

CAPITAL HUMANO

- Capacidad de atraer y seleccionar a personas con alto potencial
- Personas con alta cualificación y especialización en el negocio
- Equipo directivo integrado
- Personas clave con movilidad internacional
- Personas comprometidas con el proyecto empresarial
- Desarrollo profesional permanente mediante la formación
- Aprendizaje continuo a través de la relación con los agentes externos

CAPITAL ESTRUCTURAL

- Organización con liderazgo y con Valores corporativos compartidos
- Dirección estratégica compartida y desplegada
- Modelo integrado de organización y RR.HH. por competencias
- Compromiso con el conocimiento: Universidad Corporativa UNION FENOSA
- Compromiso social y medioambiental
- Participación en proyectos de mejora interna y de innovación tecnológica
- Agilidad para aprovechar las oportunidades de negocio
- Inversión en tecnologías de la información

CAPITAL

- Calidad y extensión de la cartera de clientes
- Integración con los suministradores
- Penetración de la red comercial
- Marca reconocida
- Atención a los accionistas como principales beneficiarios del incremento de valor de UNION FENOSA
- Imagen de la empresa ante la comunidad financiera
- Participación activa de las personas en las relaciones institucionales y sociales

INDICADORES

- Personas del Grupo (plantilla gestionada)
- % personas con titulación universitaria (España)
- % personas con titulación de post-grado
- Nº de personas que han trabajado en más de una empresa del Grupo
- Nº de personas formadas en Cursos Superiores de la UCUF
- % de cumplimiento de los objetivos fijados en la gestión del desempeño
- Inversión en formación medida en % sobre gastos de personal
- Nº medio de horas de formación por persona/año
- Nº de mujeres en ocupaciones de responsabilidad

2004 2005 2006

19.631	16.893	17.099
55%	58%	57,2%
10,3%	11,5%	12%
2.049	2.434	2.799
450	489	562
91,1%	92%	96,1%
4,5%	4,3%	4,4%
45	46	48
-	433	463

INDICADORES

- Índice de estructura
- % de adecuación de comportamientos a Valores corporativos
- % de personas con retribución variable en el grupo eléctrico
- Nº de personas gestionadas por un modelo de competencias
- % de potencia instalada certificada según ISO 14001 (gestión medioambiental)
- Nº de profesores internos de la UCUF
- Nº de certificaciones ISO 9001 (sistemas de calidad)
- Inversión en proyectos de I+D+i (millones de euros)
- Gasto e inversión en telecomunicaciones y sistemas en España (euros por empleado)

2004 2005 2006

9,1%	8,7%	8,7%
75,3%	75,0%	72,3 %
100%	100%	100%
10.641	10.505	10.777
92,3%	76%	92,8%
684	738	700
13	22	38
17,7	17,5	20,0
-	-	10.836

INDICADORES

- Clientes de empresas de electricidad y gas de UNION FENOSA (millones)
- % de compras soportadas por el Sistema Integrado de Suministradores (SIS)
- Nº de personas pertenecientes al Club UNION FENOSA
- Índice de satisfacción de clientes mercado libre masivo
- Índice de satisfacción de clientes mercado libre personalizado
- Nº de clientes que han recibido algún servicio de eficiencia energética
- % de valoraciones positivas en las informaciones publicadas sobre UNION FENOSA en los medios de comunicación en España
- % de recomendaciones favorables en los informes de los analistas
- Nº de participantes en actividades solidarias

2004 2005 2006

8,2	8,5	8,7
80%	80%	81,9%
436.892	438.230	480.000
-	-	7,26
-	-	7,05
9.294	25.350	30.343
74%	81 %	78%
69%	41%	38,4
1.862	2.440	3.055