Emissions de CO-Total (tones):</b>	<b>1.979,48</b>	<b>2.000,45</b>	<b>2.148,63</b>	<b>1.041,70</b>
Emissions de CO-transport i distribució de gas (tones)	1.864,26	1.888,83	2.021,41	985,61
Emissions de CO-centrals de cicle combinat (tones)	78,00	73,34	75,86	11,84
<b>Emissions de NOx-Total (tones):</b>	<b>1.562,72</b>	<b>1.483,74</b>	<b>1.620,59</b>	<b>946,20</b>
Emissions de NOx - transport i distribució de gas (tones)	1.397,45	1.330,79	1.451,93	803,22
Emissions de NOx - centrals de cicle combinat (tones)	137,89	125,50	125,49	112,54
<b>Consum d'aigua-Total (milers de m³):</b>	<b>4.101,67</b>	<b>4.331,85</b>	<b>4.056,10</b>	<b>3.902,77</b>
Consum d'aigua - centrals de cicle combinat Refrigeració (milers de m³)	1.007,93	968,47	1.115,79	1.041,26
Consum d'aigua - Centrals de cicle combinat Procés (milers de m³)	3.035,85	3.273,23	2.778,76	2.693,44
<b>Generació total de residus (de procés i de centres de treball)- Total (tones)</b>	<b>761,27</b>	<b>2.219,00</b>	<b>1.273,35</b>	<b>3.446,28</b>
Generació de residus (de procés i de centres de treball) (% perillosos)	3,28	67,82	69,97	93,61
<b>Consum d'aigua de centres de treball - Total (milers de m³)</b>	<b>146,60</b>	<b>141,42</b>	<b>119,73</b>	<b>289,32</b>
Consum d'aigua de centres de treball (m³/empleat)	50,97	49,17	40,09	-
<b>Consum de paper en centres de treball - Total (tones)</b>	<b>98,18</b>	<b>116,91</b>	<b>131,55</b>	<b>833,98</b>

#### Preservació de la biodiversitat

El Grup Gas Natural va realitzar un Estudi d'Impacte Ambiental (EIA) previ a la construcció del parc eòlic de Montouto 2000 (Ourense). En aquest EIA es va destacar l'existència de jaciments arqueològics (marcant una zona d'exclusió, i en conseqüència, un seguiment més

intens) i l'impacte visual de tres aeris sobre el Monestir de Franqueira. Més endavant, i amb freqüència anual, es fa un pla de vigilància ambiental per assegurar el perfecte compliment normatiu.

Cal destacar que, per les activitats i zones on opera el Grup tant a Espanya com a nivell internacional, no es té constància d'impactes significatius a la biodiversitat d'espais naturals protegits.

En l'exercici 2006 a Espanya, es van dur a terme recuperacions paisatgístiques en 1.154 m<sup>2</sup>. De forma addicional, a Alcalá de Henares (Madrid) es van elaborar informes de supervisió arqueològica, així com un projecte/memòria d'intervenció per a la supervisió arqueològica, com a conseqüència de la troballa de fragments ceràmics.

Pel que fa a l'àmbit internacional, EcoEléctrica va aportar la meitat dels fons necessaris per adquirir i conservar una àmplia zona entre Guayanilla i Peñuelas, en la qual hi ha el sistema de coves "El Convento," únic ecosistema al sud de Puerto Rico que constitueix un microclima humit dins d'una àrea àrida, que compta fins i tot amb un riu subterrani.

També EcoEléctrica participa activament en la protecció de coralls, flora marina i manatís (espècie categoritzada com a vulnerable a la llista vermella de la IUCN). Destaca sobretot l'assoliment aconseguit en introduir tècniques innovadores per a transplantament d'herbes i coralls, aconseguint alts nivells de supervivència mai no assolits en aquesta regió del Carib.

#### **Incompliments i multes de caràcter ambiental**

Al llarg de l'exercici 2006, es va registrar a Espanya una única multa, a causa d'una denúncia per ocupació de muntanya pública sense autorització, que va ser de 601,02 euros.

En l'àmbit internacional, dues sancions es van registrar a Mèxic per procediments administratius a León-Guanajuato, un d'aquests iniciat l'any 2002 i que va quedar resolt l'any 2006, i l'altre tancat

pel Tribunal, que absol Gas Natural México, atorgant la nul·litat del procediment. L'import global puja a un total de 83.725 pesos mexicans (6.068,35 euros).

Pel que fa a vessaments accidentals, durant l'any 2006, a Espanya es van produir 23 vessaments d'oli al sòl procedents de màquines excavadores. En tots els casos el volum d'oli abocat fou escàs, i es va procedir a la neteja del sòl i a la correcció del defecte d'origen.

En l'àmbit internacional, l'any 2006, es van registrar sis no-conformitats, relacionades amb petits abocaments en obres de canalització fetes a Mèxic. A totes es va corregir la incidència amb material absorbent i es va gestionar el residu adequadament.



## Foment dels sistemes de gestió ambiental en tota la cadena de valor

### Avenç en la implantació de sistemes de gestió ambiental d'acord amb estàndards internacionals

Mitjançant un sistema de gestió ambiental, que permet a les societats del Grup orientar les seves actuacions de millora i cura de l'entorn, es desenvolupa el compromís del Grup Gas Natural amb el medi ambient.

La majoria 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 ambiental 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 ISO 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. Les empreses amb aquesta certificació són:

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

De forma addicional, es va iniciar el procés de certificació de les centrals de cicle combinat. L'any 2006, es va triar la central d'Arrúbal (La Rioja) de 800 MW de potència com a experiència projecte pilot per a la certificació de la resta de cicles combinats del Grup Gas Natural a Espanya. Durant l'exercici passat es va dur a terme la diagnosi inicial i la planificació i definició del procés, que acabarà amb la certificació del sistema de gestió ambiental l'any 2007.

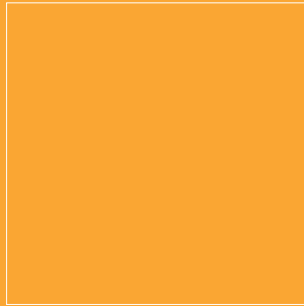
De la mateixa manera, s'ha iniciat el procés de certificació de Gas Natural Soluciones.

### Implicació dels proveïdors i clients 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, en les relacions amb contractistes o empreses col·laboradores





### Obtenció de la Certificació ISO 14001 en la central de cycle combinat amb turbina de gas d'Arrúbal (projecte pilot)

El Grup Gas Natural, en el seu compromís per fomentar els sistemes de gestió ambiental en tota la cadena de valor, va iniciar la Certificació ISO 14001 a la central de cycle combinat amb turbina de gas, situada a Arrúbal (La Rioja).

Aquest projecte plurianual es va iniciar l'any 2006 amb les primeres etapes del procés de certificació, consistent en la diagnosi inicial i la planificació i definició del procés. L'any 2007 i primer semestre de 2008, es durà a terme el seu desenvolupament. El resultat d'aquest procés servirà com a projecte pilot per a una

possible certificació d'altres cycles combinats de Gas Natural SDG.

Després de la prèvia contractació dels serveis especialitzats d'una empresa externa de suport, es va fer la diagnosi i definició de la certificació (explotació) i es van planificar i concretar les etapes de procés de certificació.

La finalitat de la implantació d'aquest certificat ambiental és recollir dades de la unitat de generació nivell 1, analitzar i fer propostes de processos de 1r i 2n nivell.

externes, els empleats del Grup transmeten els principis que emanen de la seva política de gestió ambiental, i exigeixen el compliment dels procediments i requisits ambientals que poguessin ser d'aplicació. Entre les actuacions dutes a terme destaca l'increment de la difusió del document "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a construcció de xarxes de distribució". L'any 2006, es va passar del 28% al 45% dels principals contractistes d'obres que treballen per al

Grup a Espanya adherits de forma voluntària. De forma addicional, es van dur a terme iniciatives de seguiment de les mesures i accions ambientals adoptades en el 10% d'aquests contractistes, amb la finalitat de verificar l'efectivitat de la seva adhesió a l'esmentat document de bones pràctiques.

El Grup Gas Natural vol involucrar també els clients, en col·laboració amb la Fundació Gas Natural, en l'ús responsable de l'energia, mitjançant la



### Altres indicadors mediambientals generats. Espanya

	2006	2005	2004
Incidències mediambientals	507,00	60,00	203,00
Multes de sancions (euros)	601,02	1.752,00	60.702,21
Desemborsaments mediambientals (milions d'euros)	31,84	32,16	34,25
Recuperació paisatgística (m²)	1.154,00	620,00	350,00
Estudis d'impacte ambiental	59,00	58,00	44,00

### Altres indicadors mediambientals generats. Internacional

	2006	2005	2004
Multes per sancions (euros)	6.068,35	2.770,81	57.800,66
Desemborsaments mediambientals (milions d'euros)	10,19	11,70	8,01
Recuperació paisatgística (m²)	-	-	25.000,00
Estudis d'impacte ambiental	22,00	19,00	19,00

realització de campanyes i jornades mediambientals per incrementar la sensibilització en el respecte al medi ambient.

Mitjançant altres accions de comunicació més específiques a la pròpia pàgina web del Grup Gas Natural, també es facilita als clients consells sobre l'aplicació de mesures d'estalvi energètic. Per exemple, en l'àmbit majorista s'han realitzat diferents campanyes de sensibilització, com l'anomenada "Tenir cura del teu entorn surt a compte", on es convida a una sensibilització sàvia i responsable dels recursos en benefici del medi ambient i de l'economia.

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

El Grup Gas Natural va posar en funcionament durant l'any 2006, en relació amb la gestió de la demanda, un sistema pilot de tele mesura de clients domèstics a la ciutat de Tarragona, que permet monitorar el consum de més de 5.000 clients amb la periodicitat que es defineixi. La primera utilitat consistirà en automatitzar el procés de facturació de consums, reduint les molèsties i millorant la seva qualitat, però també permetrà conèixer els seus hàbits de consum i fer recomanacions per a un ús més eficaç de l'energia quan es detectin pràctiques no

optimitzades, d'acord amb l'estratègia i els objectius de la Directiva 2002/91/CE d'Eficiència Energètica als Edificis.

### Desemborsaments mediambientals

L'any 2006, el Grup Gas Natural va consolidar i desenvolupar les seves activitats de gestió mediambiental, i per a això va destinar a Espanya 31,84 milions d'euros i en l'àmbit internacional, 10,19 milions d'euros. Mitjançant aquest desemborsament es van finançar les actuacions següents:

- Renovació de xarxes i preses.
- Modificació de torres de refrigeració en centrals de cicle combinat.
- Eliminació i caracterització d'abocaments en centrals de cicle combinat.
- Estudis d'impacte ambiental (EIA).
- Plans de vigilància ambiental.
- Projectes de plantes d'emmagatzematge i regasificació a Itàlia.
- Estudis i treballs de seguiment arqueològic.
- Estudis hidrològics, etnològics i paleontològic.
- Projectes de reducció d'emissions.
- Programa de punts d'inspecció ambiental en obres.
- Renovació de la flota de vehicles.
- Gestió ambiental en centres de treball.
- Taxes i impostos ambientals.
- Cabines per a la mesura de l'emissió de contaminants.
- Campanyes de vigilància, control i mesuraments de sorolls, emissions i abocaments.
- Insonorització d'Estacions de Regulació i Mesura (ERM).
- Manteniment d'equips de protecció d'incendis en plantes i estacions de regulació i mesura.
- Estudis ambientals.
- Instal·lació de plaques solars.
- Seguiment arqueològic.
- Despeses de Direcció de Medi Ambient.
- Projectes I+D orientats a la millora ambiental.
- Altres despeses ambientals.

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

- Auditories de compliment ambiental.
- Estudis d'impacte ambiental.
- Renovació de xarxes i ramals.
- Requisits legals, estudis d'impacte i risc ambiental.
- Tractament de residus perillosos.
- Altres despeses.







Accions  
2006 i 2007



# Accions 2006 i 2007

176 •

## Clients

### Compromís 1

#### **Accions planejades l'any 2006**

- 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.
- Manteniment de la certificació dels sistemes de qualitat, ampliant el seu abast a nous processos i organitzacions del Grup.

#### **Accions fetes l'any 2006**

- Implantació de programes de millora continua dels processos en els diferents àmbits de l'organització. Desplegament segons necessitats de projectes de millora radical a través de la metodologia Sis Sigma.
- Desplegament de la cultura client-proveïdor intern a través del mesurament de satisfacció del client intern respecte al servei ofert per les àrees de serveis corporatius a les diferents àrees de negoci.

- Implantació del projecte de "Mobilitat aplicada al control de qualitat de lectures" (captura aleatòria de fotografia digital del comptador) i control de repartiment de factures mitjançant GPS a Gas Natural México.

#### **Accions per al 2007**

- Vuit projectes de millora en diferents àmbits de l'organització fent servir la metodologia Sis Sigma.
- Mantenir el mesurament de la satisfacció del client extern i intern en els diferents processos de servei i incorporar objectius de percepció de clients interns.
- Impulsar la sistematització dels processos d'autoavaluació de les filials del Grup a l'Argentina i Colòmbia, i inici del procés a CEG.

### Compromís 2

#### **Accions planejades l'any 2006**

- Realització d'accions amb l'objectiu de promoure l'eficiència energètica i l'ús segur del gas als països on és present el Grup.

#### **Accions fetes l'any 2006**

- Llançament de gnSolar, que abasta una gamma de productes amb una àmplia varietat de solucions per a la instal·lació i manteniment de plaques solars en noves construccions.
- Campanya d'informació per fomentar l'ús eficient de l'energia a la llar, a través de mètodes interactius al web [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com).
- Negociació amb l'Autoritat Elèctrica de Puerto Rico per a la importació de gas, amb l'objectiu de reduir la dependència del petroli i les emissions mitjanes de l'illa.

### Accions per al 2007

- Implementació de millores en els productes de manteniment a través del llançament de T-Solventa.
- Es faran actuacions que afavoreixin el coneixement de mesures de seguretat del gas.
- Renovació d'aparells obsolets de clients.

### Compromís 3

#### Accions planejades l'any 2006

- Millora dels processos a través de l'Oficina de Garantia de Servei al Client (OGSC).
- Campanya de conscienciació sobre l'ús segur del gas, a través de la factura.

#### Accions fetes l'any 2006

- Actualització del portal del Grup Gas Natural.
- Potenciació del portal de l'OGSC.
- Llançament del *newsletter* "Infonatural", amb continguts d'interès per al client acompanyant la factura.

### Accions per al 2007

- Publicació de la "Guia útil per al consumidor".
- Llançament del projecte "Revisió de servei", mitjançant el qual l'OGSC revisarà les reclamacions que els clients consideren que no han estat adequadament gestionades.
- Campanya informativa a tots els clients del mercat regulat sobre el seu traspàs al mercat liberalitzat en gener del 2008.

## Accionistes i inversors

### Compromís 1

#### Accions fetes l'any 2006

- Pagament de 0,98 euros/acció com a dividend de l'exercici de 2006, amb un increment del 16,7% respecte del dividend pagat de l'exercici de 2005.
- Augment interanual (el 30/09/06) del 26% de l'Ebitda i del 22% del resultat net, amb un augment d'un punt percentual al ROACE, a 13,8%.

#### Accions per al 2007

- Mantenir la continuïtat de la política de dividends (*pay-out* entre 52% i 55%).
- Continuar els esforços per assolir l'any 2008 un Ebitda de com a mínim 2.500 milions d'euros i un creixement anual acumulat del benefici net de com a mínim un 10%.

### Compromís 2

#### Accions fetes l'any 2006

- Posada en marxa de l'automatització de la llista de distribució de comunicats a analistes i inversors.
- Presentacions trimestrals de resultats amb participació interactiva dels inversors.
- Programa de visites a inversors nacionals i internacionals cobrint la major part de la Zona Euro, EEUU i Canadà.

#### Accions per al 2007

- Actualització continua de la llista de distribució de comunicats a analistes i inversors.

- Completar el programa de presentacions amb altres temàtiques, en funció de les necessitats.
- Intensificar l'esforç als EEUU i Canadà del programa de visites a inversors internacionals.

### Compromís 3

#### **Accions planejades l'any 2006**

- Millorar la puntuació en DJSI World, així com la valoració en FTSE4Good.

#### **Accions fetes l'any 2006**

- Segon any consecutiu al DJSI World, amb un increment del 7,7% en l'avaluació.
- Millora de la puntuació del sector en àrees seleccionades.
- Cinquè any consecutiu de presència al Índex FTSE4Good.

#### **Accions per al 2007**

- Millorar la qualificació global en els índexs on el Grup és present.
- Desenvolupament d'un pla d'acció per reforçar les àrees de millora.
- Incrementar el reconeixement per part de la resta d'agències d'avaluació, atenent les seves peticions.

## Empleats

### Compromís 1

#### **Accions planejades l'any 2006**

- Donar assessorament dels treballadors mitjançant el Servei de Prevenció Mancomunat. (SPM)

- Garantir la vigilància de la salut de tots els empleats.

#### **Accions fetes l'any 2006**

- Divulgar la cultura preventiva entre els empleats a través de formació en matèria de seguretat i salut, i estendre i inculcar aquesta cultura entre la cadena de valor dels nostres serveis.

- Potenciar i impulsar mesures adreçades a implantar a la nostra organització la visió de la salut integral que ofereix l'Organització Mundial de la Salut, i que defineix com "estat de benestar físic, mental i social". Realització d'estudi pilot per a l'anàlisi inicial de factors psicosocials a la nostra plantilla.

- Identificació i atenció d'aquelles malalties de més incidència a les àrees on és present la companyia. Programa per a la detecció i prevenció del VIH/SIDA dut a terme a Mèxic, com a malaltia d'alta incidència en aquest país.

#### **Accions per al 2007**

- Desenvolupament de la campanya de comunicació del SPM, orientat a quatre objectius bàsics: seguretat en el treball, ergonomia i psicociologia, medicina en el treball i higiene industrial.
- Elaboració i posada en marxa d'un pla d'actuació en funció de la valoració i anàlisi dels resultats obtinguts en l'estudi pilot realitzat.
- Elaboració d'una política en matèria de vigilància de la salut, anàloga a la ja existent en matèria de seguretat industrial i prevenció de riscos laborals.

## Compromís 2

### Accions planejades l'any 2006

- Avançar en la implementació del model de Direcció per Objectius (DPO).
- Implantar el primer programa pilot internacional del "Programa de Desenvolupament Gerencial" (PDG).

### Accions fetes l'any 2006

- Segregació de l'activitat de Serveis Comercials Espanya. Per a això, es va constituir la nova societat Gas Natural Comercial SDG. Afecta unes 780 persones de 14 societats.
- Implantació de la nova DPO 2006 incorporant el sistema vigent nous conceptes per tal d'aconseguir una major adequació i potenciar la motivació dels empleats.
- Realització a Colòmbia del primer "Programa de Desenvolupament Gerencial" (PDG) a nivell de l'Amèrica Llatina, seguint els paràmetres del programa corporatiu del Grup.

### Accions per al 2007

- En el marc de la segregació de Serveis Comercials Espanya, creació d'un conveni col·lectiu i pla de pensions per a la nova societat, amb homogeneïtzació de condicions, i definició de la retribució variable comercial.
- Definició del Mapa de Processos de Recursos Humans, d'acord al nou model organitzatiu per, tal d'optimitzar el servei d'atenció als empleats.
- Accions de promoció professional dels empleats del Grup al Marroc.

## Compromís 3

### Accions planejades l'any 2006

- Establir canals de comunicació per a resoldre qüestions relacionades amb l'aplicació del Codi de Conducta.

### Accions fetes l'any 2006

- Creació del Grup Consultiu de Comunicació Interna, com a eina de detecció i valoració de necessitats de comunicació a empleats.
- Diàleg amb els representants dels treballadors mitjançant els òrgans de representació legals.
- Posada en marxa del procediment de Consulta i Notificació a través de NaturalNet, i constitució de comissions locals del Codi de Conducta, similars a la Comissió del Codi de Conducta, en aquells països on opera el Grup Gas Natural.

### Accions per al 2007

- Implementar accions de comunicació per facilitar la consulta i seguiment d'actuacions.
- Disseny, implementació i coordinació d'un pla d'acolliment per a noves incorporacions.
- Llançament de la nova NaturalNet.

## Proveïdors

### Compromís 1

### Accions planejades l'any 2006

- Revisió i avaluació del model de compres en la seva aplicació als diferents països.
- Implantació del model "1+1+1" a Mèxic.

**Accions fetes l'any 2006**

- Fidelització de la xarxa de proveïdors mitjançant el sistema de classificació REPRO.
- Augment dels usuaris en l'extranet de proveïdors, millorant l'eficiència del procés de comandes, facturació i cobraments.
- Firma del Grup Gas Natural i Repsol YPF d'un acord marc amb el Govern de Nigèria per al futur desenvolupament d'un important projecte de gas natural líquid (GNL) en aquest país.

**Accions per al 2007**

- Entorns de col·laboració amb proveïdors per integrar els processos de compra per Internet.
- Projecte de registre històric de proveïdors i assignació de càrregues de treball *online* per als contractes marc.
- Accions per potenciar el gas natural líquid a través de la societat conjunta Repsol-Gas Natural LNG.

**Compromís 2****Accions planejades l'any 2006**

- Implantació de mecanismes objectius de selecció de proveïdors, mitjançant la potenciació del portal de proveïdors.

**Accions fetes l'any 2006**

- Selecció de proveïdors mitjançant ponderació de costos de no-qualitat amb indicadors objectius (Model Q) en noves famílies de compra: Lectures i Servigas.
- Selecció de proveïdors per a concursos mitjançant el sistema de classificació REPRO.
- Realització de concursos coordinats internacionals mitjançant selecció objectiva.

**Accions per al 2007**

- Extensió del Model Q a les noves famílies de compres relatives a les plataformes telefòniques d'atenció al client.
- Projecte de registre històric de proveïdors, i assignació de càrregues de treball *online* per als contractes marc.
- Extensió de la compra coordinada internacional a noves famílies.

**Compromís 3****Accions planejades l'any 2006**

- Estudi de viabilitat per a implantació Sistema d'Informació de la Qualitat (SIQ) a Colòmbia i Itàlia, per al mesurament de qualitat en contractistes

**Accions fetes l'any 2006**

- Implantació a Itàlia del SIQ.
- Extensió a nous contractistes de l'adhesió voluntària a les "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a la construcció de xarxes de distribució", i el seu posterior seguiment.
- Disseny d'un projecte per afavorir la monitorització contínua de la informació de salut i seguretat generada pels contractistes.

**Accions per al 2007**

- Implantació a Colòmbia del SIQ.
- Augmentar els contractistes adherits al document "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a la construcció de xarxes de distribució" i incrementar el percentatge de seguiment.
- Desenvolupament i implantació de l'aplicació informàtica corresponent.

## Societat

### Compromís 1

#### Accions planejades l'any 2006

- Intensificar la col·laboració amb fundacions socials a Espanya i l'Amèrica Llatina.

#### Accions fetes l'any 2006

- Suport a la celebració de l'Any Jubilar de Liébana a la comunitat autònoma de Cantàbria.
- Inauguració d'una ruta paleontològica als jaciments d'Enciso (La Rioja).
- Participació a la "Setmana de l'Energia" a Alger i Oran.

#### Accions per al 2007

- Llançament de la nova carpeta didàctica i reforma de l'apartat educatiu *online*.
- Noves accions de patrocini d'activitats d'interès social i cultural als municipis amb centrals de cicle combinat del Grup.
- Llançament d'un pla d'actuació cultural i social a Algèria.

### Compromís 2

#### Accions planejades l'any 2006

- Incrementar la freqüència de les reunions amb les associacions de consumidors, així com desenvolupar el compromís de formació i informació amb federacions i unions de consumidors.
- Col·laboració amb altres associacions nacionals i internacionals, amb l'afany de compartir coneixements i experiències en matèria de responsabilitat corporativa.

#### Accions fetes l'any 2006

- Firma d'un conveni amb la Unió de Consumidors d'Espanya (UCE) per desenvolupar activitats d'informació, formació i arbitratge.
- Participació activa en institucions que impulsen la responsabilitat social, l'ètica i la reputació corporativa als negocis.
- Participació a l'Institut Argentí de Responsabilitat Social Empresarial (IARSE) i a la presentació de Global Compact a l'Argentina.

#### Accions per al 2007

- Estendre la firma de convenis de col·laboració a la Confederació de Consumidors i Usuaris (CECU) i l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC).
- Fomentar el compromís i la participació de les àrees de negoci en associacions que impulsen la responsabilitat corporativa en els diferents grups d'interès.
- Presentació de la campanya "Objectius del Mil·lenni" a l'Amèrica Llatina.

### Compromís 3

#### Accions planejades l'any 2006

- Llançament de l'apartat d' "Identitat corporativa" a la pàgina web del Grup Gas Natural.

#### Accions fetes l'any 2006

- Creació d'una sala de premsa a la nova seu social del Grup a Barcelona.

- Procés d'assessorament intern en responsabilitat corporativa, amb l'objectiu de difondre les millors pràctiques en aquesta matèria.
- Desenvolupament d'un pla de comunicació per informar sobre la nova seu social del Grup Gas Natural a Barcelona, sobre el trasllat dels empleats.

#### **Accions per al 2007**

- Llançament de la campanya "2015. Un món millor per a Joana" de suport als Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni de l'ONU.
- Ampliar el nombre de direccions assessorades en funció de les necessitats detectades mitjançant les valoracions externes de l'Informe de Responsabilitat Corporativa.
- Actualització del "Manual de gestió de comunicació en situacions de crisi" per adaptar-lo a la nova organització.

### **Sostenibilitat ambiental**

#### **Compromís 1**

##### **Accions planejades l'any 2006**

- Mantenir el factor d'emissió de CO<sub>2</sub> del parc de generació elèctrica del Grup per sota del valor mitjà del *mix* de generació espanyol.
- Augmentar el nombre de projectes de Mecanisme de Desenvolupament Net (MDN).
- Continuar amb la substitució del subministrament de gas manufacturat, per gas natural, al Brasil.
- Augment de vehicles propis amb gas natural com a combustible.

##### **Accions fetes l'any 2006**

- Mantenir el factor d'emissió de CO<sub>2</sub> del parc de generació elèctrica del Grup Gas Natural per sota del *mix* de generació espanyol.
- Desenvolupament de 13 projectes de MDN.
- Substitució del subministrament de gas manufacturat per gas natural en Brasil.

##### **Accions per al 2007**

- Incrementar el nombre de projectes MDN en cartera.
- Disminució de les emissions de CH<sub>4</sub> (metà) per fuites en xarxes: eliminació de 7.500 focus emissors en el període 2006-2008 a Mèxic.
- Construcció d'una nova estació de càrrega de gas natural vehicular (GNV) a Badalona (Barcelona), i renovació dels vehicles de flota pròpia més contaminants per altres amb menys factor d'emissió.

#### **Compromís 2**

##### **Accions planejades l'any 2006**

- Racionalitzar la despesa energètica en centres de treball.

##### **Accions fetes l'any 2006**

- Instal·lació d'un sistema de refrigeració solar a l'edifici del Grup Gas Natural a Pineda (Sevilla).
- Instal·lació de plaques solars per al preescalfament d'aigua calenta sanitària de les dutxes de diferents centres de treball.
- Utilització de l'electricitat generada a l'estació de compressió per proveir el lloc d'Ain Benimathar (Marroc) i eliminar el consum de gasoil.

### **Accions per al 2007**

- Instal·lació, a la nova seu del Grup Gas Natural, d'una pila de combustible alimentada per hidrogen que operarà amb un rendiment global superior al 80%.
- Potenciar la utilització de videoconferències i valorar les emissions de gasos d'efecte hivernacle a causa dels desplaçaments per reunions, compensant-les, en una segona etapa, amb la compra de drets d'emissió certificats.
- Reducció del consum d'aigua en el lloc d'Ain Benimathar al Marroc.

### **Compromís 3**

#### **Accions planejades l'any 2006**

- Estendre la recollida selectiva i la gestió de plàstics a tots els centres de treball del Grup en Espanya.
- Incrementar la tramesa d'informació als clients per correu electrònic (*e-factura*) per fomentar l'estalvi de paper.
- Reduir el consum d'aigua en centres de treball i disminuir altres impactes del Grup.

#### **Accions fetes l'any 2006**

- Substitució d'impressores i fotocopiadores per màquines multifunció.
- Incrementar la tramesa d'informació als clients per correu electrònic (*e-factura*) i reducció de l'ús del paper com a suport documental.
- Reducció de consum de productes químics i d'aigua en los centres de treball del Grup al Marroc.

### **Accions per al 2007**

- Estendre la recollida selectiva i la gestió de plàstics a centres de treball tipus B.
- Consolidar la implantació de la millora en la gestió de residus (residus de destrucció de comptadors i de productes químics caducats).
- Disminució dels sorolls generats en la construcció i manteniment de la xarxa de distribució i instal·lacions auxiliars a Mèxic.

### **Compromís 4**

#### **Accions fetes l'any 2006**

- Inici del procés de Certificació ISO 14001 de la central de cicle combinat d'Arrúbal (La Rioja).
- Inici del procés de Certificació ISO 14001 de Gas Natural Soluciones.
- Realització del procés de formació en medi ambient amb abast a tot el personal de Gas Natural ESP (Colòmbia).

#### **Accions per al 2007**

- Certificació ISO 14001 de la central de cicle combinat d'Arrúbal (La Rioja).
- Desenvolupament de la Cerificació ISO 14001 de Gas Natural Soluciones.
- Ampliar l'abast del Sistema de Gestió Ambiental, implicant proveïdors i contractistes d'obres a Colòmbia.







Informe de verificació  
externa



PricewaterhouseCoopers  
 Assessoria de Negocis, S.L.  
 Edifici Cap de Baix 14  
 Avinguda Diagonal, 647  
 08107 Barcelona  
 Espanya  
 Tel: +34 93 232 22 200  
 Fax: +34 93 455 012  
 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 que s'indiquen a l'Annex 1 de l'Informe de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural SDG, S.A. i del seu Grup de Societats per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2006 (en endavant l'*Informe de Responsabilitat Corporativa 2006*). 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 3.0.

La Direcció de Gas Natural SDG, S.A. és responsable de la informació inclosa a l'*Informe de Responsabilitat Corporativa 2006* 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 a l'Annex 2 de l'*Informe de Responsabilitat Corporativa 2006*.

La nostra responsabilitat és, d'acord amb els procediments de revisió aplicats, expressar una conclusió sobre els següents aspectes:

- Si l'*Informe de Responsabilitat Corporativa 2006* recull els continguts bàsics recomanats a la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI), versió 3.0, pel nivell d'aplicació A+, d'acord amb l'auto-declaració realitzada per Gas Natural SDG, S.A.
  - 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 (Annex 1).
  - 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 2006*.
  - La raonabilitat i consistència dels valors dels indicadors objecte de la nostra revisió corresponents a l'exercici 2006.
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:
- Comprovació que els continguts bàsics recomanats per la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI), versió 3.0. en



el seu nivell d'aplicació A+, han estat inclosos a l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2006".

- 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 recopiar, calcular i agregar la informació per part de Gas Natural SDG, S.A. i de les societats del seu Grup, en relació als indicadors 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 a l'Annex 2 de l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2006" i de les dades relatives als indicadors objecte de la nostra verificació.
3. En base al treball realitzat, d'acord amb el descrit en el paràgraf 2 anterior, podem concloure que:
- L'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2006" inclou els continguts bàsics recomanats per la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI), versió 3.0, pel nivell d'aplicació A+, d'acord amb l'auto-declaració realitzada per Gas Natural SDG, S.A.
  - 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 2006".
  - No hem identificat desviacions significatives en relació a la raonabilitat i consistència dels valors dels indicadors objecte de la nostra revisió.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L.

Máximo Ibáñez  
Soci

10 d'Abril de 2007

## Annex 1.

A la següent taula es mostren els indicadors que han estat objecte de verificació, corresponents a l'exercici de 2006 i s'inclou la referència a les pàgines de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2006 en les quals aquest indicador apareix reflectit, així com l'abast de la verificació, mostrant l'àmbit geogràfic verificat. S'han verificat exclusivament els indicadors descrits a la taula següent, si bé a l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2006 hi poden figurar junt amb altres indicadors que no han estat objecte de la verificació.

En relació amb els indicadors mediambientals s'han verificat en la seva totalitat els indicadors especificats corresponents a Espanya. En l'àmbit internacional, la verificació ha abastat Colòmbia i Mèxic. Ja que en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2006 figura la dada internacional agregada, s'hi han inclòs notes aclaridores a peu de pàgina per detallar la informació corresponent a cada un dels països verificats.

Indicadors objecte de verificació. 2006	Pàgina de referència	Abast de la verificació
<b>Perfil de l'organització</b>		
<b>Principals accionistes de Gas Natural sbg, s.A. (%)</b>	13	●
<b>Financer (milions d'euros)</b>		
Import net de la xifra de negocis	14	●
Benefici operatiu brut (Ebitda)		●
Benefici d'explotació		●
Inversions		●
Benefici atribuïble al Grup		●
<b>Dades per acció (euros/acció)</b>		
Cotització el 31 de desembre	14	●
Benefici		●
Dividend		●
<b>Contribució de l'Ebitda per activitats (%)</b>		
Distribució Espanya	15	●
Distribució Amèrica Llatina		●
Electricitat Espanya		●
Majorista & Minorista		●
<i>Up &amp; Midstream</i>		●
Electricitat Puerto Rico		●
Distribució Itàlia		●
Resta		●
<b>Distribució Espanya i Amèrica Llatina. Principals magnituds</b>		
Vendes activitat gas (GWh)	16,17	●3
Vendes de gas de tarifa (GWh)		●3
ATX (GWh)		●3
Xarxa de distribució (km)		●
Increment de punts de subministrament (en milers)		●2
Punts de subministrament, en milers (el 31/12)		●

<b>Electricitat Espanya. Xifres principals</b>	19	
Energia elèctrica produïda (GWh)		●
Electricitat contractada (GWh/año)		●
Vendes d'electricitat (GWh)		●

### Govern corporatiu

<b>Nombre de reunions del Consell d'Administració i de les comissions de Gas Natural SDG, S.A.</b>	28	
Consell d'Administració		●
Comissió Executiva		●
Comissió de Nomenaments i Retribucions		●
Comissió d'Auditoria i Control		●
Comissió d'Estratègia, Inversions i Competències		●

<b>Retribucions al Consell d'Administració (en milers d'euros)</b>	29	●
--	----	---

<b>Codi de Conducta</b>	38	
Comunicacions rebudes		●
Nº de comunicacions rebudes per cada 200 empleats		●
Origen geogràfic de les comunicacions		●
Capítol del Codi de Conducta al qual fan referència les comunicacions		●
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)		●
Nº de reunions de la Comissió del Codi de Conducta		●

<b>Impostos de societats (milions d'euros)</b>	48	●
--	----	---

### Els clients i el Grup Gas Natural

<b>Índexs de satisfacció (%)</b>		
Clients satisfets (per països)	63	●2
Satisfacció dels principals processos	64	●2

<b>Indicadors de clients (Espanya i Internacional)</b>	69	
Vendes de distribució de gas (GWh)		●3
Vendes de gas als clients finals (GWh)		●3
Punts de subministrament de distribució de gas (en milers)		●2
Nº de clients finals de gas (en milers)		●
Vendes d'electricitat (GWh)		●
Nº de contractes de electricitat		●
Nº de contractes de serveis de manteniment de gas		●
Nº de contractes de serveis de manteniment d'electricitat		●
Nº de contractes de finançament vius		●
Resseguiment de xarxa (km)		●2
Renovació de xarxa (km)		●2
Renovació de preses (km)		●
Xarxa de distribució (km)		●
Increment de la xarxa de distribució (%)		●
Inspeccions reglamentàries		●2
Nº de visites preventives de manteniment		●5
Nº de trucades al Servei d'Atenció Telefònica		●2

**Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural**

<b>Capital Social (nombre d'accions)</b>	76	●
--	----	---

**Els empleats i el Grup Gas Natural**

<b>Indicadors generals d'empleats</b>	88	
---------------------------------------	----	--

Nº d'empleats		●
Edat mitjana de la plantilla (anys)		●
Homes/Dones (%)		●
Despeses de personal (milions d'euros)		●

**Altres indicadors d'empleats**

Índex d'antiguitat. Mitjana d'anys total de la plantilla	89	●
Índex d'incidència	94	●4
Accidents amb baixa	94	●4
Dones en llocs directius (%)	100	●
Formació d'empleats:	107	
Total hores lectives		●
Participants (nº)		●
Assistents (nº)		●
Nombre de cursos <i>online</i> realitzats (Espanya)		●
Usuaris de formació <i>online</i> sobre el total de la plantilla (Espanya) (%)		●
Hores de formació per empleat	107	●
Nº de suggeriments a la "Bústia de l'empleat"	113	●

**La societat i el Grup Gas Natural****Patrocinis i acció social**

Aportació per tipus d'acció (Espanya i Amèrica Llatina) (%)	129	●2
Aportació de la Fundació Gas Natural per tipus d'acció (%)	137	●

**Sostenibilitat ambiental**

<b>Indicadors mediambientals claus (1)</b>	148	●1
--	-----	----

<b>Emissions de gasos d'efecte hivernacle (t CO<sub>2</sub> eq) (2)</b>	155	
---	-----	--

Fonts mòbils (t CO <sub>2</sub> ) (3)		●1
Fons fixes (t CO <sub>2</sub> ) (4)		●1
Fonts indirectes (t CO <sub>2</sub> ) (5)		●1
Emissions de metà (t CO <sub>2</sub> eq) (6)		●1

<b>Consum d'energia (GJ) (7)</b>	158,161	
----------------------------------	---------	--

Centres de treball (8)		●1
Procés (9)		●1

<b>Generació de residus (t i m<sup>3</sup>) (10)</b>	167,168	
--	---------	--

Centres de treball		●1
Procés		●1

<b>Desemborsaments mediambientals (milions d'euros) (11)</b>	172	●1
--	-----	----

### Notes aclaridores sobre els indicadors mediambientals

- (1) Només han verificat en la seva totalitat els indicadors corresponents a Espanya. Als indicadors mediambientals internacionals, només s'han verificat les dades corresponents a Colòmbia i Mèxic, com s'especifica a cada una de les notes al peu.
- (2) Colòmbia: 3.058 tones de CO<sub>2</sub>. Mèxic: 5.749 tones de CO<sub>2</sub>
- (3) Colòmbia: 501,5 tones de CO<sub>2</sub>. Mèxic: 2.217 tones de CO<sub>2</sub>
- (4) Colòmbia: 1.477 tones de CO<sub>2</sub>. Mèxic: 2.076 tones de CO<sub>2</sub>
- (5) Colòmbia: 1.080 tones de CO<sub>2</sub>. Mèxic: 1.456 tones de CO<sub>2</sub>
- (6) Colòmbia: 80.055 tones de CO<sub>2</sub> eq. Mèxic: 214.246 tones de CO<sub>2</sub> eq.
- (7) Colòmbia: 54.052 GJ. Mèxic: 49.373 GJ.
- (8) Colòmbia: 6.559 GJ. Mèxic: 8.967 GJ.
- (9) Colòmbia: 47.494 GJ. Mèxic: 40.405,03 GJ.
- (10) Colòmbia: 24.114 toneladas. Mèxic: 226.124 toneladas.
- (11) Colòmbia: 130.268.381 pesos colombians. Mèxic: 1.396.600 pesos mexicans.

### Notes aclaridores sobre l'abast de la verificació

- Grup.
- Espanya.
- 1 Espanya, Colòmbia i Mèxic.
- 2 Espanya, Argentina i Colòmbia.
- 3 Espanya, Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic.
- 4 Espanya, Argentina, Colòmbia i Mèxic.
- 5 Espanya i Colòmbia.



## Annex 2. Bases i criteris de preparació dels indicadors sotmesos a verificació externa independent

Indicador	Bases i criteris de preparació del Grup Gas Natural
<b>Perfil de l'organització</b>	
Principals accionistes de Gas Natural SDG, S.A. (%)	Percentatge de participació accionarial dels principals accionistes de Gas Natural SDG, S.A. d'acord amb la informació continguda als Comptes Anuals Consolidats del Grup el 31 de desembre de 2006.
Financer (milions d'euros)	Indicadors preparats d'acord amb les polítiques comptables dels Comptes Anuals Consolidats del Grup el 31 de desembre de 2006.
Dades per acció (euros/acció)	Indicadors que figuren en els Comptes Anuals Consolidats del Grup el 31 de desembre de 2006.
Contribució de l'Ebitda per activitats (%)	Percentatge de contribució a l'Ebitda del Grup Gas Natural de cada una de les seves activitats.
<b>Distribució Espanya i Amèrica Llatina. Xifres principals</b>	
Vendes de la activitat de gas (GWh)	Vendes de gas i vendes de transport de gas/ATX.
Vendes de gas de tarifa (GWh)	Vendes de gas natural facturades a societats comercialitzadores del Grup i alienes, i a clients finals durant l'exercici de 2006.
ATX (GWh)	Transport de gas natural facturat a les societats comercialitzadores del Grup i alienes durant l'exercici de 2006.
Xarxa de distribució (km)	Km de xarxa de transport i de distribució el 31 de desembre de 2006.
Increment de punts de subministrament de gas (en milers)	Nous punts de subministrament captats durant l'exercici de 2006.
Punts de subministrament de gas, en milers (el 31/12)	Nombre d'usuaris de la xarxa de distribució, siguin o no clients finals del Grup. Es corresponen amb total de clients de distribució de gas el 31 de desembre de 2006.
<b>Electricitat Espanya. Xifres principals</b>	
Energia elèctrica produïda (GWh)	Quantitat d'energia elèctrica produïda a les centrals de cycle combinat, en els parcs eòlics i a les plantes de cogeneració del Grup Gas Natural a Espanya durant l'exercici de 2006.
Electricitat contractada (GWh/any)	Quantitat d'energia anual contractada (en alta i captació) dels clients de mercat liberalitzat d'electricitat.
Vendes d'electricitat (GWh)	Vendes d'electricitat en el mercat liberalitzat facturades als clients durant l'exercici de 2006.
<b>Govern corporatiu</b>	
Nº de reunions del Consell d'Administració i de les 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 2006, registrades a les corresponents actes de reunió del Llibre Oficial d'Actes.
Retribucions al Consell d'Administració (en milers d'euros)	Import acreditats pels membres del Consell d'Administració de Gas Natural SDG, S.A. durant l'exercici de 2006.
Codi de Conducta	Indicadors relacionats amb les comunicacions (consultes i notificacions) dels empleats del Grup Gas Natural rebudes per la Comissió del Codi de Conducta durant l'exercici de 2006 des de la posada en marxa del procediment amb data 31 de març de 2006.
Nº de reunions de la Comissió del Codi de Conducta	Nombre de reunions de la Comissió del Codi de Conducta durant l'exercici de 2006.
Impostos de Societats (milions d'euros)	Indicador preparat d'acord amb les polítiques comptables dels Comptes Anuals Consolidats del Grup el 31 de desembre de 2006.

**Els clients i el Grup Gas Natural**

Índex de satisfacció (%)	Percentatge de clients que, a les enquestes realitzades per una empresa externa, declaren estar satisfets o molt satisfets amb les activitats relacionades amb els serveis d'Atenció al Client durant l'exercici de 2006.
--------------------------	---

**Indicadors de clients  
(Espanya i Internacional)**

Vendes de distribució de gas (GWh)	Vendes de gas i vendes de transport/ATX.
Vendes de gas a clients finals (GWh)	Quantitat de gas natural facturada als clients durant l'any 2006. S'inclouen en aquest indicador les vendes a tots els clients finals del mercat regulat i liberalitzat. No s'inclouen les vendes internes.
Punts de subministrament de distribució de gas (en milers)	Contractes en alta facturables el 31 de desembre de 2006 de clients finals que pertanyen a les empreses distribuïdores del Grup Gas Natural, i en el cas d'Espanya, també inclou els clients que pertanyen a altres empreses de distribució. Es correspon amb el total de clients de distribució de gas el 31 de desembre de 2006.
Nº de clients finals de gas (en milers)	Contractes en alta facturables el 31 de desembre de 2006 de les empreses distribuïdores del Grup Gas Natural, tantes el mercat regulat com en el liberalitzat.
Vendes d'electricitat (GWh)	Vendes d'electricitat en el mercat liberalitzat facturades als clients durant l'exercici de 2006.
Nº de contractes de electricitat	Clients actius del Grup Gas Natural en el mercat liberalitzat elèctric a 31 de desembre de 2006.
Nº de contractes de serveis de manteniment	Contractes de serveis de manteniment de gas i electricitat, facturables el 31 de desembre de 2006.
Nº de contractes de finançament vius	Contractes de finançament de clients de Gas Natural Distribució i Gas Natural Serveis a Espanya realitzats mitjançant entitats financeres externes el 31 de desembre de 2006.
Resseguiment de xarxa (km)	km de canonada inspeccionada durant l'exercici de 2006 per analitzar si està en on funcionament o si cal fer-hi adequacions.
Renovació de la xarxa (km)	km de canonada renovada per mal estat, canvis de cabal o fuites durant l'exercici de 2006.
Renovació de preses (km)	Nº de preses renovades per mal estat, canvis de cabal o fuites durant l'exercici de 2006.
Xarxa de distribució (km)	km de xarxa de transport i de distribució el 31 de desembre de 2006.
Increment de la xarxa de distribució (%)	Percentatge d'augment de la xarxa de distribució.
Inspeccions reglamentàries	Nº d'inspeccions reglamentàries en el mercat regulat realitzades durant l'exercici de 2006.
Nº de visites preventives de manteniment	Inspeccions anuals de manteniment contractades per clients i fetes durant l'exercici de 2006.
Nº de trucades al Servei d'Atenció Telefònica	Trucades rebudes a les plataformes telefòniques durant l'exercici de 2006.

**Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural**

Capital Social (nº d'accions)	Nº total d'accions que formen el Capital Social de Gas Natural SDG, S.A.
-------------------------------	--

## Els empleats i el Grup Gas Natural

### Indicadors generals d'empleats

Nº d'empleats	Nombre d'empleats en plantilla el 31 de desembre de 2006 de les societats que integren el Grup Gas Natural.
Edat mitjana de la plantilla (anys)	Edat mitjana del personal en plantilla el 31 de desembre de 2006.
Homes/Dones (%)	Percentatge d'homes i dones sobre el total de la plantilla el 31 de desembre de 2006.
Despeses de personal (milions d'euros)	Despeses de personal de les societats que integren el Grup Gas Natural el 31 de desembre de 2006, preparats d'acord amb les polítiques comptables dels Comptes Anuals Consolidats.
Altres indicadors d'empleats	
Índex d'antiguitat.	
Mitjana d'anys total de la plantilla.	Antiguitat mitjana del personal en plantilla el 31 de desembre de 2006.
Índex d'incidència	Nombre d'accidents laborals que van causar baixa professional durant l'exercici de 2006 en relació a la plantilla mitjana i per cada 1.000 empleats.
Accidents amb baixa	Nombre d'accidents laborals que van causar baixa professional durant l'exercici de 2006.
Dones en llocs directius (%)	Dones en llocs directius sobre el total de la plantilla, a 31 de desembre de 2006.
Formació d'empleats	Indicadors de formació (presencial, <i>online</i> , interna o externa) rebuda per empleat durant l'exercici de 2006.
Hores de formació per empleat	Hores de formació rebudes per empleats durant l'exercici de 2006.
Nº de suggeriments a la "Bústia de l'empleat"	Suggeriments rebuts a la "Bústia de l'empleat" (canal d'opinió) durant l'exercici de 2006. A través del canal d'opinió, l'empleat pot expressar, amb l'opció de fer-ho anònimament, la seva opinió o comentaris sobre qualsevol tema que li interessi.

## La societat i el Grup Gas Natural

### Patrocinis i acció social

Aportació per tipus d'acció	Percentatge de desemborsaments per tipus d'acció (social, cultural, energètic i mediambiental) realitzats durant l'exercici de 2006 en àmbits on el Grup Gas Natural i la Fundació Gas Natural tenen alguna presència.
-----------------------------	--

## Sostenibilitat ambiental

### Indicadors mediambientals claus

Emissions de gasos d'efecte hivernacle (t CO <sub>2</sub> eq)	Tones de diòxid de carboni emeses a l'atmosfera com a conseqüència del consum de combustibles en fonts mòbils (flota de vehicles), fixes (cicles combinats, cogeneració, transport i distribució) o indirectes (derivades del consum d'electricitat importada) durant l'exercici de 2006, calculades a partir de l'aplicació de factors d'emissió interns i/o estàndards. Les emissions de metà de l'activitat de transport i distribució es calculen a partir de de l'aplicació de factors d'emissió en funció de la longitud de les canonades, del material i de la pressió de subministrament.
Consum energètic (GJ)	Autoconsums de gas natural i electricitat als centres de treball (il·luminació, climatització i, força) i en procés (cicles combinats, cogeneració, transport i distribució i parcs eòlics) durant l'exercici de 2006, obtinguts a través de les lectures directes dels comptadors, de telemesuraments, de factures de tercers o en base a estimacions. La dada és consolidada; per al seu càlcul s'aplica el percentatge de participació accionarial de Gas Natural SDG, S.A. en cada una de les empreses del Grup a Espanya. En el cas de parcs eòlics i distribució, s'aplica en % accionarial real quan aquest és igual o inferior al 50% i el 100% quan és superior al 50%.
Generació de residus (t y m <sup>3</sup> )	
Centres de treball	Quantitat de residus perillosos i no perillosos, segons classificacions legals, retirades per gestors autoritzats dels Centres de Treball durant l'exercici de 2006, calculats a partir del pes o volum facturats o per estimacions.
Procés	Quantitat de residus perillosos i no perillosos, segons classificacions legals, de les centrals de cicles combinats, plantes de cogeneració i parcs eòlics del Grup Gas Natural retirats a través de gestors autoritzats durant l'exercici de 2006 i calculats a partir del pes i volum facturats o estimacions. La dada és consolidada; per al seu càlcul s'aplica el percentatge de participació accionarial de Gas Natural SDG, S.A. en cada una de les empreses del Grup a Espanya. En el cas de parcs eòlics i distribució, s'aplica en % accionarial real quan aquest és igual o inferior al 50% i el 100% quan és superior al 50%.
Desemborsaments mediambientals (milions d'euros)	Inversions i despeses que suposen una contribució positiva sobre el medi ambient, fetes durant l'exercici de 2006.





## Índex de continguts i indicadors GRI

## Índex de continguts i indicadors GRI




<b>1. Visió i estratègia</b>		<b>Pàgines</b>
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	4-5
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	25-26, 29-33, 176-183
<b>2. Perfil</b>		
<b>Perfil de l'organització</b>		
2.1	Nom de l'organització.	12
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.	12-20
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts.	12-20
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	223
2.5	Nº de països en els que opera l'organització i nom dels països en els que desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats a la Memòria.	6, 12-20
2.6	Naturealesa de la propietat; forma jurídica.	12-20
2.7	Mercats servits.	12-20
2.8	Dimensions de l'organització informant.	12-20, 218-221
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la Memòria en la dimensió, estructura i propietat de l'organització.	IA 8-23
2.10	Premis i distincions rebudes durant el període informatiu.	145
<b>3.3. Paràmetres de la Memòria</b>		
<b>Perfil de la Memòria</b>		
3.1	Període cobert per la informació continguda a la Memòria.	7
3.2	Data de la Memòria anterior més recent.	7
3.3	Cicle de presentació de Memòries.	7
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la Memòria o el seu contingut.	9
<b>Abast i cobertura de la Memòria</b>		
3.5	Procés de definició del contingut de la Memòria.	6-7
3.6	Cobertura de la Memòria.	6-7
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la Memòria.	6-9
3.8	Base per incloure informació en el cas de negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparació entre períodes i/o entre organitzacions.	6-9
3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per fer els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i altra informació de la Memòria.	6-9, 188-195
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació que pertanyi a memòries anteriors, junt amb les raons que han motivat aquesta reexpressió.	6-9
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la Memòria.	6-9
<b>Índex del contingut GRI</b>		
3.12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics de la Memòria.	198-207
<b>Verificació</b>		
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la Memòria. Si no s'inclou a l'informe de verificació a la Memòria de Sostenibilitat, cal explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També cal aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	186-187

<b>4. Govern, compromís i participació amb els grups d'interès</b>		<b>Pàgines</b>
<b>Govern</b>		
4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques tals com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	27-29, IA 24-25
4.2	Indicar si el president del màxim òrgan de govern també ocupa un càrrec executiu.	28
4.3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, indicar el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	28
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	51-52
4.5	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'exercici de l'organització.	IGC 10-12, 54
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	IGC 31-33, 54-55
4.7	Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per a poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	IGC 13-14, 53
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'exercici econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	21-24, 27-40, 42-43, 133-134
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'exercici econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	44-46
4.10	Procediments per avaluar l'exercici propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'exercici econòmic, ambiental i social.	IGC 13-14, 37, 52
<b>Compromís amb iniciatives existents</b>		
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	32-33
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	124-145
4.13	Principals associacions a les quals pertany i/o ens nacionals i internacionals a les quals l'organització recolza.	140-141
<b>Participació dels grups d'interès</b>		
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	42-43
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	44-46
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	51-52
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en la qual hi ha respost l'organització en l'elaboració de la Memòria.	7-9



### Indicadors d'exercici econòmic

		Pàgines	PM	ODM
<b>Enfocament de gestió</b>		12-20, 25-26		
<b>Aspecte: Exercici econòmic</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	14, 48-50, 114-115, 124		1-8
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	29-33, 48-50	7-8	
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització a causa de programes de beneficis socials.	48		
EC4 (P)	Ajuts financers significatius rebuts de governs.	IA 157		
<b>Aspecte: Presència en el mercat</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	103	6	
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	114-123		
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	102-103	6	
<b>Aspecte: Impactes econòmics indirectes</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromís comercials, pro bono, o en espècie.	126-139		1-8
EC9 (A)	Entesa i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	48-50, 126-139		1

	2002						
	In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Mandatory</b>							
Self Declared			Report Externally Assured		Report Externally Assured		
<b>Optional</b>							
Third Party Checked							
GRI Checked							

## Indicadors d'exercici social: Pràctiques laborals i treball decent

		Pàgines	PM	ODM
<b>Enfocament de gestió</b>		86-113		
<b>Aspecte: Ocupació</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	89, 101		1, 3
LA2 (P)	Nº total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	88-89, 100	6	1, 3
LA3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	88, 104	6	1, 2, 4-6
<b>Aspecte: Relacions empresa/treballadors</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
LA4 (P)	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	100, 102	1, 3	
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	(1)	3	
<b>Aspecte: Salut i seguretat</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
LA6 (A)	Percentatge total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut al treball.	95		6
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nº de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.	94		
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	91, 96		4-6
LA9 (A)	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	95		5
<b>Aspecte: Formació i educació</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	106-107		3
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'empleabilitat dels treballadors i que els recolzin en la gestió del final de les seves carreres professionals.	106-107		1, 3
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'exercici i de desenvolupament professional.	107		3
<b>Aspecte: Diversitat i oportunitat</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	99-100	1, 6	3
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	(2)	1, 6	3

## Indicadors d'exercici social: drets humans

		Pàgines	PM	ODM
<b>Enfocament de gestió</b>		35-38, 132-135		
<b>Aspecte: Pràctiques d'inversió i proveïment</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
HR1 (P)	Percentatge i nº total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	(3)	1, 2, 4-6	1, 3
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures preses com a conseqüència.	(3)	1, 2, 4-6	1
HR3 (A)	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	35-38	1, 4, 5	
<b>Aspecte: No discriminació</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
HR4 (P)	Nº total d'incidents de discriminació i mesures preses.	35-38	1, 6	3
<b>Aspecte: Llibertat d'associació i convenis col·lectius</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
HR5 (P)	Activitats de la companyia en les quals el dret a llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius poden córrer riscos importants, i mesures preses per recolzar aquests drets.	100-102	1, 3	
<b>Aspecte: Treball infantil</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
HR6 (P)	Activitats identificades que comportin un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures preses per contribuir a la seva eliminació.	35-38 (4)	1, 5	2
<b>Aspecte: Treballs forçats</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures preses per contribuir a la seva eliminació.	35-38 (4)	1, 4	3
<b>Aspecte: Pràctiques de seguretat</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
HR8 (A)	Percentatge de personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	91	1, 2	
<b>Aspecte: Drets dels indígenes</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
HR9 (A)	Nº total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures preses.	(5)	1	3

## Indicadors d'exercici social: societat

		Pàgines	PM	ODM
<b>Enfocament de gestió</b>		27-40, 124-145		
<b>Aspecte: Comunitat</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	124-145	1	1-8
<b>Aspecte: Corrupció</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	27-40	10	
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anti-corrupció de l'organització.	27-40	10	
SO4 (P)	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	27-40	10	
<b>Aspecte: Política pública</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el seu desenvolupament i d'activitats de <i>lobbying</i> .	35-38	10	
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	(6)	10	
<b>Aspecte: Comportament de competència deslleial</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
SO7 (A)	Nº total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	(7)		
<b>Aspecte: Comportament normativa</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nº total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	(8)		

## Indicadors d'exercici social: Responsabilitat de producte

		Pàgines	PM	ODM
<b>Enfocament de gestió</b>		56-73, 146-174		
<b>Aspecte: Salut i seguretat del client</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per al seu cas ser millorats, els seus impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a tals procediments d'avaluació.	67-73		4
PR2 (A)	Nº total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	68 (9)		
<b>Aspecte: Etiquetatge de productes i serveis</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis sotmesos a tals requeriments informatius.	(9)	8	
PR4 (A)	Nº total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	68	8	
PR5 (A)	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	60-66		
<b>Aspecte: Comunicacions de màrqueting</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	(10)		
PR7 (A)	Nº totals d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	(11)		
<b>Aspecte: Privacitat del client</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
PR8 (A)	Nº total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuita de dades personals de clients.	68, 71		
<b>Aspecte: Compliment normatiu</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
PR9 (P)	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	(12)		

## Indicadors d'exercici mediambiental

		Pàgines	PM	ODM
<b>Enfocament de gestió</b>		146-173		
<b>Aspecte: Materials</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
EN1 (P)	Materials emprats, per pes o volum.	158, 161-166	8	7
EN2 (P)	Percentatge dels materials emprats que són materials valoritzats.	(13)	8-9	7
<b>Aspecte: Energia</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	158, 161	8	7
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	158, 161	8	7
EN5 (A)	Estalvi d'energia gràcies a la conservació i a millores en l'eficiència.	157-162	8-9	7
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	157-162	8-9	7
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	157-162	8-9	7
<b>Aspecte: Aigua</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	163, 165	8	7
EN9 (A)	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	163, 165 (14)	8	7
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	163	8-9	7
<b>Aspecte: Biodiversitat</b>				
<b>Codi GRI</b>	<b>Definició GRI</b>			
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqueu la localització i la dimensió de terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	168-169	8	
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegits, derivats de les activitats, productes en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	168-169	8	
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	168-169	8	7
EN14 (A)	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	168-169	8	7
EN15 (A)	Nº d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses a la Llista Roja de la IUCN i en llistats nacionals i els hàbitats de les quals estan en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	168-169	8	

		Pàgines	PM	ODM
<b>Aspecte: Emissió, abocaments i residus</b>				
Codi GRI	Definició GRI			
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	154-155	8	
EN17 (P)	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	154-155	8	7
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	150-156	8, 9	7
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	(15)	8	7
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	167-168	8	7
EN21 (P)	Abocament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	163, 165	8	7
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	163-165, 167-168	8	7
EN23 (P)	Nº total i volum dels abocaments accidentals més significatius.	169	8	
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es considerin perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	164-165, 167-168	8	
EN25 (A)	Identificació, dimensions, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua aigües de vessament de l'organització informant.	168-169	8	
<b>Aspecte: Productes i serveis</b>				
Codi GRI	Definició GRI			
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	150-173	8, 9	7
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són reclamats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	(16)	8, 9	7
<b>Aspecte: Compliment normatiu</b>				
Codi GRI	Definició GRI			
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	172	8	
EN29 (A)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com el transport de personal.	153-155, 157-158, 162-163, 167-168	8	
<b>Aspecte: General</b>				
Codi GRI	Definició GRI			
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	173	8	

(P) Principal.  
(A) Addicional.

- (1) Les notificacions sobre canvis organitzatius es realitzen acomplint la legislació vigent a cada país.
  - (2) Els salaris al Grup Gas Natural s'estableixen en base a categories professionals. En futures publicacions s'informarà sobre això.
  - (3) Hi ha previst d'estendre el Codi de Conducta del Grup Gas Natural als proveïdors i col·laboradors en l'exercici de 2007. Informarem sobre això en futures publicacions.
  - (4) No consten incompliments relacionats amb treball forçós o infantil.
  - (5) No consta informació en llistats disponibles a las unitats corporativa dels Serveis Jurídics, Negocis Minoristes i Recursos sobre incidents relacionats amb comunitats indígenes.
  - (6) El Grup Gas Natural mitjançant el seu Codi de Conducta es declara contrari a les compensacions impròpies i al tràfic d'influències.
  - (7) No consta informació en llistats disponibles a las unitats corporativa dels Serveis Jurídics, Negocis Minoristes i Recursos sobre accions relacionades amb pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència.
  - (8) No consta informació en llistats disponibles a las unitat Corporativa dels Serveis Jurídics, Negocis Minoristes i Recursos sobre sancions o multes relacionades amb l'incompliment de lleis i regulacions (s'ha pres com a criteri del concepte "multes i sancions significatives", les imposades per resolució ferma superiors a 60.000 euros).
  - (9) El Grup Gas Natural es regeix per la legislació espanyola que regula la informació que han de proporcionar les empreses subministradores sobre l'ús segur del gas.
  - (10) El Grup Gas Natural és membre d'Autocontrol (Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial).
  - (11) No consten incidents fruit d'incompliment en matèria de màrqueting, publicitat i altres activitats promocionals.
  - (12) No consta cap multa significativa fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis. S'entén per multes significatives aquelles l'import de les quals és superior als 60.000 euros.
  - (13) El gas natural no es considera un material reciclable (vegeu Indicador Protocol Set EN1 de la "Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat" de (GRI).
  - (14) Els centres de treball del Grup Gas Natural es proveeixen de la xarxa de proveïment urbà i s'aboca a la xarxa de clavegueram públic. L'aigua consumida de procés es retorna al medi en la seva pràctica totalitat.
  - (15) Els sistemes de refrigeració i equips d'extinció d'incendis del Grup Gas Natural compleixen amb la legislació ambiental vigent pel que fa a la no utilització de substàncies clorofluorcarbonades. 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 utilitza refrigerants amb ODP (Ozone Depletion Potential) nul sobre la capa d'ozó. Els cicles de refrigeració d'absorció per gas (fent servir mescles d'amoniac – aigua o bromur de lití-aigua) contribueixen a la política internacional de supressió de l'ús dels CFC's.
  - (16) L'activitat comercial del Grup Gas Natural no inclou productes manufacturats.
- PM Equivalència amb els Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides  
 ODM Equivalència amb els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni de Nacions Unides.  
 IA Informe Anual.  
 IGC Informe de Govern Corporatiu.







Glossari

# Glossari

210 •

**AENOR.** 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).** N'hi ha de dos tipus: alta pressió alta (APA), que comprèn de 4 a 16 bar, i alta pressió baixa (APB), que agrupa pressions superiors a 16 bar.

**ATX.** Accés de Tercers a la Xarxa. 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.

**Autocontrol.** Associació sense ànim de lucre formada pels principals anunciants, agències i mitjans de comunicació, que s'encarrega de gestionar el sistema d'autoregulació publicitari espanyol.

**Banner.** Anunci publicitari en una pàgina web.

**CDI.** Contractista de Distribució Integral.

**CDTI.** Centre per al Desenvolupament Tècnic Industrial, entitat pública empresarial dependent del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, que promou la innovació i el desenvolupament tecnològic de les empreses espanyoles.

**CENIT.** Programa impulsat pel CDTI, les sigles del qual corresponen a "Consortis Estratègics Nacionals en Investigació Tècnica", que contempla el finançament de grans projectes integrats d'investigació industrial.

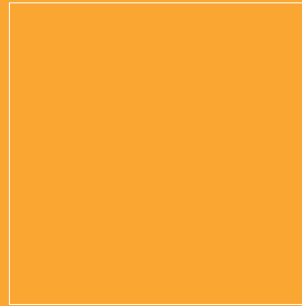
**Central tèrmica convencional de gas natural.** Central de generació d'energia elèctrica en la qual s'empra gas natural com a combustible de caldera per a la generació de vapor d'aigua i un conjunt generador de vapor-turbina de vapor-alternador.

**Central de gas de cicle combinat (CCC).** Central de generació d'electricitat en cicle combinat, amb turbina de gas i turbina de vapor acoblades a generadors elèctrics que s'alimenta per gas natural.

**CeRMAE.** Centre de Referència en Materials per a Energia de la Generalitat de Catalunya.

**CH<sub>4</sub>.** 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.** Comissió Nacional de l'Energia. És l'ens regulador dels sistemes energètics a Espanya.



**CNMV.** 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.

**CO<sub>2</sub>.** 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 exemple, la respiració dels éssers vius) com artificials (per exemple, la utilització de combustible en processos industrials, motors d'automòbils, etc.).

**CO<sub>2</sub> eq.** Diòxid de carboni equivalent.

**Codi Conthe.** Codi Unificat de Bon Govern Corporatiu per a les societats cotitzades espanyoles, que hauran d'aplicar a partir de l'any 2008. En concret, es tracta de la unificació i actualització de les recomanacions fetes pels seus precedents, els anomenats informes Olivència i Aldama.

**Cogeneració.** Producció d'electricitat i escalfor en un procés combinat (CHP) a partir de determinades fonts d'energia. És 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 la transport i subministrament de gas als seus clients, a canvi d'un peatge.

**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.

**Directiva 2002/91/CE d'Eficiència Energètica als Edificis.** Normativa europea comunitària relativa a l'eficiència energètica dels edificis, que els Estats membres han d'incorporar a la seva legislació nacional, i que garanteix que les normes per a la construcció d'edificis a tot Europa concedeixin una gran importància a la reducció del consum d'energia.

**Distribuïdor 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.

**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.) són com les energies pròpiament conegudes com a renovables i altres com les cèl·lules de combustible, que funcionen amb hidrogen, pràcticament inesgotable.

**Equity gas.** Gas propi.

**Energia renovable.** Energia que es presenta a la natura de manera contínua i pràcticament inesgotable, per exemple, 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, formades de compressors i dispositius auxiliars de mesura, control i regulació.

**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 ambientals i determinar les mesures compensatòries necessàries.

**FTSE4Good.** Índex elaborat per Financial Times Stock Exchange (FTSE), 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, compostos 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 consum 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 nítrics, halofluorocarbons i hexafluorur de sofre.

**Gasoducte.** Conducte 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 (GTS).** És el responsable de la gestió tècnica de la xarxa bàsica i de transport secundari de gas natural. A Espanya, el gestor és Enagás l'objectiu del qual és 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 establert per aquesta prestigiosa associació, mitjançant la seva guia anual, són reconeguts a nivell internacional.

**GNL.** Gas Natural Liquat. 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.

**IRC.** Instal·lació Receptora Comunitària.

**ISO 14001,** Norma internacional que especifica els requisits que ha de complir un sistema de gestió mediambiental i que permet a les empreses 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 que ha de complir un sistema de gestió mediambiental.

**Joint venture.** Associació de persones físiques o jurídiques que acorden participar conjuntament en un projecte, generalment específic, per a una utilitat comuna, combinant els seus respectius recursos, sense formar ni crear una corporació.

**kg.** Quilogram. Unitat de pes.

**kWe.** Quilovat elèctric. Unitat d'energia.

**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 quadrats. Ratio d'energia per unitat de superfície.

**Mecanisme de Desenvolupament Net (MDN).** El Protocol de Kioto, amb la finalitat de facilitar i suavitzar el cost econòmic del compliment dels compromís 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 desaiçues.

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 compromís 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, mitjançant el qual 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.

**Model Q.** Sistema de càlcul de costos derivats de l'execució no òptima del servei per part del proveïdor. Així mateix, aporta informació essencial per determinar les adjudicacions anuals i les licitacions que realitza el Grup Gas Natural.

**MW.** Megavat. Unitat de potència equivalent a un milió de wats. 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.

#### **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.

**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".

**Newsletter.** Butlletí informatiu.

**OPA.** 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 l'acceptació totalment voluntària, que ha d'assenyalar-se en un termini establert amb anterioritat.

**OMS.** Organització Mundial de la Salut, organisme de l'Organització de les Nacions Unides (ONU) especialitzat a gestionar polítiques de prevenció, promoció i intervenció en salut a nivell mundial.

**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 desfavorits i protegir el medi ambient.

**Pay-out.** Ratio financer que indica la part del benefici d'una societat que es distribueix com a dividend.

**Productor de gas.** Societat que realitza l'exploració, 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.

**Qualitat.** Conjunt d'accions orientades a assolir la satisfacció dels clients i augmentar-ne la fidelització amb criteris d'eficiència econòmica.

**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 compromís de pagament adquirits.

**Residus banals.** Els residus classificats com a banals són els que per, la seva naturalesa, es poden assimilar als residus urbans (paper, cartró, vidre, entre altres).

**ROACE.** Rendibilitat sobre el capital emprat mitjà.

**Sistema de contractació "1+1+1".** Model d'adjudicació de Mèxic que dona la possibilitat als proveïdors de mantenir un contracte garantit d'un a tres anys amb el Grup Gas Natural.

**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·lectiu, que es veuen afectats de forma directa o indirecta per les activitats d'una empresa, els seus productes o serveis (clients, accionistes, empleats, proveïdors, societat, entre altres).

**t.** Tona. Unitat de pes.

**Torres de refrigeració.** Estructures per refrigerar aigües i altres mitjans a temperatures properes a les ambientals.

**Trading.** Activitat de compra-venda de gas natural líquat.

**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.

**Vaixell metaner.** Nau d'emmagatzematge flotant, caracteritzada pel tipus de dipòsits que acull, que transporta gas natural líquat a  $-160^{\circ}\text{C}$  i a una pressió relativa lleugerament superior a l'atmosfèrica.

**Xarxa de distribució.** Conjunt d'estacions de regulació i mesura, xarxes, escomeses en instal·lacions comunes que subministren el gas als usuaris domèstics, comercials i industrials, a una pressió menor de 16 bar.







Societats del  
Grup Gas Natural

## Annex de companyies del Grup Gas Natural

Societat	País	Activitat
Gas Natural Aprovevisionamientos SDG, S.A.	Espanya	Proveïment de gas
Sagane, S.A.	Espanya	Proveïment i transport
Repsol-Gas Natural LNG, S.L.	Espanya	Aprovevisionamiento y transporte
A.E.C.S. Vall d'Hebrón, A.I.E.	Espanya	Cogeneració
La Energía, S.A.	Espanya	Cogeneració
Sociedad de Tratamiento Hornillos, S.L.	Espanya	Cogeneració
Tratamiento Almazán, S.L.	Espanya	Cogeneració
UTE La Energía, SpA	Espanya	Cogeneració
A.E.Hospital Universitario Trias Pujol	Espanya	Cogeneració
A.E.Ciutat Sanitària Bellvitge	Espanya	Cogeneració
Sociedad de Tratamiento La Andaya, S.A.	Espanya	Cogeneració
Central Térmica La Torrecilla, S.A.	Espanya	Cogeneració
Congas Servizi Consorzio Gas Acqua Servizi, S.P.A.	Itàlia	Comercialització de gas
Gas Natural Commercialisation France, S.P.A.S.	França	Comercialització de gas
Gas Natural Vendita Italia, S.P.A.	Itàlia	Comercialització de gas
Natural Energy, S.A.	Argentina	Comercialització de gas
Gas Natural Comercial SDG, S.L.	Espanya	Comercialització de gas domèstic
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 S.R.L. de México	Mèxic	Comercialització de gas i transport
Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Espanya	Comercialització de gas, electricitat y gestió energètica
Gas Aragón, S.A. (¹)	Espanya	Distribució
Distribuidora Eléctrica Navasfrías, S.L.	Espanya	Distribución d'energia elèctrica
Eléctra de Abusejo, S.L.	Espanya	Distribución d'energia elèctrica
Gas Natural Distribución Eléctrica, S.A.	Espanya	Distribución d'energia elèctrica
Aragas, S.P.A.	Itàlia	Distribució de gas
Ceg Río, S.A.	Brasil	Distribució de gas
Comercializadora Metrogas, S.A. de C.V.	Mèxic	Distribució de gas
Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro, S.A.	Brasil	Distribució de gas
Gas Galicia SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Andalucía, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural BAN, S.A.	Argentina	Distribució de gas
Gas Natural Cantabria SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Castilla y León, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Castilla La-Mancha, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Cegas, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas
Gas Natural de São Paulo Sul, S.A.	Brasil	Distribució de gas
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas
Gas Natural Distribución SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural La Coruña, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural México, S.A. de CV	Mèxic	Distribució de gas
Gas Natural Murcia SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Rioja, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural Transporte SDG, S.L.	Espanya	Distribució de gas
Gas Natural, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas
Gas Navarra, S.A.	Espanya	Distribució de gas
Gasdotti Azienda Siciliana, S.P.A.	Itàlia	Distribució de gas
Gases de Barrancabermeja, S.A.	Colòmbia	Distribució de gas
Nettis Gestioni, S.R.L.	Itàlia	Distribució de gas
Normanna Gas, S.P.A.	Itàlia	Distribució de gas
SCM s.r.l.	Itàlia	Distribució de gas
Smedigas S.p.A.	Itàlia	Distribució de gas
Portal Gas Natural, S.A.	Espanya	E-Busines
Petroleum Oil & Gas España, S.A.	Espanya	Explotació hidrocarburs
Gas Natural Capital Markets, S.A.	Espanya	Financera
Gas Natural Finance, B.V.	Holanda	Financera
Gas Natural International, Ltd.	Irlanda	Financera
Kromschroeder, S.A. (²)	Espanya	Comptadors

(¹) Resultat corresponent a setembre de 2006.

(²) Resultat corresponent a octubre de 2006.

(\*) Patrimonis socials adaptats a NIFF-UE, únicament a efectes de informació consolidada del Grup Gas Natural.

Patrimoni net

Mètode de consolidació	% de participació total	Capital	Reserves	Resultats 2006	Dividend a compte
I.G.	100,0	0,6	(14,2)	17,9	-
I.G.	100,0	94,8	14,2	137,8	-
I.P.	50,0	2,0	-	0,5	-
I.G.	81,3	1,7	0,1	(0,9)	-
I.G.	100,0	10,7	0,9	(0,2)	-
I.G.	80,0	1,2	1,1	0,2	-
I.G.	90,0	2,8	-	-	-
I.G.	100,0	1,4	-	0,3	-
I.P.	50,0	0,9	0,1	(0,2)	-
I.P.	50,0	0,8	(0,5)	(0,3)	-
I.P.	45,0	1,1	1,2	0,6	-
I.P.	50,0	1,2	-	-	-
I.G.	100,0	0,1	1,1	-	-
I.G.	100,0	-	(4,0)	2,0	-
I.G.	100,0	2,1	5,9	(4,5)	-
I.G.	72,0	-	1,5	1,7	-
I.G.	100,0	-	-	0,2	-
I.G.	100,0	2,4	29,7	33,8	-
I.P.	43,4	0,6	0,7	0,6	-
I.P.	43,4	10,3	(10,2)	(3,4)	-
I.G.	100,0	2,9	2,8	2,3	-
PE.	35,0	5,9	16,8	9,4	-
I.G.	100,0	0,2	-	-	-
I.G.	100,0	0,1	-	-	-
I.G.	100,0	1,2	(0,4)	(0,3)	-
I.G.	90,0	-	35,2	(0,6)	-
I.G.	59,6	22,8	28,6	4,6	(2,2)
I.G.	86,8	128,1	(61,8)	2,2	-
I.G.	54,2	147,7	97,2	16,6	(21,2)
I.G.	62,0	32,6	5,4	0,2	-
I.G.	100,0	12,4	41,3	3,5	-
I.G.	50,0	214,7	(151,1)	4,2	(13,4)
I.G.	90,4	3,2	27,9	1,0	-
I.G.	90,1	6,3	78,5	15,9	-
I.G.	95,0	26,8	16,7	1,8	-
I.G.	99,7	25,5	67,9	5,9	-
I.G.	45,8	1,1	6,9	2,6	-
I.G.	100,0	346,4	(183,7)	2,1	(1,3)
I.G.	32,2	9,2	20,3	7,4	(9,5)
I.G.	100,0	101,0	1.005,1	269,1	(192,1)
I.G.	56,4	2,3	(0,4)	(0,5)	-
I.G.	86,8	470,7	(167,2)	2,6	-
I.G.	99,9	19,4	(2,4)	(3,1)	-
I.G.	87,5	2,7	8,9	2,3	-
I.G.	100,0	15,0	42,2	9,0	(6,6)
I.G.	59,1	10,9	146,4	52,0	-
I.G.	90,0	3,6	27,1	5,9	-
I.G.	90,0	0,5	23,0	(3,1)	-
I.G.	32,2	1,3	1,4	0,3	-
I.G.	100,0	0,1	1,9	1,0	-
I.G.	90,0	0,1	28,7	(0,3)	-
I.G.	100,0	0,8	-	0,3	-
I.G.	100,0	0,6	20,8	(0,6)	-
I.G.	100,0	8,0	0,5	0,2	-
I.G.	100,0	1,3	13,7	(1,8)	-
I.G.	100,0	0,1	0,9	-	-
I.G.	100,0	-	2,3	0,4	-
I.G.	100,0	25,4	11,9	0,7	-
PE.	43,0	0,7	10,4	0,5	-

## Annex de companyies del Grup Gas Natural (continuació)

Societat	País	Activitat
Torre Marenostrum, S.L.	Espanya	Inmobiliària
Lantarón Energía, S.L.	Espanya	Generació de electricitat
EcoEléctrica, L.P.	Puerto Rico	Generació de electricitat
Aplicaciones y Proyectos energéticos, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Boreas Eólica 2, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Boreas Eólica, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Corporación Eólica de Zaragoza, S.L.	Espanya	Generació eòlica
Desarrollo de Energías Renovables Castilla La Mancha, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Desarrollo de Energías Renovables, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Energy Way Produção de Energia Lda	Portugal	Generació eòlica
Molinos de Valdebezana, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Montouto 2000, S.A.	Espanya	Generació eòlica
Explotaciones Eólicas Sierra de Utrera, S.L.	Espanya	Generació eòlica
Los Castrios, 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
Enervent, S.A. (*)	Espanya	Generació eòlica
Burgalesa de Generación Eólica, S.A.(*)	Espanya	Generació eòlica
Sistemas Energéticos La Muela, S.A. (*)	Espanya	Generació eòlica
Sistemas Energéticos Mas Garullo, S.A. (*)	Espanya	Generació eòlica
Gas Natural do Brasil, S.A.	Brasil	Generació i comercialització d'electricitat
Gas Natural Electricidad SDG, S.A.	Espanya	Generació i comercialització d'electricitat
Iradia Climatización, AIE	Espanya	Gestió energètica
UTE GNS-Dalkia Energia	Espanya	Gestió energètica
Gas Natural Informática, S.A.	Espanya	Informàtica
Natural Servicios, S.A.	Argentina	Instal·lacions de gas
Gas Natural Exploración, S.L.	Espanya	Investigació i exploració hidrocarburs
El Andalus LNG SPA	Argèlia	Licuefacció
Gas Natural Rigassificazione Italia, S.P.A.	Itàlia	Regassificació de gas
Natural Re, S.A.	Luxemburg	Assegurances
Adm. de Servicios de Energía México, S.A. de CV	Mèxic	Serveis
Compañía Auxiliar de Industrias Varias, S.A.	Espanya	Serveis
Energía y Confort Administración de Personal, S.A. de CV	Mèxic	Serveis
Gas Natural Servicios, S.A. de C.V.	Mèxic	Serveis
Gas Natural Serviços, S.A.	Brasil	Serveis
Gas Natural Soluciones, S.L.	Espanya	Serveis
Portal del Instalador, S.A.	Espanya	Serveis
Serviconfort Colombia, S.A.	Colòmbia	Serveis
Sistemas de Administración y Servicios, S.A. de C.V.	Mèxic	Serveis
Buenergía Gas & Power, Ltd.	I. Caiman	Societat de cartera
Gas Natural Corporación Eólica, S.L.	Espanya	Societat de cartera
Gas Natural Internacional SDG, S.A.	Espanya	Societat de cartera
Gas Natural Italia SpA	Itàlia	Societat de cartera
Gas Natural Puerto Rico, Inc	Puerto Rico	Societat de cartera
Gas Natural Argentina SDG, S.A.	Argentina	Societat de cartera
Holding Gas Natural, S.A.	Espanya	Societat de cartera
Invergas Puerto Rico, S.A.	Espanya	Societat de cartera
Invergás, S.A.	Argentina	Societat de cartera
La Propagadora del Gas, S.A.	Espanya	Societat de cartera
Gas Natural Eólica, S.A.	Espanya	Societat de cartera
EcoEléctrica Holding, Ltd	I. Cayman	Societat de cartera
EcoEléctrica Limited	I. Cayman	Societat de cartera
Gas Natural Distribuzione S.p.A.	Itàlia	Societat de cartera i distribució de gas
Desarrollo del Cable, S.A.	Espanya	Telecomunicacions
Europe Maghreb Pipeline, LTD.	Reine Unit	Transport de gas
Metragaz, S.A.	Marroc	Transport de gas

(\*) Remitat corresponet a octubre de 2006.

(\*) Remitat corresponet a novembre de 2006.

(\*) Patrimonis socials adaptats a NIFF-UE, únicament a efectes i informació consolidada del Grup Gas Natural.

Patrimoni net

Mètode de consolidació	% de participació total	Capital	Reserves	Resultat 2006	Dividend a compte
PE.	45,0	5,3	15,7	-	-
I.G.	100,0	-	-	-	-
I.P.	47,5	63,2	(7,0)	51,4	(12,1)
I.G.	100,0	0,1	-	-	-
I.G.	90,0	2,6	4,5	2,0	-
I.G.	99,5	5,2	5,1	2,0	-
I.G.	68,0	2,5	0,2	1,0	-
I.G.	100,0	0,1	-	-	-
I.G.	100,0	42,2	121,3	12,8	(2,7)
I.G.	100,0	-	-	-	-
I.G.	59,7	0,1	-	-	-
I.P.	49,0	6,0	0,6	2,4	-
I.P.	50,0	2,7	2,8	4,0	-
I.P.	33,3	2,2	-	1,0	-
I.P.	50,0	9,9	25,8	12,2	-
I.P.	36,3	16,5	1,2	7,2	(1,5)
I.P.	50,0	10,3	8,3	9,1	-
I.P.	33,3	3,0	2,7	1,5	-
I.P.	25,0	0,1	-	-	-
PE.	26,0	2,4	(0,8)	1,8	-
PE.	24,0	1,5	0,3	0,2	-
PE.	20,0	3,1	1,7	2,4	-
PE.	18,0	1,5	0,7	1,8	-
I.G.	100,0	0,6	(1,8)	0,1	-
I.G.	100,0	32,8	(0,6)	(6,0)	-
I.G.	100,0	0,3	0,1	-	-
I.P.	50,0	-	(0,3)	-	-
I.G.	100,0	19,9	4,9	0,8	-
I.G.	72,0	2,1	(1,2)	0,3	-
I.G.	100,0	15,4	(0,1)	(4,9)	-
I.P.	32,0	79,7	(2,1)	(0,6)	-
I.G.	100,0	-	-	-	-
I.G.	100,0	3,1	(0,5)	3,4	-
I.G.	86,8	-	(0,3)	-	-
I.G.	100,0	0,3	1,4	-	-
I.G.	87,0	-	0,2	(0,4)	-
I.G.	100,0	6,1	(3,1)	1,8	-
I.G.	100,0	1,7	0,4	0,5	-
I.G.	100,0	6,2	3,3	0,1	-
I.G.	75,0	1,3	(0,2)	0,2	-
I.G.	100,0	0,2	0,1	0,5	-
I.G.	87,0	-	0,2	-	-
I.G.	95,0	0,1	(76,8)	10,5	-
I.G.	100,0	5,5	(2,6)	1,2	-
I.G.	100,0	349,5	4,4	15,3	-
I.G.	100,0	0,1	0,1	0,2	-
I.G.	100,0	1,5	(0,4)	(0,3)	-
I.G.	72,0	105,0	(23,4)	-	-
I.G.	100,0	0,3	0,2	-	-
I.G.	100,0	5,1	(1,6)	(0,8)	-
I.G.	72,0	48,9	60,6	-	-
I.G.	100,0	0,2	1,2	0,1	-
I.G.	100,0	6,0	0,2	2,3	(1,6)
I.P.	47,5	63,2	4,0	15,8	(20,4)
I.P.	47,5	0,6	-	0,2	-
I.G.	100,0	4,7	119,1	(4,2)	-
I.G.	100,0	21,1	20,5	8,1	-
I.G.	72,6	0,1	57,6	115,1	(50,8)
I.G.	72,4	3,4	0,9	0,5	-

## Informació addicional

### Direccions que han col·laborat en l'elaboració de l'Informe

Secció	Unitat	Direcció
<b>El Grup Gas Natural</b>	Reputació Corporativa Publicacions Corporatives Identitat Corporativa	Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència
	Estratègia	Direcció de Estratègia i Desenvolupament
	Assumptes de Govern Corporatiu i Assumptes de Govern Corporatiu	Vicesecretaria del Consell
	Auditoria Interna Europa i Amèrica Llatina	Direcció de Auditoria Interna
	Control i Gestió de Riscos	Direcció General Econòmico-Financera
<b>La responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural</b>	Reputació Corporativa i Gabinet de Presidència	Direcció de Comunicació
	Auditoria Interna Europa i Amèrica Llatina	Direcció de Auditoria Interna
	Comptabilitat i Consolidació Econòmico-Financera	Direcció General
	Tecnologia, Seguretat i Sostenibilitat	Direcció General de Recursos
<b>Grups d'interès: Els clients</b>	Estratègia Minorista Seguiment del Negoci Minorista	Direcció General de Negoci Minoristes
	Gas Natural Comercialitzadora Promoció Negocis Majoristes	Direcció General de Negocis Majoristes
	Oficina de Garantia de Servei al Client	Direcció General de Recursos
	Qualitat	Direcció General de Recursos
	Seguiment de Negocis Regulats	Direcció General de Negocis Regulats
	Seguiment Operatiu Amèrica Llatina	Direcció General Amèrica Llatina
<b>Els accionistes i inversors</b>	Relacions amb Inversors	Direcció General Econòmico-Financera
	Reputació Corporativa i Gabinet de Presidència	Direcció de Comunicació
<b>Els empleats</b>	Tecnologia, Seguretat i Sostenibilitat Recursos Humans	Direcció General de Recursos
<b>Els proveïdors</b>	Compres i Gestió de Proveïdors	Direcció General de Recursos
<b>La societat</b>	Reputació Corporativa i Gabinet de Presidència	Direcció de Comunicació
	Relacions amb Mitjans de Comunicació	Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència
	Fundació Gas Natural	
<b>Sostenibilitat ambiental</b>	Tecnologia, Seguretat i Sostenibilitat	Direcció General de Recursos
<b>Coordinació</b>	Reputació Corporativa i Gabinet de Presidència	Direcció de Comunicació
<b>Seguiment del procés de verificació</b>	Auditoria Interna Europa i Amèrica Llatina	Direcció d'Auditoria Interna
	Reputació Corporativa	Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència

## Opinió dels lectors

Amb l'objectiu de conèixer la seva opinió sobre aquest Informe de Responsabilitat Corporativa, el Grup Gas Natural vol posar al seu abast la possibilitat de donar-nos la seva opinió o de plantejar-nos qualsevol tipus de dubte o suggeriment per continuar millorant.

Presentem aquest breu qüestionari que ens pot enviar adreçant-lo a:  
 Reputació Corporativa del Grup Gas Natural – Plaça del Gas, 1. 08003 Barcelona  
 Fax: (+34) 93 402 55 64  
 reputacioncorporativa@gasnatural.com  
 www.gasnatural.com

### 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"/>
Procés per a l'elaboració de l'Informe	<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"/>
La nostra marca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromís 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"/>
Fundació Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribució al desenvolupament del Grup Gas Natural	<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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sostenibilitat ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accions 2006 i 2007	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informe de verificació externa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Índex de continguts i indicadors GRI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Glossari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Comentaris i suggeriments:

Nom:

Companyia:

Adreça:

Relació amb el Grup Gas Natural:

Client    Accionista    Empleat    Proveïdor    Altres (Si us plau, especificar)

D'acord amb allò que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, informem a l'interessat de la incorporació de les seves dades al fitxer automatitzat de sol·licituds rebudes, la finalitat del qual és respondre aquestes sol·licituds, així com, enviar-li altres comunicacions que li puguin resultar d'interès a la llum de les seves sol·licituds formulades a Gas Natural SDG, S.A. L'interessat queda, igualment, informat sobre la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes establerts a la legislació vigent, adreçant-se a la societat, Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència, en Barcelona, Plaça del Gas, 1.





**Edició:**

Direcció de Comunicació  
i Gabinet de Presidència  
[www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)

**Disseny gràfic:**

Estudio Gráfico Juan de la Mata  
[www.juandelamata.com](http://www.juandelamata.com)

**Impressió:**

Gráficas Monterreina  
Imprès en paper ecològic

**Fotografies:**

- Grup Gas Natural
- Duccio Malagamba  
(pàg. 142)

**Gas Natural SDG, S.A.**

**Domicili social**

Plaça del Gas, 1  
08003 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

