

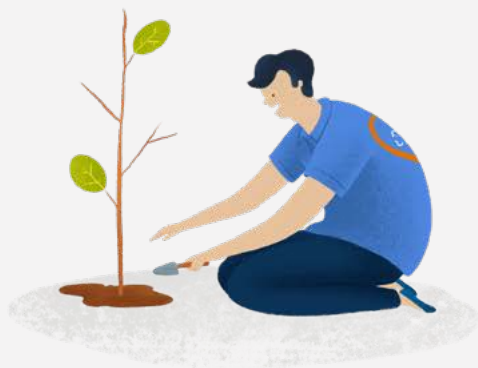
Informe de
Responsabilitat
Corporativa
2019



Informe de
Responsabilitat
Corporativa
2019



Cada dia un
nou repte, estar
a prop teu, de tots
nosaltres



Contents

Carta del President	06
Posicionament sostenible de Naturgy	10
Model de negoci	12
Innovació avantguardista i sostenible	22
Governança	36
La responsabilitat corporativa i Naturgy	54
Excel·lència en el servei	62
Compromís amb els resultats	74
Gestió responsable del medi ambient	80
Interès per les persones	114
Seguretat i salut	138
Cadena de subministrament responsable	154
Compromís social	166
Integritat i transparència	180
Sobre aquest informe	188
Informació addicional	198

Carta del President

— [102-1] i [102-14]



Benvolgut lector,

En aquests dies en què vivim la pitjor crisi sanitària a la qual, com a societat, ens hem enfrontat en l'últim segle, no podem deixar de fer referència al nostre compromís social i a l'impacte que en la nostra activitat està tenint aquesta pandèmia global a l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2019.

La primera de les mesures preses per Naturgy va ser la de protegir la salut dels nostres empleats a tots els països on operem, assegurant les millors pràctiques en matèria de prevenció per aquells que formen part del col·lectiu de serveis essencials i, per a la resta, posant a disposició tots els mitjans necessaris per poder teletreballar; d'altra banda hem estat pioners en dissenyar un pla de retorn a l'activitat ordinària per etapes, assegurant un retorn a la feina amb les màximes garanties i seguint les recomanacions i els protocols de les autoritats sanitàries nacionals i internacionals.

Naturgy va assumir el compromís d'ajudar a mitigar els efectes d'aquesta pandèmia, especialment en els col·lectius vulnerables, les famílies, els autònoms i les pimes. Així, vam ser pioners en posar en marxa una sèrie de mesures enfocades a aquest objectiu, com són l'ajornament de pagaments en les factures d'electricitat, gas i serveis, i la flexibilitat en el pagament amb finançament sense interessos. L'objectiu essencial és ajudar els nostres més de quatre milions de clients domèstics, i 250.000 pimes i autònoms d'Espanya.

Així mateix, l'empresa va anar identificant i implementant mesures a tots els països de l'Amèrica Llatina en els quals té operacions. Aquestes mesures es van prendre en línia amb l'evolució de la pandèmia en aquests territoris, algunes d'aquestes comunes a tots els països, com la suspensió dels talls de servei, o l'ajornament o facilitats en els pagaments de les factures, i altres diferenciades segons la realitat de cada zona.

La companyia també va prendre la decisió d'avançar els pagaments a gran part dels nostres proveïdors per contribuir en la mesura que sigui possible a l'estabilitat financera d'aquestes empreses, la qual cosa permetrà també ajudar al manteniment de l'ocupació del teixit productiu a Espanya davant d'aquesta situació. Fins a 1.100 proveïdors, que donen ocupació a prop de 16.000 persones, es van acollir a aquesta mesura. En altres països, com l'Argentina, Xile i Mèxic, entre d'altres, també es van implementar mesures per facilitar la liquiditat d'aquestes empreses.

A Naturgy també ens hem posat al servei de la societat oferint subministrament energètic gratuït, tant d'electricitat com de gas, als hotels i residències que han cedit les seves instal·lacions a la sanitat pública per ampliar l'oferta de llits disponibles a causa del col·lapse dels centres hospitalaris. En concret, fins a 36 hotels medicalitzats s'han adherit a aquesta iniciativa. A més, Naturgy també ha ofert gas gratuït als recintes firals d'IFEMA a Madrid i de la Fira a Barcelona.

També vull fer un reconeixement explícit, i amb l'orgull que em produeix sentir-me part de l'equip, de les mostres de solidaritat i iniciatives llançades pels empleats de Naturgy durant tot aquest període. Mitjançant el programa La Teva Idea Suma, creat especialment per a aquesta ocasió, els empleats de la companyia van proposar 221 iniciatives, algunes de les quals corresponen a les que he exposat anteriorment, per combatre la COVID-19. De forma complementària a això, es va llançar el programa La Teva Solidaritat Suma, que en pocs dies només a Espanya va aconseguir recaptar donacions dels empleats, a les quals també es va sumar la companyia, per un import d'1.100.000 euros, que van ser destinats a la Creu Roja a Espanya per a la compra de material sanitari per als hospitals. Aquesta campanya va ser replicada en els altres països on opera la companyia, generant donacions a la Creu Roja d'aquests territoris o, directament, a institucions de sanitat.

Afortunadament, les iniciatives solidàries i de responsabilitat social de Naturgy no han estat les úniques i han format part d'un cor d'accions impulsades per milers d'empreses de totes les mides i sectors que estan contribuint, amb la seva força productiva i els seus serveis, a la mitigació d'aquesta crisi. A totes elles volem mostrar el nostre reconeixement pel seu esperit solidari i col·laboratiu, tan necessari en aquests moments.

La rellevància de les mesures per respondre a aquesta crisi no ens allunya de la nostra estratègia en l'àmbit de la sostenibilitat, conscients del context econòmic i social que travessem en l'actualitat, indiscutiblement influït per reptes com el canvi climàtic i la conservació de la biodiversitat. La rellevància i la transversalitat d'aquests impactes requereix una visió de futur clara i un marc que permeti actuar de forma ràpida i àgil al sector privat, als governs i a la resta de la societat.

Aquest marc d'actuació està definit principalment per l'Acord de París i l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides, i els objectius del qual s'orienten a la transformació de l'actual model econòmic cap a un de descarbonitzat, inclusiu i dins dels límits del planeta. Europa, a través de l'European Green Deal, ha estat un exemple d'ambició i lideratge en aquest àmbit, que estableix l'estratègia 2050, impulsant els canvis necessaris per beneficiar les persones, l'entorn i l'economia.

Naturgy no es manté aliè a aquesta prioritat en l'agenda global i a la demanda de pràctiques de sostenibilitat exigents que els diferents grups d'interès tenen sobre les companyies, especialment amb tot allò que té a veure amb el canvi climàtic. Com a resposta a aquestes demandes, el 2019 s'ha reforçat el nostre compromís mitjançant l'adopció d'una nova Política i Pla de Medi Ambient, amb objectius de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle. En aquest sentit, caminem decididament cap a un escenari en línia amb el mandat de l'Acord de París i avancem en l'adaptació de la nostra companyia a la transició energètica.

Aquest any 2019, hem incrementat les inversions en energies renovables, destinant la major inversió de la història de la companyia, i hem estat pioners en sol·licitar formalment el tancament de totes les centrals de generació elèctrica per carbó del grup a Espanya.

La nostra aposta per un mix energètic més renovable ens ha ajudat a reduir en un 16% les emissions directes de CO₂ l'any 2019, seguint allò que estableix el nostre Pla de Medi Ambient a 2022, que també defineix les línies d'acció en matèria d'economia circular i biodiversitat. A més, hem aconseguit que, per primera vegada, les emissions evitades per Naturgy en l'últim exercici hagin superat el total de les nostres emissions directes i indirectes, la qual cosa reflecteix el nostre avenç i contribució cap a una economia descarbonitzada.

Aquesta contribució a la transició energètica es veu reforçada pel nostre model d'innovació sostenible i oberta, que s'articula a través de la política d'innovació i el treball que realitzen els nostres think tanks mitjançant les seves aportacions en els àmbits de la mobilitat sostenible, l'economia circular i la transició justa.

Actualment, els temes relatius a la sostenibilitat són part essencial de l'agenda del Consell d'Administració com una de les seves prioritats estratègiques. El fet que en el si del mateix Consell es decidís crear una Comissió de Sostenibilitat, en qui es delega la responsabilitat de realitzar la supervisió de l'acompliment dels objectius marcats en matèria de sostenibilitat, és una demostració del màxim compromís del Consell per a tal fi.

Als diferents instruments amb què ja comptem per vetllar per la integritat de la companyia (Codi Ètic, Política Anticorrupció, Política de Conflictes d'Interès i Política de Drets Humans), cal sumar-hi aquest any una Política de Relacions Institucionals, que recull els principis de relació amb les administracions públiques i la nostra presència en institucions i associacions. També durant l'últim exercici, el Model de Prevenció Penal ha estat certificat d'acord amb les normes UNE 19601 sobre sistemes de gestió de compliance penal i ISO 37001 sobre sistemes de gestió antisuborn.

Una altra prioritat estratègica per a Naturgy és el compromís amb la seguretat i la salut, recollit també en la Política de Responsabilitat Corporativa i en la nova Política Global de Seguretat i Salut, la qual cosa ens va permetre seguir reduint els índexs d'accidentabilitat dels nostres empleats. Així, el 2019 no hi va haver cap accident mortal d'empleats de la companyia i l'índex de gravetat d'accidents amb temps perdut es va reduir en més d'un 12%.

També en l'àmbit de les persones, continuem aplicant noves mesures per avançar en la diversitat de la plantilla, en el desenvolupament de talent, i en el benestar i la productivitat dels empleats; totes elles impulsades per la tecnologia, que ens permet

avançar en la nostra transformació global, la simplificació dels processos i la dotació a les unitats de negoci de plena responsabilitat, optimitzant el suport que reben de les funcions corporatives.

Més enllà, i gràcies a l'acció de la Fundació Naturgy, hem superat el miler de rehabilitacions energètiques d'habitatges de famílies vulnerables, que han millorat el seu benestar a la llar; l'Escola d'Energia ha format més de 19.000 persones perquè adoptin comportaments energètics més eficients; i els nostres voluntaris han assessorat 4.000 famílies, dins del nostre Pla de Vulnerabilitat. A més, en línia amb els objectius europeus de transició energètica justa, estem duent a terme iniciatives que afavoreixin el desenvolupament de les zones afectades pel tancament de les centrals de carbó.

La responsabilitat de Naturgy cap a l'exterior no acaba en l'impacte de les nostres activitats, sinó que s'estén a la nostra cadena de subministrament. Per això, durant 2019 hem avaluat fins a un 94% dels nostres proveïdors des d'una perspectiva de sostenibilitat i hem auditat el 61% del volum de compra a proveïdors amb alt risc ESG.

Aquests èxits han estat reconeguts novament per diferents índexs i agències de ràting. El 2019, Naturgy va ocupar per tercer any consecutiu el lideratge mundial entre les utilities de gas al Dow Jones Sustainability Index i el lideratge entre totes les companyies de serveis públics en l'índex FTSE4Good per segon any també consecutiu. L'índex Euronext Vigeo ens va incloure en les seves classificacions World120, Eurozone120 i Europe 120 com una de les 120 empreses més sostenibles d'aquestes geografies. MSCI ens va mantenir la valoració AAA i Sustainalytics ens va situar entre les cinc millors utilities del món. Finalment, i en matèria de canvi climàtic, CDP ens va reconèixer el 2019 amb la màxima qualificació (A List 2018), sent l'única companyia energètica espanyola i una de les cinc a nivell global en aconseguir-ho.

Els convido ara a que aprofundeixin en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2019, on es detallen els resultats de la companyia al llarg de l'exercici respecte als compromisos amb els nostres grups d'interès. Es reporta també en aquest informe la nostra contribució als Acords de París i als Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides, tot això elaborat d'acord amb els GRI Standards en el seu nivell exhaustiu.

Finalment, cal recordar-los que trobaran també informació de sostenibilitat a l'Informe Integrat i a l'Informe d'Empremta de Carboni, aquest últim elaborat segons les recomanacions de la Task-force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD).



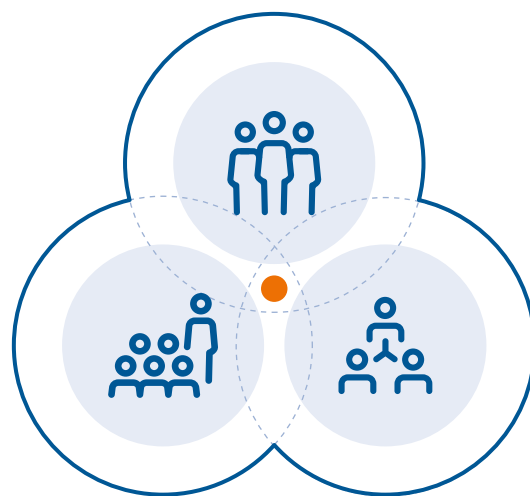
Francisco Reynés
President Executiu

Posicionament sostenible de Naturgy

—

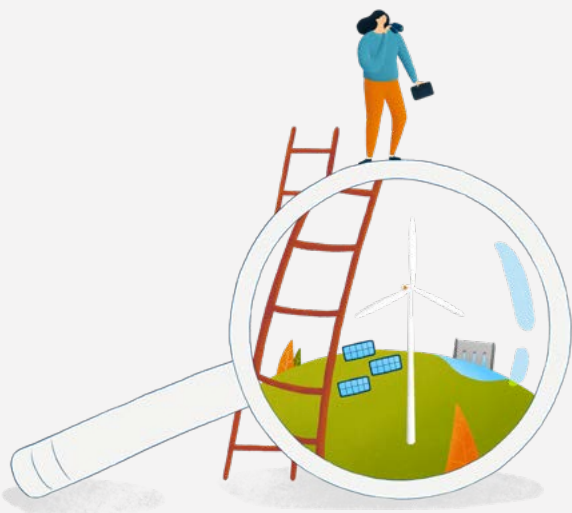
Naturgy considera essencial per a la creació de valor i construcció de confiança mantenir una conducta íntegra i responsable amb els seus grups d'interès, així com potenciar la sostenibilitat i la visió a llarg termini de la companyia, per bé que aquests són els pilars fonamentals i intrínsecs dels seus valors i cultura corporativa.

L'escenari global presenta una sèrie de desafiaments, entre els quals es troben el canvi climàtic, la transició energètica, l'escassetat de recursos naturals, la disrupció tecnològica i digital, o el creixement de la població i urbanització, als quals Naturgy s'anticipa i adapta. La companyia aconsegueix així anteposar-se als riscos tradicionals i emergents, trobar noves oportunitats de negoci i donar resposta a les necessitats dels diferents grups d'interès.



Triple missió, mateix objectiu

- **Atendre les necessitats energètiques de la societat** oferint productes i serveis de qualitat respectuosos amb el medi ambient.
- **Atendre les necessitats dels nostres accionistes** oferint-los una rendibilitat creixent i sostenible.
- **Atendre les necessitats dels nostres empleats** oferint-los la possibilitat de desenvolupar les seves competències professionals.



La visió de futur de Naturgy, sense oblidar les seves arrels i els seus més de 175 anys d'història, té com a objecte protegir l'actual model de negoci i establir les bases per continuar creant valor, apostant pel gas natural com a energia per a una transició sostenible, i per l'impuls de les energies renovables, l'eficiència energètica i l'economia circular.

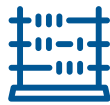
La companyia disposa d'aquesta visió conscient de la importància que tenen les seves actuacions sobre les persones i l'entorn on desenvolupa la seva activitat, i, per això, estableix una sèrie de compromisos que garanteixin el benestar –actual i futur– de les persones i els entorns amb els quals té contacte.

Compromisos de Naturgy



01

Excel·lència
en el servei



02

Compromís amb
els resultats



03

Gestió responsable
del medi ambient



04

Interès per les
persones



05

Seguretat
i salut



06

Cadena de
subministrament
responsable



07

Compromís
social



08

Integritat
i transparència

Gràcies als positius resultats en cadascun d'aquests compromisos, el 2019, un any més, diferents organismes de rellevància internacional han reconegut la gestió de Naturgy. Aquests reconeixements no resideixen únicament en el bon desenvolupament econòmic de la companyia, sinó també en els seus èxits en matèria ambiental, social i de reputació, la qual cosa permet a la companyia distingir-se tant en un bon lloc en el qual invertir com també en el qual treballar.

Model de negoci

Naturgy d'una ullada | 12

Un model de negoci integrat i sostenible | 15

Present i futur de Naturgy: bases estratègiques | 21



Naturgy d'una ullada

— [102-4], [102-6] i [102-10]

Naturgy és present en 28 països, té més de 18 milions de clients i prop del 50% dels seus empleats treballa fora d'Espanya. La seva presència internacional garanteix una posició privilegiada per a capturar el creixement de noves regions en el procés de desenvolupament econòmic, de manera que es converteix en un dels principals operadors del món.

Alemanya

Comercialització de GN/GNL.

Argentina

Distribució de gas (5 províncies de Buenos Aires, 2,2 milions de clients) i distribució d'electricitat (0,2 milions de clients).

Algèria

Proveïment i infraestructura de GN/GNL i gasoducte Medgaz.

Austràlia

Generació eòlica (96 MW).

Bèlgica

Comercialització de GN/GNL.

Brasil

Distribució de gas (Estat de Rio de Janeiro, São Paulo Sud i 1,1 milió de clients). Comercialització GN/GNL i generació d'electricitat (153 MW, solar).

Xile

Distribució de gas (4 regions i 0,7 milions de clients) transport i distribució d'electricitat (13 regions i 3 milions de clients). Projectes de generació eòlica i solar.

Xina

Comercialització de GN/GNL.



Costa Rica

Generació (101 MW, hidràulica).

Egipte

Proveïment i infraestructura de GN/GNL (planta de liqüefacció de Damietta).

Espanya

Exploració, transport, distribució i comercialització de gas i electricitat. Generació (cicle combinat, nuclear, hidràulica, carbó, cogeneració, mini hidràulica, eòlica i fotovoltaica).

França

Comercialització de GN/GNL. Regasificació Montoir.

Índia

Comercialització de GN/GNL.

Irlanda

Comercialització de GN/GNL i d'electricitat.

Japó

Comercialització de GN/GNL.

Luxemburg

Comercialització de GN/GNL.

Marroc

infraestructura de GN/GNL i gasoducte Magrib-Europa.

Mèxic

Distribució de gas (deu estats del país incloent Mèxic i 1,7 milions de clients) i generació (2.365 MW, cicles combinats i 234 MW, eòlica).

Oman

Proveïment i infraestructura de GN/GNL (planta de liqüefacció de Qalhat).

Països Baixos

Comercialització de GN/GNL.

Panamà

Distribució d'electricitat (Panamà Centre, Oest, Interior, Chiriquí i 0,7 milions de clients), i generació (22 MW, hidràulica).

Pakistan

Comercialització de GN/GNL.

Perú

Distribució de gas (Arequipa).

Portugal

Comercialització de GN/GNL i comercialització d'electricitat.

Puerto Rico

Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificació) i generació.

Regne Unit

Comercialització de GN/GNL.

República Dominicana

Generació (198 MW, fuel).

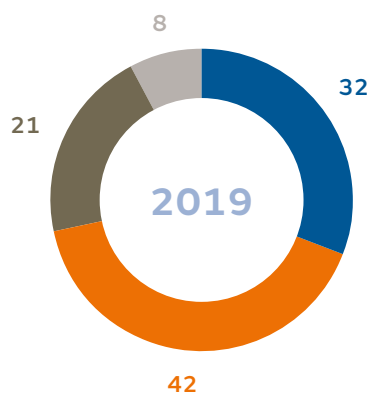
Singapur

Comercialització de GN/GNL.

■ Potència renovable instal·lada.

Contribució de l'Ebitda per activitats_

(%)



Activitat

- Gas i electricitat (Majorment a Espanya, Europa i Amèrica Llatina).
- Infraestructures EMEA (Espanya i Àfrica).
- Infraestructures LatAm Sud (Amèrica Llatina).
- Infraestructures LatAm Nord (Amèrica Llatina).

Nota

-3% altres activitats.

Principales magnitudes de Naturgy_

[102-7]

	2019	2018	2017
Operacions			
Vendes d'activitat de distribució de gas ^(GWh)	465.844	449.259	460.014
Transport de gas/EMPL ^(GWh)	68.703	117.526	100.371
Punts de subministrament de distribució de gas ^(en milers)	11.075	10.605	10.491
Punts de subministrament de distribució d'electricitat ^(en milers)	7.691	7.569	7.447
Xarxa de distribució de gas ^(km)	133.917	119.998	116.181
Longitud línies distribució i transport d'electricitat ^(km)	218.831	215.532	214.399
Energia elèctrica produïda ^(GWh)	44.704	46.658	46.389
Personal			
Nombre d'empleats ⁽¹⁾	11.847	12.700	14.718
Financer (milions d'euros)			
Import net de la xifra de negocis	23.035	24.339	23.207
Benefici operatiu brut (Ebitda)	4.562	4.019	3.903
Inversions totals	1.685	2.321	1.782
Benefici net	1.401	(2.822)	1.360
Dividend pagat	1.319	1.400	1.001
Dades per acció (euros per acció)			
Cotització el 31 de desembre	22,40	22,26	19,25
Benefici ⁽²⁾	1,43	(2,83)	1,36

⁽¹⁾ No inclou nombre d'empleats en els negocis classificats com a operacions interrompudes (78 persones el 2019 i 786 persones el 2018).

⁽²⁾ Calculat considerant el nombre mitjà ponderat d'accions pròpies al llarg de l'exercici.

Un model de negoci integrat i sostenible

— [102-2] i [102-6]

Naturgy està present en els negocis de l'electricitat i el gas, des de la seva obtenció fins a la distribució i comercialització. Això ha permès a Naturgy ser la major companyia integrada de gas i electricitat d'Espanya, i ser reconeguda com la distribuïdora de gas amb millor acompliment financer a la zona EMEA per S&P Global Platts.

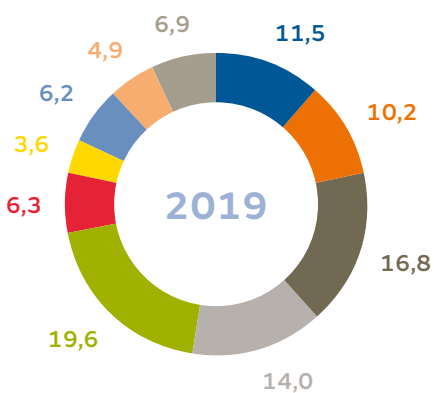
Generació elèctrica

La capacitat de producció d'electricitat de Naturgy és de 16,9 GW i se sustenta en un mix de generació equilibrat, competitiu i respectuós amb el medi ambient. Així, la companyia desenvolupa la seva activitat amb diferents tecnologies: renovables (hidràulica, eòlica i solar), cicle combinat, cogeneració, carbó i nuclear.

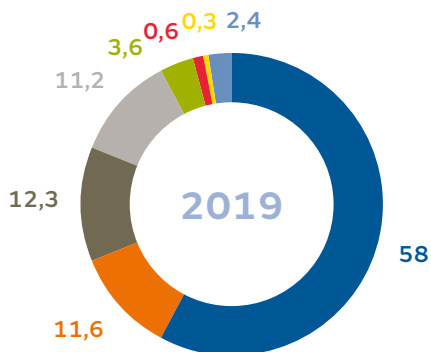
Proveïment i transport de gas

Naturgy disposa d'una cartera de subministrament de 30 bcm flexible, diversificada i competitiva. Té una infraestructura de gas única i integrada en la qual destaca la gestió de trams de gasoductes i una flota pròpia de vuit vaixells metaners.

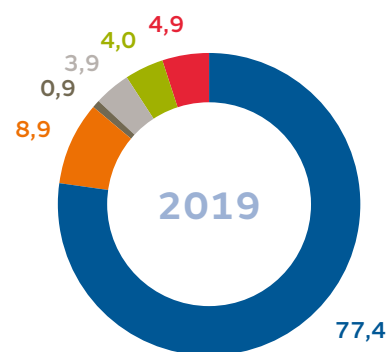
Proveïment i transport de gas_ (%)



Capacitat instal·lada per font d'energia _ (%)



Producció d'electricitat mitjançant fonts renovables per país_ (%)



- Nigèria.
- Rússia.
- Trinitat i Tobago.
- Oman/Egipte/Altres (*)
- Estats Units.
- Qatar.
- Altres (GN).
- Algèria.
- Altres (GNL).

- Cicle combinat.
- Tèrmica.
- Hidràulica.
- Eòlica.
- Nuclear.
- Minihidràulica.
- Cogeneració.
- Solar.

- Espanya.
- Mèxic.
- Panamà.
- Austràlia.
- Brasil.
- Costa Rica.

(*) Gas provinent d'Unión Fenosa Gas.

Distribució de gas i electricitat

La companyia distribueix gas natural en el mercat domèstic comercial i en el mercat industrial de grans clients, tant dins com fora d'Espanya. És líder en el mercat espanyol i en Amèrica Llatina.

Longitud de la xarxa de distribució de gas_

[EU4]

	2018 2019	
	Total	Variació (%)
Xarxa de distribució ^(km)	133.917	11,6

Així mateix, Naturgy realitza activitats de distribució elèctrica a **Espanya, Argentina, Xile i Panamà**. Aquesta línia de negoci inclou la distribució d'electricitat a petits i a grans usuaris: consumidors residencials, pimes i grans empreses.

Longitud de la xarxa de distribució i transport d'electricitat_

[EU4]

	2018 2019	
	Total	Variació (%)
Xarxa de distribució i transport ^(km)	218.831	1,53

Comercialització de gas i electricitat

L'activitat de comercialització de Naturgy comprèn els segments majorista i minorista de gas i electricitat en els mercats liberalitzats, tant a Espanya com a la resta del món. A Espanya, és la companyia líder en el mercat de comercialització d'energia: gas, electricitat i altres productes en tots els segments, des del residencial fins a l'industrial.

	2019	
	Gas	Electricitat
Nombre de clients ^(en milions)	11,1	7,7

Altres línies de negoci

Serveis energètics que afavoreixen la diversificació de les activitats i els ingressos, s'anticipen a les noves tendències del mercat, les necessitats específiques dels clients i els ofereixen un servei integral no centrat únicament en la venda d'energia.

Indicadors clau de Responsabilitat Corporativa_

	2019	2018	2017
Excel·lència en el servei ⁽¹⁾			
Satisfacció global amb la qualitat del servei ^(escala 0-10)			
Espanya (residencial)	7,24	7,42	7,27
Espanya (industrial)	7,54	7,38	7,55
Argentina	-	7,47	7,92
Brasil	8,6	8,45	8,41
Xile (electricitat) ⁽²⁾	5,68	5,67 ¹	5,60 ¹
Xile (gas) ⁽²⁾	5,92		
Mèxic	8,52	8,39	8,68
Panamà	-	7,40	7,61
Compromís amb els resultats			
Import net de la xifra de negocis	23.035	24.339	23.207
Benefici operatiu brut, Ebitda ^(milions d'euros)	4.562	4.019	3.903
Evolució del percentil en DJSI	100	100	100
Gestió responsable del medi ambient			
Emissions directes de gasos d'efecte d'hivernacle ^{(GEH) (Mt CO₂eq)}	15,4	18,3	20,5
Factor d'emissió amb nuclear ^(tCO₂/GWh)	301	342	388
Consum d'aigua ^(hm³)	20,0	26,5	28,0
Generació de residus ^(kt)	154	450	824
Residus valoritzats i reciclats ^(%)	57	65	33
Iniciatives de millora de la biodiversitat ^{(nre.) ⁽³⁾}	257	-	-
Ebitda certificat ambientalment ^(%)	88,7	88,7	87,7
Inversions i despeses ambientals ^{(milions d'euros) ⁽⁴⁾}	546	494	96
Interès per les persones			
Nombre d'empleats ⁽⁵⁾	11.847	12.700	14.718
Homes/dones ^(%)	68/32	69/31	71/29
Dones en càrrecs de direcció ^(%)	29,4	28,3	26,2
Despeses de personal ^(milions d'euros)	924	1.010	1.009
Inversió en formació anual ^(euros)	6.989.462	10.454.626	14.322.806
Empleats inclosos en conveni col·lectiu ^(%)	74,0	75,9	77,2

Continúa >

⁽¹⁾ El 2018 i el 2017, es proporcionava la dada de satisfacció de Xile de forma agregada, per a gas i electricitat. Des de 2019, es proporciona per separat. Així mateix, Argentina i Panamà no han realitzat mesurament de la satisfacció global amb la qualitat del servei durant 2019 i es realitzarà el 2020.

⁽²⁾ Dada mesurat en una escala de l'1 al 7.

⁽³⁾ Indicador creat el 2019.

⁽⁴⁾ La dada de 2018 i 2019 inclou la inversió en energies renovables.

⁽⁵⁾ No inclou nombre d'empleats en els negocis classificats com a operacions interrompudes (78 persones el 2019 i 786 persones el 2018).

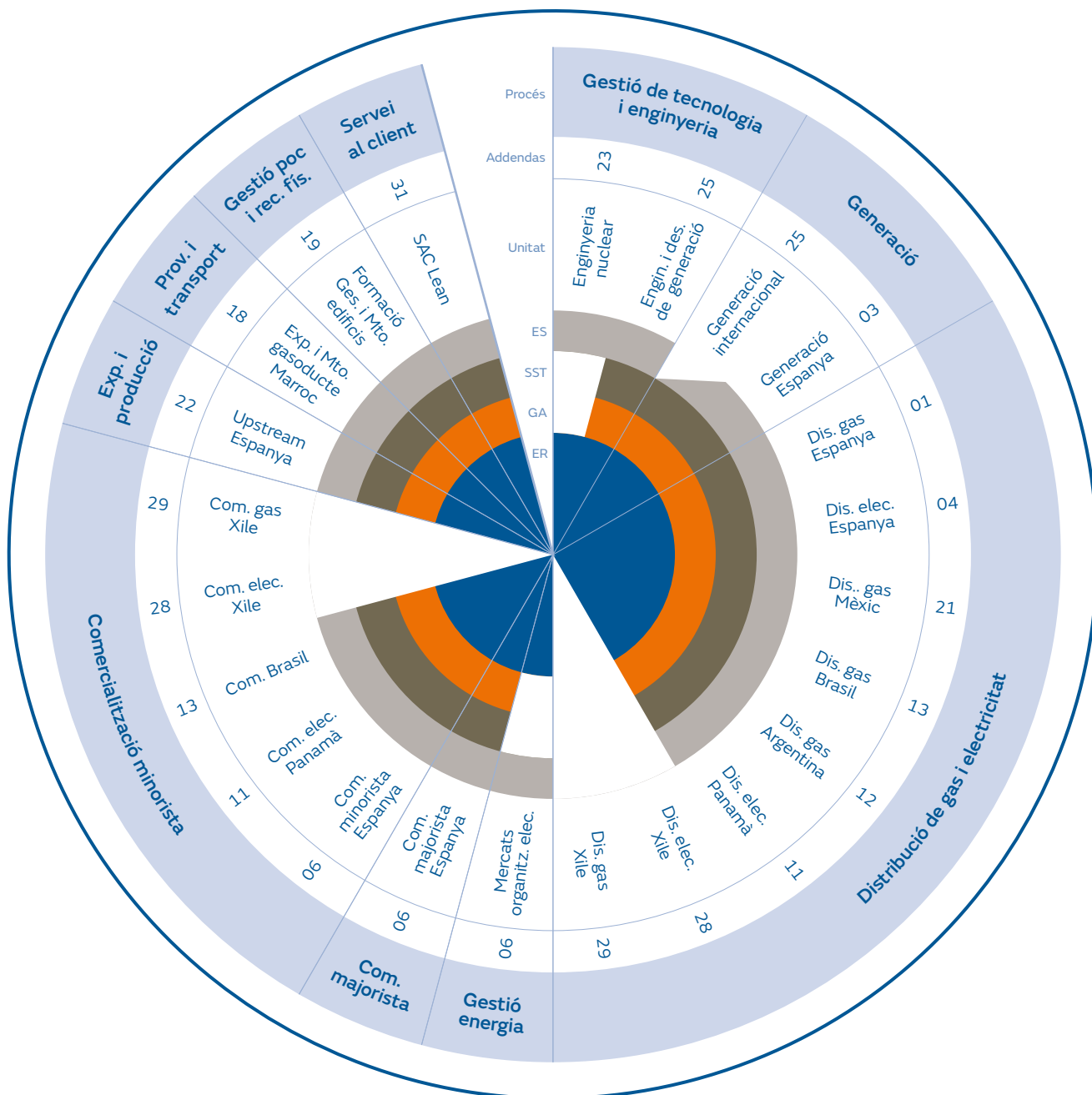
	2019	2018	2017
Seguretat i salut ⁽⁶⁾			
Nombre d'accidents amb temps perdut ^(nre. de treballadors)	14	16	-
Dies perduts per accidents amb temps perdut	704	956	-
Fatalitats	0	0	0
Índex de freqüència d'accidents amb temps perdut	0,12	0,12	-
Índex de gravetat d'accidents amb temps perdut	6,04	7,13	-
Taxa d'absentisme ^(%)	2,48	2,68	2,18
Cadena de subministrament responsable			
Proveïdors amb contractes en vigor existents	7.896	8.670	9.877
Volum total de compra adjudicat ^(milions d'euros)	2.510	3.147	3.428
Pressupost de compra destinat a proveïdors locals ^(%)	92,37	94,94	90,75
Proveïdors avaluats segons criteris ESG ^{(nre.) (7)}	7.407	6.906	4.758
Compromís social			
Evolució de les aportacions de Naturgy ^(milions d'euros)	8,16	11,01	12,86
Distribució per tipus d'acció ^(%)			
Social	83,7	30,04	61,0
Mediambiental	2,1	26,48	8,0
Cultural	14,2	43,48	31
Activitats de patrocini i acció social	134	253	361
Integritat i transparència			
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic	194	199	141
Comunicacions per cada 200 empleats	3,28	3,18	1,67
Temps mitjà de resolució de les comunicacions ^(dies)	48	26	44
Projectes d'auditoria analitzats segons el risc de frau	95	58	77
Comunicacions rebudes en matèria de drets humans ⁽⁸⁾	0	0	0
Persones formades en la Política de Drets Humans	7.918	7.508	10.132

⁽⁶⁾ A excepció de la taxa d'absentisme, els indicadors de seguretat i salut han estat calculats segons el nou criteri OHSAS (indicadors per cada 200.000 hores treballades). S'ha recalculat l'any 2018 per poder comparar la informació.

⁽⁷⁾ Environmental, Social and Governance (ESG). L'avaluació ESG de proveïdors es realitza a les principals filials del grup on està implantada l'eina Achilles, mitjançant la qual es realitza la classificació empresarial de proveïdors.

⁽⁸⁾ Les matèries de drets humans a què fa referència aquest indicador són la llibertat d'associació i negociació col·lectiva, el respecte dels drets de les minories ètniques i el rebuig de la feina infantil i, en general, qualsevol forma d'explotació.

Esquema de certificacions de qualitat, medi ambient, seguretat i salut_



- Qualitat (ER) · ISO 9001.
- Medi ambient (GA) · ISO 14001.
- Seguretat i Salut (SST) · ISO 45001.
- Empresa Saludable (ES) · Model d'Empresa Saludable.



El sistema integrat de gestió

Naturgy compta des de fa anys amb un sistema integrat de gestió de qualitat, medi ambient, seguretat i salut (SIG), certificat segons els requisits de les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015, que és auditat externament tots els anys. El 2019, aquesta auditoria va ser realitzada per AENOR en tots els negocis i països.

Els processos certificats per aquest sistema són:

- Extracció i injecció de gas natural.
- Transport i operació del gasoducte Magrib-Europa.
- Generació d'electricitat (origen tèrmic, hidràulic, eòlic i solar).
- Distribució de gas natural i electricitat.
- Transport d'electricitat.
- Comercialització majorista i minorista de gas natural i electricitat.
- Desenvolupament i execució de projectes d'enginyeria.
- Gestió de l'energia en els mercats ibèrics organitzats d'electricitat.
- Activitats corporatives de formació, servei a clients, facturació i cobrament.
- Manteniment d'edificis.

Com a part del SIG, també s'audita i certifica anualment el Sistema Integrat de Gestió d'Empresa Saludable a les unitats d'Espanya, l'Argentina, el Brasil, Xile, el Marroc, Mèxic i República Dominicana, d'acord amb el Model d'Empresa Saludable.

De forma complementària, l'activitat de serveis energètics inclosa en la comercialització de gas natural i electricitat a Espanya està certificada en el sistema de gestió de l'energia segons la norma ISO 50001.

Respecte a l'exercici anterior, durant l'any 2019 s'ha iniciat la implantació de la norma ISO 45001 per a la gestió de la seguretat i salut en el treball a tot el Grup, que reemplaça el OHSAS 18001. També s'ha iniciat la implantació a Mèxic del Sistema d'Administració de Seguretat Industrial, Seguretat Operativa i Protecció al Medi Ambient (SASISOPA), d'acord amb la regulació a Mèxic relativa a seguretat i protecció de l'entorn. Així mateix, s'ha completat la desconnexió dels processos del SIG de les activitats de distribució i comercialització a Colòmbia, Itàlia i Moldàvia.

Present i futur de Naturgy: bases estratègiques

Al juny del 2018, es va presentar el Pla Estratègic 2018-2022, a través del qual el Grup va establir el seu model de negoci centrat en la creació de valor.

Amb base en ell, Naturgy s'enfoca en donar resposta al seu propi model industrial centrat en:

Considerar la transició energètica una oportunitat

El gas natural i les energies renovables tindran un paper molt rellevant en el compliment dels objectius sobre canvi climàtic marcats en l'Acord de París.

Per això, Naturgy s'ha fixat les següents línies d'actuació:

- Triplicar la capacitat instal·lada de renovables el 2022.
- Aprofitar el lideratge en plantes de cicle combinat i en el mercat global de GNL.
- Desenvolupar el gas natural en el transport.
- Desenvolupar el gas renovable.

A més, la companyia treballa per:

- Millorar l'eficiència energètica dels seus actius.
- Augmentar l'electrificació i penetració de gas en els països d'operació.

Ser una empresa competitiva i àgil

Naturgy presenta un nou Pla d'eficiències i es compromet a una reducció de despeses operatives anuals de 500 milions d'euros en 2022.

Per a això, defineix línies sòlides i tangibles en els tres estadis de la seva operativa:

- **Organització**
S'han implantat canvis al llarg de tota l'organització per guanyar autonomia i facilitar la presa de decisions per part de les unitats de negoci, sempre amb el control de la corporació.

- **Actius**

Es busquen millors pràctiques per a optimitzar la gestió i el manteniment d'actius d'acord amb models predictius i centres d'excel·lència.

- **Processos**

Es revisen les col·laboracions amb tercers per aconseguir l'automatització de les tasques no fonamentals.

Impulsar la transformació a través de la digitalització

La digitalització liderarà la transformació del Grup a través dels següents objectius per a 2022:

- **Relació amb el client**

75% dels serveis prestats a través de canals digitals i 20% de penetració a través de l'Internet de les coses.

- **Processos i operacions**

Més del 80% de forma automatitzada.

- **Control remot dels actius**

80% de sensorització i control remot.

- **Tècniques avançades d'anàlisi**

90% de gestió basada en les dades.

Posicionar el client en el centre

Amb les innovacions tecnològiques –*Smart apps*, *Smart meters*, control remot, autoconsum elèctric, emmagatzematge d'energia– Naturgy cerca:

- Un únic model d'experiència de client.
- Definir serveis i solucions que aportin més valor afegit.
- Millorar la segmentació dels clients.
- Innovació i digitalització.

Innovació avantguardista i sostenible

Visió de la innovació | 22

Enfocament de la innovació | 23

Govern de la innovació | 24

Planificació de la innovació i vigilància
tecnològica | 30

Foment de la innovació | 33



Visió de la innovació

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Innovació i tecnologia sostenible)

Per Naturgy, innovar no és una possibilitat, sinó una necessitat. És la clau de la transformació de la companyia. Facilita que la seva activitat sigui més eficient, imaginant nous models de negoci disruptius i descobrint noves formes de posar el client al centre, aprofitant tecnologies noves o seguint les últimes tendències de mercat.

Aquesta forma de concebre la innovació li permet transformar els riscos en oportunitats, com a contribució a la creació d'una companyia àgil i capaç de viure amb solvència en un marc de transformació constant.

Amb aquest propòsit de transformació i considerant que l'aportació de la innovació en el compliment dels objectius de el Pla Estratègic és indispensable, està en procés d'elaboració la política d'innovació corporativa, marc d'actuació per a tots els empleats del Grup.

La innovació és clau per anticipar-se a l'impacte dels canvis profunds que es produeixen en la societat, com la transformació digital, que afecta a la forma de viure, les necessitats dels clients o la transició energètica cap a una economia descarbonitzada. Naturgy desenvolupa productes i nous models de negoci que complementen a les seves principals activitats.

Es presenta també un nou camí en l'àmbit de la innovació oberta, en la qual Naturgy col·labora amb altres companyies de l'ecosistema compartint l'agenda i les eines d'innovació. Exemples d'aquestes iniciatives han estat Start4Big o Madrid in Motion.

En definitiva, la innovació és una eina fonamental dels negocis per anticipar-se a allò que vindrà en el futur i aconseguir un desenvolupament sostenible de l'activitat. A més, ofereix un relat clar que apunta l'objectiu de Naturgy i la seva contribució a la societat, un missatge que també arriba a accionistes, administracions, clients i empleats.

Enfocament de la innovació

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Innovació i tecnologia sostenible)

El Model d'Innovació de Naturgy s'estructura a través de línies d'innovació prioritàries, alineades amb els objectius del Pla Estratègic que patrocinen i suporten els negocis. Per desenvolupar aquest pla, Naturgy emprava un model d'innovació amb dos enfocaments: *push & pull*. El primer, centrat en el desenvolupament de solucions tecnològiques pròpies que responguin als reptes plantejats en la visió estratègica. El segon, que busca la tracció de l'ecosistema d'innovació oberta per trobar oportunitats de negoci, idees i talent.

Aquest model d'innovació es basa en sis línies d'innovació estratègica: generació renovable i emmagatzematge, gestió avançada d'actius de distribució, gas renovable i hidrogen, generació distribuïda i emmagatzematge, mobilitat sostenible i solucions de client, sobre les quals es defineixen uns *roadmaps* que recullen els principals *insights* de l'entorn i orienten les actuacions d'innovació.

Una de les principals eines sobre les quals es fonamenta la innovació a Naturgy són els observatoris i *think tanks*, que s'encarreguen de realitzar la vigilància tecnològica i

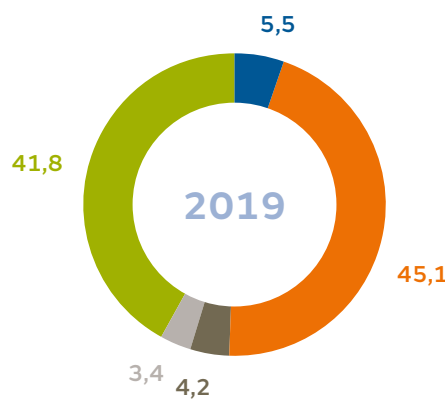
l'exploració de les tendències més rellevants. Aquests grups estan integrats per més de 200 persones procedents de tota l'organització, responsables d'elaborar els *roadmaps* de cadascuna de les línies d'innovació. A més, els *think tanks* col·laboren amb les unitats de negoci i estratègia per desenvolupar el posicionament de Naturgy i definir les línies d'acció concretes.

És fonamental comptar amb una visió clara i precisa de l'ecosistema de la innovació, tant per al llançament de reptes com per al pilotatge de solucions. L'element integrador entre el talent que resideix en l'ecosistema i Naturgy són els laboratoris i innovaHubs, que afavoreixen la ideació i faciliten la creació de grups multidisciplinaris per resoldre reptes de negoci.

A més, la innovació ha de garantir rapidesa i un alt percentatge d'èxit. Per això, el model de Naturgy està basat en la metodologia *hit or fail-fast*, en la qual totes les iniciatives són validades en cada fase de desenvolupament, afavorint la presa de decisions de forma àgil i eficient, minimitzant riscos i inversions i maximitzant el retorn de la inversió realitzada.

Inversió en innovació_

(%) [OG2]



Total en innovació

36M€

2019

Innovació

■ Social. ■ Processos. ■ Màrqueting. ■ Organització. ■ Producte.

Govern de la innovació

El Comitè d'Innovació Estratègica, integrat pel president i els directors de primer nivell de *reporting*, és l'òrgan de govern encarregat de vetllar perquè totes les iniciatives d'innovació estiguin alineades amb les línies estratègiques d'innovació.

L'activitat se centra en sis línies estratègiques:

- Generació renovable i emmagatzematge.
- Gestió avançada d'actius de distribució.
- Gas renovable i hidrogen.
- Generació distribuïda i emmagatzematge.
- Mobilitat sostenible.
- Solucions de client.

Sobre aquestes línies s'han dissenyat *roadmaps* per a cada línia de negoci, amb l'establiment de directrius i objectius, tant a l'horitzó del Pla Estratègic com a llarg termini, contribuint amb això a la sostenibilitat de la companyia. A més, es garanteix una execució d'activitats i projectes d'innovació coherent, amb un seguiment i avaluació mitjançant KPIs consistents.

Generació renovable i emmagatzematge

La visió de Naturgy és clara: per complir amb el compromís de lluita contra el canvi climàtic, el mix energètic de la companyia ha d'evolucionar de manera progressiva cap a un model sense emissions, garantint sempre la seguretat i qualitat del subministrament.

En el nou model lliure d'emissions tindran un paper molt important les energies renovables, que, per assegurar la continuïtat del subministrament, hauran d'estar, a més, recolzades per sistemes fiables d'emmagatzematge. Per això, el desenvolupament de les tecnologies d'emmagatzematge energètic és clau en aquest procés.

Generació renovable

En el marc de l'estratègia energètica de la Unió Europea per al 2030, el sector fotovoltaic i l'eòlic estan destinats a convertir-se en les principals fonts d'energia primària a Espanya.

La innovació en generació renovable desenvolupada a Naturgy aposta per la implantació de noves tecnologies en el monitoratge optimitzat de l'estat dels actius i la seva gestió automatitzada i intel·ligent. La companyia considera també imprescindible continuar avançant en prioritzar la seguretat i la sostenibilitat de les seves activitats.

⚙️ Camp de proves fotovoltaïques a La Nava, Ciudad Real

El projecte té com a objectiu la realització de proves sobre diferents panells solars, seguidors i altres equips i paràmetres de disseny d'instal·lacions de generació solar fotovoltaica. Les instal·lacions del camp de proves s'integren en el camp fotovoltaic existent de 49,0 MW, la qual cosa permet atorgar als resultats la representativitat d'una instal·lació real.

⚙️ DCIM-Renovables

El projecte consisteix en la recerca d'una solució òptima en costos per al monitoratge dels centres de processament de dades d'instal·lacions remotes de generació renovable desateses. Els sistemes auxiliars d'aquests centres són crítics per garantir-ne la seva disponibilitat. La singularitat d'aquestes instal·lacions pel que fa a l'accés de comunicacions, la cobertura i el funcionament desatès suposa nous reptes en matèria d'IoT i IA. Durant el 2019, s'han realitzat diferents proves de concepte que s'ampliaran durant l'any 2020.

Emmagatzematge

Una altra àrea important en les activitats d'innovació és l'emmagatzematge, orientat a oferir un augment encara més gran de la qualitat i fiabilitat del subministrament, en desenvolupar solucions conjuntes amb els clients i, així mateix, en permetre una integració més gran i més fàcil a la xarxa de l'electricitat d'origen renovable.

⚙️ BESTRES

L'àbast del projecte consisteix al desenvolupament d'un simulador de la viabilitat de la participació de les bateries en els mercats d'energia i operació. L'eina permet estudiar diversos entorns regulatoris. Fins ara, s'han abordat de manera particular els mercats espanyol, xinès i mexicà.

⚙️ Hibridació renovable - emmagatzematge Parc eòlic de La Vega I & II

L'objectiu és demostrar la viabilitat tècnica d'una instal·lació híbrida gestionable, capaç de prestar múltiples serveis elèctrics, al propi parc i al sistema. El parc eòlic triat és el conjunt d'instal·lacions de La Vega I & II, situats a les proximitats del municipi de Monfarracinos (Zamora). El sistema de gestió d'energia instal·lat es tracta d'una bateria de flux de vanadi, un equip convertidor bidireccional i un sistema de control que gestiona tota la instal·lació.

Durant l'any 2020, s'efectuaran diverses proves en condicions reals del sistema per poder explorar les possibilitats reals que aquest pot oferir per aconseguir millorar la gestió de l'energia lliurada al sistema tant d'aquest tipus de plantes com d'altres similars.

Gestió avançada d'actius de distribució

El futur de les xarxes de distribució

La transició energètica marca el camí cap a un sistema més distribuït, més sostenible i amb una major participació dels clients. Aquest escenari suposa un nou paradigma de la distribució d'electricitat, on en són protagonistes la generació distribuïda, l'electrificació

de la demanda i la connexió dels vehicles elèctrics. En aquest escenari, el distribuïdor d'electricitat s'enfronta a nous reptes en l'operació de les seves xarxes i en la gestió dels seus actius. La digitalització es converteix en un facilitador clau de les solucions a aquests reptes. Si escau, la xarxa de gas es converteix en un facilitador per a la integració de noves tecnologies sostenibles, com el gas renovable.

En aquesta línia, durant el 2019, s'ha iniciat una línia d'estudis sobre impactes de la generació distribuïda i del vehicle elèctric a les xarxes existents, així com l'efecte que tindrien diferents mesures mitigadores sobre aquests impactes. Sobre aquesta llavor, en els propers períodes es treballarà sobre un posicionament sobre el paper del distribuïdor d'electricitat en el nou escenari energètic.

En el cas de la xarxa de gas, aquesta es prepara per a la integració de nous clients que injectaran gas d'origen renovable de forma distribuïda a través de la participació de Nedgia, el distribuïdor de gas de Naturgy, en els projectes de gas renovables descrits en la seva corresponent secció.

Manteniment avançat en xarxes

El món de les xarxes elèctriques i de gas està sumit en un moment de transformació substancial: a més de mantenir el seu paper d'infraestructures crítiques per al subministrament d'energia, passen a assumir un paper fonamental en la integració eficient de les energies netes, com la generació distribuïda i el gas renovable, així com de la mobilitat sostenible. En aquest context, s'han d'explorar noves maneres d'operar i mantenir les xarxes que millorin l'eficiència, incrementin la seguretat i millorin el servei ofert als clients.

Aquest reptador escenari ve acompanyat per un desenvolupament vertiginós de les tecnologies digitals que faciliten i acceleren el canvi. La robòtica i la intel·ligència artificial són dues d'aquestes tecnologies que està aprofitant Naturgy tant per automatitzar els processos d'inspecció dels actius com per implantar nous processos de manteniment basats en la condició. Aquesta nova filosofia permet planificar els treballs prioritzant aquells on es pot anticipar alguna cosa que podria succeir.

⚙️ GALA (Gestió Avançada de Línies Aèries)

En l'àmbit elèctric, durant el 2019 s'han realitzat grans avenços en la creació d'un sistema de gestió dels treballs de tala i poda que treballa amb un model predictiu de creixement de vegetació basat en imatge satel·litària i vol de drons. El sistema compta amb una optimització dels treballs basada en la minimització de riscos. Com a resultat de totes les accions, s'obtenen grans eficiències i millores en la seguretat de les instal·lacions i de les persones que treballen en camp.

⚙️ SPIDER

En el terreny de les actuacions correctives, Unión Fenosa Distribución, l'empresa distribuïdora d'electricitat del Grup, ha començat el 2019 un projecte de desenvolupament i integració de sensors de baix cost capaços de mesurar la posició i les vibracions dels conductors de les línies elèctriques. Això li permetrà anticipar-se a les avaries en detectar impactes de la vegetació en els conductors, reduir els temps de reposició de servei en cas d'avaria i un major aprofitament de la capacitat de transport de les línies elèctriques.

⚙️ ENSO

En l'àmbit del monitoratge d'actius, Nedgia, empresa de xarxes de gas de Naturgy, i un consorci de 36 socis de vuit països treballen en un projecte de desenvolupament i demostració de solucions de microbateries i *harvesting*. Aquest permetrà gestionar l'energia a dispositius IoT autònoms a partir d'una sèrie de tecnologies desenvolupades prèviament i per les quals ja es disposa de capacitat de fabricació de presèries.

Gas renovable i hidrogen

El gas natural renovable és un combustible equivalent al gas natural, però obtingut de recursos renovables, com la biomassa o els residus orgànics. És una energia neutra en emissions de CO₂ que contribueix a la lluita contra el canvi climàtic i forma part de l'anomenada economia circular. Suposa una gestió eficient dels residus que

possibilita a la societat produir, distribuir i consumir gas autòcton, amb la qual cosa es desenvolupa l'economia local. Per promoure l'ús de gas natural renovable, les actuacions s'han centrat en la producció de biometà a partir de biogàs i en la metanació amb hidrogen. Naturgy porta anys treballant en la promoció de gas natural renovable. L'activitat se centra en el desenvolupament de projectes pilot per investigar aquest tipus de gas amb l'objectiu de maximitzar-ne la seva producció i reduir-ne els seus costos.

⚙️ Projecte de producció de gas renovable a l'EDAR de Butarque

El 2019 ha tingut lloc la primera injecció de gas renovable a la xarxa de distribució de Nedgia: un gas generat a partir de biogàs procedent de la valorització de residus de la depuradora d'aigües residuals (EDAR) de Butarque, Madrid. La instal·lació, operada per Nedgia, s'emmarca en el consorci europeu ECO-GATE per impulsar la mobilitat sostenible. L'EDAR compta amb un mòdul de producció de biometà, un mòdul per a la seva injecció a la xarxa i un mòdul de proveïment de gas natural comprimit (GNC) per a vehicles. La instal·lació estarà operativa durant un any, amb l'objectiu de demostrar l'ús eficient i ecològic del gas renovable en aplicacions de mobilitat terrestre i el desenvolupament del mercat de certificats de garanties d'origen de gas renovable a Espanya.

⚙️ Unitat Mixta de Gas Renovable

Es tracta d'un cas d'èxit en què Naturgy, juntament amb Energylab i la col·laboració de l'Empresa Pública de Depuración de Bens (La Corunya), ha posat en marxa una planta de producció de biometà a partir de fangs orgànics de la depuradora d'aigües residuals urbanes. En la mateixa instal·lació, s'ha posat en funcionament una planta experimental de metanació biològica, amb un elevat component d'innovació i desenvolupament. Amb el biometà produït, s'ha subministrat combustible renovable a un autobús de línia regular així com a tres vehicles d'explotació de la planta, la qual cosa ha permès fer un recorregut de més de 135.000 km en conjunt. De manera global, al llarg del 2019, això ha suposat una reducció d'emissions de prop de 6.000 tCO₂. Durant l'any que ve, per donar continuïtat al projecte, s'instal·larà un mòdul d'injecció per injectar el biometà produït a la xarxa de gas.

⚙️ Ris3Cat CoSin

Al costat de l'Institut de Recerca en Energia de Catalunya (IREC) i l'spin-off alemanya Ineratec GmbH, Naturgy ha dissenyat, construït i posat en operació una planta pilot de producció de metà sintètic a la depuradora d'aigües residuals de Sabadell. Aquest projecte innovador està englobat en el concepte Power-to-Gas, que es basa en convertir i emmagatzemar els excessos d'electricitat provinents de fonts renovables aleatòries, com la fotovoltaica i l'eòlica, en gas metà. El programa experimental s'ha dut a terme amb èxit, desenvolupant nous catalitzadors que ofereixen millores en la reacció per tal de reduir costos del procés.

A més dels citats projectes de metanació, dins el concepte de Power-to-Gas, Naturgy participa en diferents activitats d'estudi de producció d'hidrogen verd i les seves possibilitats d'injecció a la xarxa de gas natural.

Generació distribuïda i emmagatzematge

La publicació del RD 244/2019, que regula les condicions de l'autoconsum elèctric, presenta una oportunitat per al desenvolupament de la generació distribuïda basada en solar fotovoltaica dins el mercat espanyol. La directiva estableix els principis per a una nova configuració del mercat de l'electricitat que fomenta la figura de l'agregador.

Amb la regulació actual, les bateries s'han vist desplaçades per l'incentiu de la injecció a xarxa, malgrat que la baixada dels costos de la tecnologia fotovoltaica fa més assequibles les instal·lacions d'autoconsum. Aquest avantatge competitiu es veu incrementat amb la possibilitat que ofereix el nou RD de dur a terme instal·lacions d'autoconsum compartit.

Gràcies a l'avanç de les tecnologies, actualment les infraestructures i sistemes intel·ligents permeten descentralitzar els punts de distribució d'energia, revolucionant els models i donant pas a noves oportunitats de negoci. Naturgy assumeix que la societat evoluciona cap a models col·laboratius i descentralitzats, i la generació distribuïda no n'és una excepció. La tecnologia *blockchain* ofereix la possibilitat de desenvolupar nous models de producció i d'autoconsum compartit.

Durant el 2019, han continuat les iniciatives de generació distribuïda i autoconsum iniciades en anys anteriors, i, a més, s'ha començat a potenciar la creació de nous productes i serveis per a clients.

⚙️ Projecte GrowSmarter

L'objectiu és aplicar tecnologies per a l'empoderament de la ciutadania, l'estalvi econòmic i la reducció d'emissions en entorns de *smart cities*, per tal que aquestes siguin replicables a futur en altres districtes i ciutats. En aquest projecte, Naturgy assumeix un paper clau a Barcelona desenvolupant noves tecnologies en tres àmbits:

- La rehabilitació energètica d'edificis residencials i terciaris per reduir-ne el seu impacte ambiental.
- L'aplicació de sistemes de gestió intel·ligent d'energia a la llar per millorar l'eficiència i l'estalvi energètic.
- La instal·lació de plaques fotovoltaïques amb sistemes d'emmagatzematge que permeten l'autosuficiència i la integració de les energies renovables a la xarxa, com ara a la seu de Naturgy a Barcelona.

⚙️ Projecte Manhattan

Desenvolupament de nous productes i serveis que posen en valor l'energia que el client és capaç de generar amb la seva pròpia instal·lació i on Naturgy pugui oferir serveis d'emmagatzematge d'energia.

Mobilitat sostenible

Naturgy continua amb la seva estratègia de lideratge en les solucions de mobilitat sostenible. La companyia ha seguit apostant pel desplegament a nivell nacional d'una infraestructura de càrrega de gas natural vehicular per a ús públic. A més, participa en projectes tecnològics per a la recàrrega d'aquest tipus de combustible a escala d'usuari, com el projecte HYGEN o el projecte GNV Web, desenvolupat a Rio de Janeiro per proporcionar als clients una eina web àgil i flexible que faciliti el desenvolupament del mercat de consum de gas natural vehicular.

Així mateix, la companyia presta una atenció especial a la millora de l'eficiència energètica i econòmica de les seves pròpies estacions de subministrament, on ha explorat solucions d'emmagatzematge d'energia en volants d'inèrcia amb l'objectiu de fer una gestió energètica més eficient.

Durant l'any 2019, Naturgy no només ha seguit impulsant la millora de la mobilitat a gas natural, també ha realitzat importants projectes en l'àmbit de la mobilitat basada en electricitat.

⚙️ NEAR (New Electricity Assets for Recharging)

El projecte tracta de donar resposta al paper del distribuïdor en el desplegament d'infraestructura de recàrrega pública. Durant 2019, s'han estudiat les eficiències que es produeixen per l'ús de la infraestructura de xarxa existent per al desplegament d'aquests recursos de recàrrega elèctrica. A més, s'han creat dos entorns de proves en instal·lacions de Naturgy amb ús d'infraestructura pròpia d'Unión Fenosa Distribución que donaran suport al desenvolupament de solucions durant el 2020.

⚙️ LNG ON Wheels ©

Durant el 2019, s'ha continuat amb el desenvolupament d'una solució que facilitarà el subministrament de gas natural líquid (LNG, per les seves sigles en anglès) a zones amb unes característiques definides. Consisteix en un LNG Truck Carrier que transporta cisternes i que compta amb un nou mòdul que permet la connexió i la càrrega simultània de les cisternes des d'un vaixell metaner o una altra infraestructura de subministrament.

Solucions de client

Smart Client

L'ús de tecnologies com l'Internet de les coses (IoT) i la intel·ligència artificial permet desenvolupar la figura del client actiu, que disposa d'eines de monitoratge i control de les seves instal·lacions per poder consumir l'energia d'una manera més eficient i integrar nous serveis com la generació renovable distribuïda o la mobilitat elèctrica.

⚙️ Customer Engagement Xile

Projecte amb l'objectiu de crear i desenvolupar un nou canal digital amb el client, a través d'una nova app, que sigui més ràpid, eficient, accessible i assequible. Aquesta app ha de permetre transformar la relació amb el client, per donar atenció i informació personalitzades i oportunes. Amb aquesta app es disposarà d'informació en temps real i d'un servei personalitzat que permetrà fer una previsió i comparació de consums, transaccions digitals i moltes altres funcionalitats.

⚙️ Pilot assistent energètic per a client residencial

L'objectiu d'aquest projecte ha estat desenvolupar una prova de concepte per testejar com una solució basada en intel·ligència artificial pot assessorar sobre l'horari més adequat per al consum energètic de determinats clients amb una instal·lació solar fotovoltaica en el seu habitatge. La solució s'ha integrat en un altaveu intel·ligent per ser utilitzat com a canal de comunicació. El projecte s'ha pilotat al Living Lab de l'InnovaHub de Madrid i servirà com a base per a posteriors desenvolupaments d'aquest tipus de solucions.

Projectes d'edificació sostenible

En l'àmbit de l'edificació, hi ha un elevat potencial per reduir el consum d'energia primària i la generació d'emissions de CO₂ associades al sector. S'han d'evolucionar les solucions energètiques ofertes als clients integrant energies renovables i solucions constructives passives i actives d'alta eficiència, així com integrar les solucions de mobilitat sostenible com una opció més a oferir dins dels edificis.

⚙️ KIC COFAST

És un projecte d'innovació finançat per KIC Innoenergy, que consisteix a desenvolupar i llançar al mercat una nova solució integrada i estandarditzada d'estacions de càrrega ràpida de vehicles elèctrics, basada en un sistema de cogeneració a petita escala alimentat a gas natural.



Projectes smart channel

La transformació digital està canviant el model de comunicació entre consumidors i empreses. Per adaptar el model de comunicació a aquesta nova realitat, s'ha d'accelerar la digitalització dels canals de comunicació, mitjançant l'ús de tecnologies com la intel·ligència artificial, que permet automatitzar certs processos d'atenció al client, amb els beneficis d'augmentar la immediatesa i la simplicitat de les comunicacions.

⚙️ Desenvolupament d'un assistent virtual

Aquest projecte permetrà l'atenció durant les 24 hores del dia, els set dies de la setmana, i la disposició d'un únic canal per centralitzar la gran majoria de consultes sobre productes i serveis en tota la seva cadena de valor, així com per poder oferir una comunicació àgil, clara i transparent.

Altres àmbits d'actuació

En l'últim temps, la companyia ha canviat la forma d'implantar la innovació, d'una manera transversal a un treball independent per cada línia de negoci. No obstant això, durant el 2019 s'han explorat noves tecnologies de múltiple aplicació en la companyia. Una d'elles és la tecnologia *blockchain*, sobre la qual s'han realitzat diverses iniciatives com a projectes pilot que estan permetent aprendre els diferents casos d'ús.

⚙️ Projecte certificació Sedigas

Pilot d'una plataforma amb Sedigas per a la certificació del carnet dels instal·ladors. L'objectiu és evitar el frau en la generació de les identificaciones donant traçabilitat al procés de creació dels carnets i generant la identitat digital de l'instal·lador. La plataforma certifica a persones i, en el futur, podria aplicar-se en la certificació d'obres i instal·lacions, com la certificació dels sistemes de generació d'energia renovable i el seu manteniment. Gràcies a la tecnologia *blockchain*, aquest servei al client ja és plenament viable arreu del món amb absoluta seguretat i privacitat de dades.

Planificació de la innovació i vigilància tecnològica

—

La vigilància tecnològica suposa la captació i l'anàlisi de la informació interna i externa de l'ecosistema tecnològic, i de les seves dinàmiques de mercat associades, per orientar i planificar les activitats d'innovació i crear un coneixement en el Grup que ajudi els negocis a identificar les oportunitats i els riscos que es presenten en un entorn en ràpid canvi immers en la transició energètica. Aquesta activitat es realitza amb un enfocament integral, analitzant la tecnologia, els aspectes socials, mediambientals i regulatoris, de mercat i comercials, i addicionalment avaluant el posicionament dels competidors.

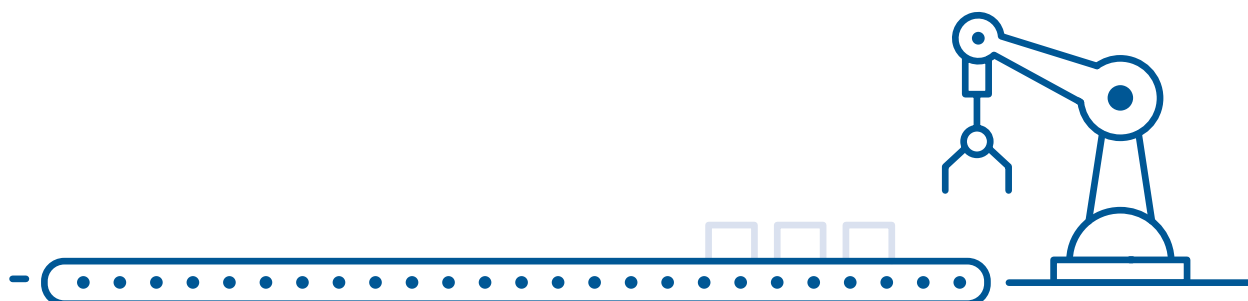
L'eina fonamental per fer aquest seguiment i anàlisi a Naturgy són els observatoris tecnològics, coordinats per l'àrea d'innovació en els quals, amb un format col·laboratiu i transversal, participen tant unitats corporatives com de negoci.

Durant el 2019, s'ha posat en marxa un sistema de gestió digital de la vigilància tecnològica que permet la captació, el tractament, l'anàlisi i el *reporting* de la informació d'una manera àgil, flexible i que fomenta el treball col·laboratiu i transversal. L'objectiu és implantar una metodologia altament flexible, capaç d'incorporar les millors pràctiques i d'actualitzar-les segons sigui convenient.

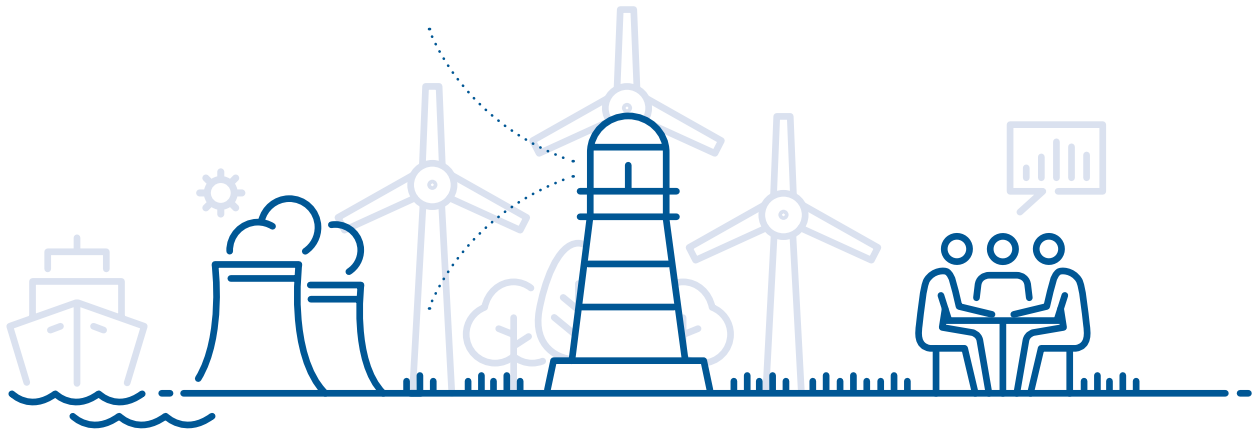
Observatoris Tecnològics

La innovació a Naturgy comença amb la vigilància de l'ecosistema identificat com a rellevant per als negocis. Aquesta vigilància constitueix un element clau com a font d'informació per a la companyia, permetent la presa de decisions en la gestió de les tecnologies identificades i creant una base de coneixement propi. Permet anticipar-se als canvis, conèixer el posicionament de la competència, valorar adequadament la importància de les noves tecnologies, els productes o els models de negoci, i integrar-les d'una manera fluida i natural en els negocis, optimitzant mitjans i recursos. En resum, contribueix a mantenir i incrementar la competitivitat de Naturgy.

La vigilància se sustenta en l'activitat dels observatoris, en què participen més de 200 persones de diferents negocis i àrees corporatives. Són grups amb un marcat caràcter col·laboratiu en els quals es comparteix i analitza la informació amb una visió integral: tecnologia, aspectes comercials, regulatoris, socials o de mercat. Es generen *insights* que orienten l'activitat d'innovació i contribueixen a l'evolució i transformació dels negocis. Faciliten l'adopció de noves tecnologies i bones pràctiques, despertant idees i facilitant el desenvolupament de noves oportunitats.



En aquesta imatge se sintetitza el procés d'anàlisi i resultats dels observatoris_



Entorn disruptiu

Mineria de dades (font: RSS)
 Bloomberg
 Stanford
 Thomson Reuters
 Associacions
 Estudis de prospecció
 Scouting



Dinàmiques de mercat

Observatoris

Gas Renovable · H₂ · Xarxa Gas I GNL I Gen. Convencional · CCUS I Mobilitat Sostenible I Xarxes elèctriques I Eòlic I Solar I Hidro I Client i generació distribuïda I Emmagatzematge I Tecnologies Digitals (Blockchain, IoT i comunicacions, IA i Data)



Participació de persones clau del grup (>190 persones amb dedicació del 2%) en un format transversal, col·laboratiu i amb funcionament autònom, coordinat des d'Innovació.

Posicionament tecnològic I Business Cases I Divulgació I Radar I Tecnologies disruptives I Fòrums i associacions I Tendències I Base de coneixement I Dinàmiques mercat I Anàlisi d'experts I Intercanvi d'informació.

Contribuint a la **transformació dels Negocis** i preparant-los per la ràpida adopció de noves tecnologies i bones pràctiques.

Resultats útils i d'alt valor

Roadmaps
 Propostes i nous models de negoci
 Newsletters
 Butlletins tecnològics
 Estat de l'art (Pathways)

Un sistema eficient
 Cerca centralitzada i anàlisi descentralitzat.

Durant el 2019, s'ha realitzat el llançament de l'observatori de Tecnologies Digitals que agrupa tres centres de competència: *Blockchain*, IoT i Comunicacions, Intel·ligència Artificial. Aquest observatori, enfocat a les noves tecnologies, és transversal a tots els altres –com el d'Emmagatzemament– i permetrà, en un entorn col·laboratiu, no només estar en contacte amb l'ecosistema tecnològic, sinó de servir als negocis per:

- Conèixer la tecnologia que serveix de palanca per a l'automatització dels seus processos.

- Compartir casos d'èxit externs i interns.
- Conèixer de què estan fent la competència (*utilities*) i els nous entrants.
- Conèixer i explorar *startups* de referència, tecnològiques, centres tecnològics, etc.
- Idear, desenvolupar i llançar nous models de negoci basats en la tecnologia.

De tots els resultats de l'esforç de vigilància, destaca l'emissió de *newsletters* dirigides a l'alta direcció, que resumeixen les principals tendències i dinàmiques de mercat associades, acompanyades d'una anàlisi dels reptes i oportunitats, i ressaltant les implicacions per Naturgy a curt, mitjà i llarg termini. També és important la realització, un cop a l'any, dels *pathways*, unes jornades en què es difonen i posen en comú les principals conclusions dels observatoris i que serveixen de base per al posicionament tecnològic que es plasma en els *roadmaps*, que defineixen la planificació d'alt nivell de la innovació en cadascuna de les sis línies prioritàries.

El *roadmap* de cada línia d'innovació defineix, a partir del coneixement de l'entorn i de la seva anàlisi, els objectius i les activitats per aconseguir-los a curt, mitjà i llarg termini. L'activitat de seguiment i anàlisi de tendències tecnològiques i dinàmiques de mercat dels observatoris permeten la definició d'aquests objectius. Cada línia d'innovació lidera anualment el procés de revisió del *roadmap* amb els observatoris implicats. Durant el 2019 s'ha realitzat el primer exercici de revisió i actualització dels *roadmaps* que es van definir per primera vegada el 2018.

De la mateixa manera, els *roadmaps* serveixen de "línia 0" per a la definició del posicionament de Naturgy en els *think tanks*.

Think tanks

Des innovació s'han definit diversos grups de treball, que s'han denominat *think tanks*, a fi de realitzar una reflexió sobre les tendències dins del sector energètic i les possibles noves oportunitats de negoci. Aquests grups es lideren des d'estratègia i innovació amb la participació activa de tots els negocis, en els quals el posicionament final haurà de ser validat pel Comitè de Direcció.

L'objectiu principal dels *think tanks* és definir el posicionament estratègic del Grup Naturgy a partir d'una anàlisi decisòria de la informació dels observatoris i els *roadmaps* que defineixen el posicionament tecnològic. Defineixen i llancen les línies d'acció concretes per fer-ho. Així mateix, en aquells segments de negoci que ho requereixin, es creen uns equips de treball –grups *agile*– per a la ideació i el prototipatge de nous models de negoci i desenvolupament de les línies d'acció.

Els dos primers *think tanks* en els quals s'ha començat a treballar el 2019 han estat "Mobilitat Sostenible" i "Economia Circular i Transició Justa", amb l'objectiu d'anar cobrint totes les àrees en les quals participa la companyia i definir un posicionament.



Foment de la innovació

La innovació segueix sent una palanca fonamental a Naturgy per al desenvolupament i l'evolució de les propostes i els serveis als clients, així com de transformació de la cultura i les maneres de treball. És una de les eines que ha permès que, en moltes unitats de la companyia i de manera quotidiana, els treballs es duguin a terme amb metodologies àgils. Així, es proven noves idees generades internament i s'està obert a explorar altres idees externes, i fins i tot a participar en plataformes i programes d'innovació oberta. És aquí on es col·labora amb altres corporacions, a través de grups de treballs multidisciplinaris per resoldre reptes de negoci concrets. Exemple d'això és la participació en programes intersectorials com Madrid in Motion, Start4Big o CleanTech Camp, o el desenvolupament de solucions de negoci concretes dutes a terme per grups agile, amb participació de personal intern i extern. Cal destacar també la cada vegada major participació en els esdeveniments innovadors duts a terme en els *innovaHub*.

InnovaHubs

Els *innovaHubs* són espais oberts i a disposició de tots els empleats per dur a terme activitats innovadores i on s'exploren noves formes de treball col·laboratiu i àgil.

Entre les múltiples activitats que en ells es desenvolupen destaquen els *meet ups* i els *techbreakfast*, tots dos amb un format semblant, informal, dinàmic i col·laboratiu, on per a cadascuna de les temàtiques proposades es fa una breu presentació de l'estat de la qüestió d'aquesta temàtica, seguida d'intervencions de diverses empreses i *startups* preseleccionades que exposen els seus productes, la tecnologia o els serveis, per donar una idea de primera mà sobre allò en què s'està treballant.

innovaHub@MAD és el pol a Madrid, el centre d'innovació de Naturgy ubicat a les oficines de San Luis. Des de la seva creació, s'ha convertit en una palanca fonamental en el foment de la innovació dins de la companyia, així com en un lloc de trobada amb l'ecosistema. Durant el 2019, s'han rebut a gairebé 5.000 persones en *innovaHub@MAD*. Els *techbreakfast*

duts a terme han cobert àmbits com la *smart mobility*, la generació distribuïda, la *smart home*, la generació renovable, el medi ambient o la visió artificial.

Per la seva banda, *innovaHub Barcelona* (*innovaHub@bcn*) és el centre d'innovació a Barcelona i s'utilitza com a punt de trobada amb els actors de l'ecosistema digital i tecnològic que estan impactant en el sector de l'energia. Es troba a Barcelona Tech City, un clúster de negocis digitals amb empreses tecnològiques líders en el seu sector, fons d'inversió, *startups* i altres espais de corporacions. Sens dubte, és un lloc clau perquè Naturgy potenciï el seu posicionament en l'ecosistema d'innovació i aconseguixi sinergies amb els seus actors. Durant l'any 2019 s'ha rebut gairebé a 2.500 assistents. Els *meet ups* duts a terme han cobert àmbits com a realitat augmentada, manteniment 4.0, hidrogen renovable, *smart cities*, construcció sostenible i circular, i processos d'identificació, ideació i innovació.

Innovació oberta i plataformes

[102-13]

A través de les iniciatives d'innovació oberta, Naturgy manté una actitud oberta per observar i identificar oportunitats i tendències, i conèixer l'estat i el desenvolupament de nous models de negoci i serveis i els seus avenços, amb l'objectiu de trobar noves idees que puguin atendre les demandes dels mercats i els clients. Exemples d'aquestes iniciatives el 2019 han estat Madrid in Motion (mobilitat a la ciutat), Start4Big (reptes transversals entre grans empreses) i CleanTech Camp (incubació d'*startups* en energies renovables).

■ Start4Big

És la primera iniciativa d'innovació oberta multisectorial a Europa que neix amb l'ambició de trobar a les millors *startups* amb què desenvolupar solucions per resoldre diferents reptes de negoci que permetin, en cas d'èxit, escalar de manera ràpida la solució a nivell comercial.

Es van presentar 173 projectes, el 43% de fora d'Espanya. Els seleccionats són quatre *startups* espanyoles i una britànica. Dels cinc projectes seleccionats, quatre seran multisectorials, és a dir, que en el pilot col·laboraran dues o més empreses. Naturgy va realitzar un total de quatre pilots.

■ Cleantech Camp

És un programa d'emprenedoria l'objectiu del qual és promoure la transferència tecnològica i l'emprenedoria en el camp de les energies netes. En la tercera edició del Cleantech Camp, es van presentar un total de 56 projectes d'empreses en fase emergent de totes les procedències. Entre tots els projectes rebuts, se'n van seleccionar 15, que durant quatre mesos han pogut seguir el programa guiats per experts per desenvolupar el seu pla de negoci. Actualment, Naturgy està realitzant pilots amb tres de les *startups* participants.

- El 2019, es va llançar per primera vegada la iniciativa que pretén donar resposta al gran desafiament de la mobilitat urbana a Madrid, denominat "Madrid in Motion". A través d'aquesta iniciativa, s'està accelerant una solució concreta, proposada per una *startup* israeliana, per a l'optimització del Capex i de l'Opex a les gasineres de la companyia.

La companyia ha col·laborat amb administracions públiques en la identificació de les necessitats generals de desenvolupament i en la definició de plans d'innovació. A més, continua present en les diferents entitats i institucions líders en el sector energètic, així com en diferents plataformes tecnològiques, com l'espanyola de xarxes elèctriques (FutuRed), la plataforma tecnològica espanyola d'eficiència energètica (PTE-EE) o l'interplataforma de ciutats intel·ligents (GICI), entre d'altres.

Altres centres d'innovació

Durant el 2019, Naturgy ha desenvolupat i creat un nou espai dedicat a impulsar la transformació *data-driven* marcada en el Pla Estratègic. Un espai orientat al *learning by doing*, on treballar, compartir i accelerar les iniciatives de dades amb focus en *advanced analytics* i intel·ligència artificial, *reporting* i visualització, i gestió i govern de les dades.



Governança

Gestió eficaç i transparent
de bon govern | 36

Riscos i oportunitats | 44

Auditoria Interna
i Compliance | 52



Accions de valor proposades 2019

Finalitzar la implantació de Model d'Indicadors
d'Auditoria Contínua. ■

Grau de compliment.

■ Acabat. ■ Avanç elevat. ■ Avanç intermedi.
■ Avanç escàs. ■ No iniciat.

Gestió eficaç i transparent de bon govern

Govern corporatiu, en constant evolució

[102-12] i [102-18]

El govern a Naturgy es regeix d'acord amb els principis d'eficàcia i transparència establerts d'acord amb les principals recomanacions i estàndards existents internacionalment.

Mitjançant el Consell d'Administració s'efectuen actuacions de bon govern, principalment a través de l'anàlisi i l'aprovació anual del perfil de riscos de la companyia, incloent les qüestions ètiques, socials i ambientals en la planificació de les activitats. Així mateix, la companyia revisa les seves activitats periòdicament a través de processos de *compliance* i auditoria interna, i recull en normes internes les pràctiques que han de redundar en el millor comportament de la companyia.

El 2019 s'ha modificat l'article 6 del Reglament del Consell, ampliant de sis a vuit les sessions mínimes anuals en què ha de reunir-se i possibilitant que qualsevol conseller pugui sol·licitar la inclusió d'assumptes en l'ordre del dia.



Durant l'exercici 2019, el Consell ha posat especial èmfasi en la reflexió estratègica de la companyia, ha seguit avançant en la millora de les matèries de govern corporatiu i, després de l'anàlisi de la Comissió de Nomenaments i Retribucions de les recomanacions de la Guia Tècnica 1/2019 sobre Comissions de Nomenaments i Retribucions de la CNMV, s'han adoptat mesures per implementar algunes de les seves recomanacions, que han donat com a conseqüència l'aprovació d'una Matriu de Competències del Consell.

Es considera una bona pràctica l'elaboració d'una matriu amb les competències necessàries per al consell que defineixi les aptituds i els coneixements dels candidats a consellers, especialment els dels executius i els dels independents, i que ajudi a la Comissió de Nomenaments i Retribucions a definir les funcions que han de correspondre a cada lloc que s'ha de cobrir, així com les competències, els coneixements i l'experiència més adequats per a aquest.

Estructura de govern de Naturgy



Funcions i composició del Consell d'Administració

[102-18], [102-26], [102-28] i [102-32]

La gestió preventiva de riscos i la consideració d'aspectes lligats a la responsabilitat corporativa formen part de les activitats del Consell d'Administració, màxim responsable de l'aprovació de les polítiques de govern corporatiu i responsabilitat corporativa. Anualment, a través de la formulació dels respectius informes, revisa i aprova la informació sobre els riscos i les oportunitats en aquestes matèries.

El Consell d'Administració exerceix les competències que la Llei, els Estatuts Socials i el seu Reglament d'Organització i Funcionament li atribueixen. En concret, corresponen en exclusiva a Consell d'Administració, segons l'article 3 del Reglament, les següents facultats generals:

Matèries indelegables:

- Les previstes en la legislació com a indelegables.
- La constitució, inversió i supervisió de la gestió de plans de pensions del personal i qualsevol altre compromís amb el mateix que impliqui responsabilitats financeres a llarg termini de la societat.

- El nomenament i la destitució dels directius que tinguessin dependència directa del Consell o d'algun dels seus membres, així com l'establiment de les condicions dels seus contractes, inclosa la seva retribució.
- Les matèries subjectes a majoria reforçada que preveu l'apartat 4 de l'article 7 del present Reglament.

Matèries ordinàriament indelegables, però que poden adoptar els òrgans o persones delegades, per raons d'urgència degudament justificades i que hauran de ser ratificades en el primer Consell d'Administració que se celebri després de l'adopció de la decisió, de les quals es destaquen les següents:

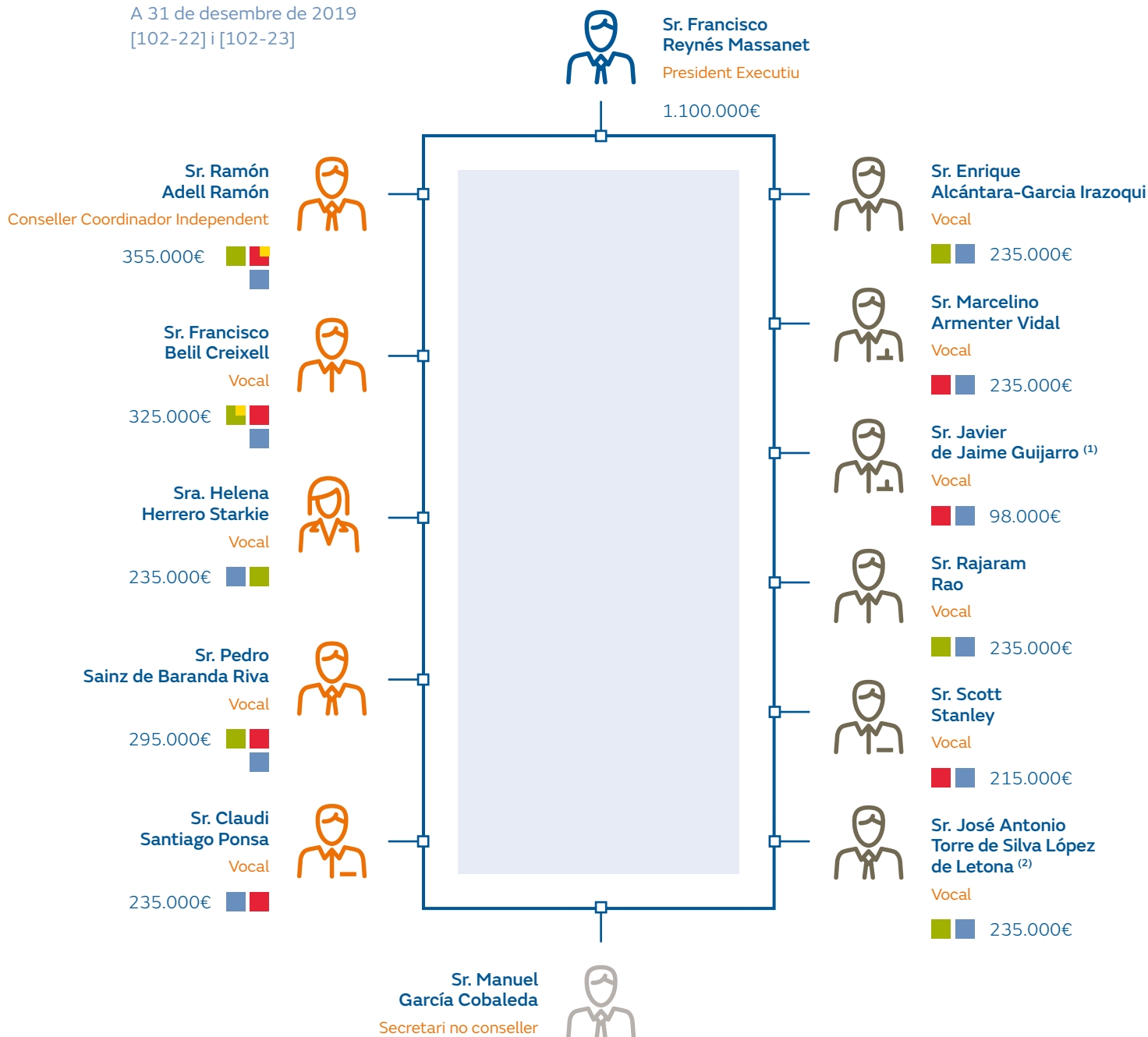
- L'aprovació dels objectius de gestió, el pla de finançament anual, la política d'inversions i de finançament, la política de responsabilitat social corporativa.
- La determinació de la política de govern corporatiu de la societat, de la política de control i gestió de riscos, inclosos els fiscals, i la supervisió dels sistemes interns d'informació i control.
- L'aprovació de la informació financera que, per la seva condició de cotitzada, hagi de fer pública la societat periòdicament.
- L'aprovació de les inversions o operacions de caràcter estratègic.



Composició del Consell d'Administració i les seves comissions_

A 31 de desembre de 2019

[102-22] i [102-23]



Naturalesa del càrrec

■ Executiu. ■ Independent. ■ Dominical. ■ N/A.

Tipus d'comissió

■ Comissió d'Auditoria i Control. ■ Comissió de Nomenaments i Retribucions.

■ Presidente de la comissió. ■ President de la comissió.

⁽¹⁾ La societat Rioja S.à.r.l. va substituir com a Consellera a Rioja Bidco Shareholdings, S.L.U. a l'agost del 2019.

⁽²⁾ Theatre Directorship Services Beta, S.à.r.l.



Avaluació i capacitació del Consell d'Administració

D'acord amb les recomanacions del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades i amb el propi Reglament del Consell, anualment s'avalua la qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració i les comissions d'aquest.

El 2019 s'ha posat en marxa un procés intern d'autoavaluació, tant del funcionament del Consell d'Administració com de les Comissions d'Auditoria i de Nomenaments i Retribucions.

L'exercici d'autoavaluació corresponent al 2019 ha conclòs que tant el Consell d'Administració com les seves comissions han exercitat plenament i sense interferències les seves competències, amb total respecte a la legalitat vigent i a les normes de l'organització.

Diversitat en el procés de nomenaments i renovació de consellers

[102-24], [102-25] i [405-1]

El Consell d'Administració de Naturgy està format per dotze membres, dels quals un és dona. Entre els membres del Consell hi ha diversitat d'experiències professionals i coneixements acadèmics (enginyers, advocats o economistes, entre d'altres), tal com s'ha identificat a la Matriu de Competències del Consell.

La companyia, en la seva Política de Selecció de Consellers, indica expressament que la Comissió de Nomenaments i Retribucions ha de vetllar perquè els procediments de selecció no pateixin biaixos implícits que puguin implicar cap discriminació.

Pel que fa a la selecció dels candidats a conseller, el procés parteix de la realització d'una avaluació per part de la Comissió de Nomenaments i Retribucions, que pot comptar amb assessorament extern. L'anàlisi es basa en les necessitats de la companyia i en les competències, els coneixements i les experiències necessàries en el Consell, així com en l'alineament del candidat amb els principis, els valors i la visió de Naturgy.

Diversitat i matriu de competències_

[405-1]

Competències clau	Sr. Ramón Adell	Sr. Enrique Alcántara	Sr. Marcelino Armenter	Sr. Francisco Bellil	Sra. Helena Herrero	Sr. Javier de Jaime	Sr. Rajaram Rao	Sr. Francisco Reynés	Sr. Pedro Sainz de Baranda	Sr. Claudi Santiago	Sr. Scott Stanley	Sr. José Antonio Torre de Silva
Prioritats estratègiques/de negoci												
Tendències energètiques globals/estratègia/tecnologia	■	■	■	■			■	■		■		
Infraestructura (inversions en entorns regulats)	■	■	■	■		■	■	■		■	■	■
B2C (experiència de client i nous serveis)	■		■		■	■			■			■
Excel·lència operacional i processos d'optimització	■		■	■	■			■	■	■	■	
Reguladors/altres relacions amb actors públics	■	■	■				■	■			■	
Experiència internacional	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Funcions específiques/Perfils relacionats amb responsabilitats del consell												
Experiència en alta direcció			■	■	■			■	■	■	■	
Comptabilitat/auditoria/gestió de riscos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Finances corporatives	■		■		■	■	■	■	■	■		■
Tecnologies industrials i energètiques (tecnologies industrials)				■				■	■	■	■	
Tecnologies industrials i energètiques (tecnologies de la informació)					■			■	■	■		
Gestió del talent i remuneració	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Govern corporatiu i sostenibilitat (ESG)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		■

Naturalesa del càrrec

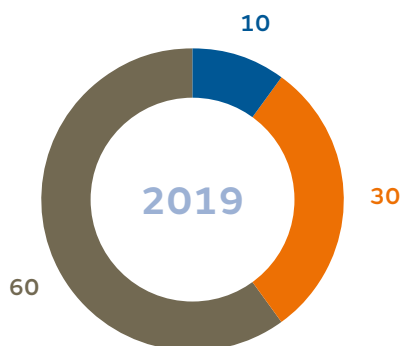
■ Executiu. ■ Independent. ■ Dominical.

Experiència

■ Professional executiva. ■ Com a conseller o experiència executiva indirecta.

Desglossament del Consell d'Administració per categoria d'edat _

(%) [405-1]



Edats

■ -55 anys. ■ 55-60 anys. ■ +60 anys.

Model retributiu del Consell d'Administració

[102-35], [102-36] i [102-37]

La retribució dels consellers representa un tema de cabdal importància en el bon govern de la companyia. Com a tal, i d'acord amb el marc legal existent, Naturgy informa periòdicament sobre les retribucions dels membres del Consell d'Administració a través del Informe Anual Integrat, dels Comptes Anuals i de l'Informe Anual sobre Remuneració dels Consellers, disponibles tots públicament.

La remuneració dels consellers per les seves funcions de participació en els òrgans de decisió col·legiada té la condició de fixa. Únicament el President del Consell d'Administració percep remuneració per raó de les funcions executives que realitza al marge de la seva pertinença al Consell.

La determinació de la remuneració de cada conseller correspon al Consell d'Administració, que tindrà en compte les funcions i responsabilitats atribuïdes a cada conseller, la pertinença a comissions del Consell i altres

circumstàncies objectives que consideri rellevants. En aquest sentit, la remuneració dels consellers haurà de guardar una proporció raonable amb la importància i la situació econòmica de la companyia, i amb els estàndards de mercat d'empreses comparables.

El sistema de remuneració haurà d'estar orientat a promoure la rendibilitat i sostenibilitat a llarg termini de la companyia i incorporar les cauteles necessàries per a evitar l'assumpció de riscos excessius i la recompensa de resultats desfavorables.

No s'ha recorregut a consultors externs per a determinar la remuneració dels consellers.

En la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2019 s'ha aprovat per majoria l'Informe Anual sobre les Remuneracions dels Membres del Consell d'Administració corresponent a 2018 segons el detall següent:

Nombre d'accions que van emetre vots vàlids	834.319.657
Nombre total de vots vàlids emesos	834.319.657
Proporció del capital social que representaven els vots vàlids emesos (%)	83,4
Vots a favor	817.516.132
Vots en contra	15.644.927
Abstencions	1.158.598
Quòrum d'assistència Junta General d'Accionistes (%)	85,2

Assumpes tractats en la Junta General d'Accionistes

[102-21], [102-33] i [102-34]

El quòrum d'assistència a la junta va representar el 85,2% del total d'accions de Naturgy.

Assumpte	Naturalesa de l'assumpte	Conclusions assolides
Aprovació dels Comptes Anuals i l'Informe de Gestió de Naturgy Energy Group, SA.; els Comptes Anuals Consolidats i l'Informe de Gestió del Grup Consolidat corresponents a l'exercici tancat el 31 de desembre de 2018.	■	■
Aprovació de l'aplicació dels resultats de l'exercici tancat el 31 de desembre de 2018.	■	■
Aprovació de l'estat d'informació no financera consolidada de Naturgy Energy Group, S.A.	■ ■ ■	■
Traspàs al compte de "Reserves voluntàries".	■	■
Autorització al Consell d'Administració per a l'adquisició derivativa d'accions pròpies.	■	■
Aprovació de la gestió realitzada pel Consell d'Administració durant l'exercici 2018.	■ ■	■
Reelecció, ratificació i, si s'escau, nomenament de membres del Consell d'Administració.	■ ■	■
Aprovació d'una reducció de capital mitjançant amortització d'accions pròpies en execució del programa "Share buy-back".	■	■
Aprovació de la Política de remuneració dels consellers exercicis 2019-2021.	■	■
Aprovació de l'Incentiu a Llarg Termini per al President Executiu i altres Directius.	■	■
Pla de Lliurament d'accions per al personal de Grup Naturgy.	■ ■	■
Vot consultiu en relació amb l'Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració.	■	■
Informació sobre la modificació del Reglament d'organització i funcionament del Consell d'Administració de Naturgy Energy Group, S.A. i les seves Comissions.	■ ■	■

Naturalesa de l'assumpte

■ Econòmica. ■ Social. ■ Ambiental.

Conclusions assolides

■ Aprovació per majoria.

Riscos i oportunitats



La gestió del risc a Naturgy

[102-30]

Naturgy identifica i avalua l'impacte dels principals factors de risc per a la companyia, garantint l'homogeneïtat en els criteris emprats en el mesurament i proposant mesures de control i correctives en coordinació amb els negocis afectats.

Comissió d'Auditoria

Òrgan supervisor de l'eficàcia del control intern i dels sistemes de gestió de riscos. Vetlla perquè aquests identifiquin els diferents tipus de risc i les mesures previstes per a mitigar-los i per a abordar-los en cas que es materialitzin.

Comitè de Riscos

Responsable de determinar i revisar el perfil de risc objectiu de la companyia. Així mateix, supervisa que tota l'organització compregui i accepti la seva responsabilitat en la identificació, avaluació i gestió dels riscos més rellevants.

Unitats de Control de Riscos

Responsables de monitorar, controlar i reportar el risc assumit, i de vetllar pel manteniment del perfil de risc objectiu establert. Destaquen les unitats: Riscos i Assegurances, Riscos Gas & Power i Auditoria Interna.

Unitats de Negocis, Àrees Corporatives i de Projecte

Responsables de l'aplicació dels principis generals de la Política de Control i Gestió de Riscos i de la gestió del risc en els seus àmbits de responsabilitat: observant, reportant, gestionant i mitigant els diferents riscos.

Un model que s'anticipa a l'evolució de l'entorn

El Model de Gestió del Risc de Naturgy busca garantir la predictibilitat de l'acompliment de la companyia en tots els aspectes rellevants per als seus grups d'interès. Això requereix establir la tolerància al risc per mitjà de la fixació de límits per a les categories de risc més rellevants. Amb això, la companyia pot anticipar-se a les conseqüències de la materialització de certs riscos, la qual cosa li permet ser percebuda en els mercats com una companyia sòlida i estable.

Naturgy disposa d'un marc que integra els punts de vista de govern, riscos i compliment, de manera que possibilita una visió integrada dels processos del Grup, els controls existents sobre aquests i el risc que s'hi associa.

Una gestió integrada

[102-11], [102-15] i [102-31]

Naturgy analitza el seu perfil global de risc segons el potencial impacte sobre els seus estats financers. Amb això, determina el màxim nivell acceptat d'exposició al risc, així com els límits admissibles per a la gestió d'aquest.

Les eines que permeten a la companyia una millora contínua en el procés d'identificació, caracterització i determinació del perfil de risc de Naturgy són:



Naturgy ha identificat els riscos ambientals en les seves instal·lacions utilitzant com a base la normativa de referència (UNE 150008 a Espanya). Per a la seva prevenció, ha implantat un sistema integrat de gestió que recull els procediments de control operacional i de gestió ambiental. Aquest sistema és auditat internament, i certificat i auditat anualment per AENOR. Addicionalment, Naturgy ha implantat plans d'emergència en instal·lacions i magatzems amb risc d'accident ambiental, incloent un pla d'actuació, mitjans de contenció i simulacres periòdics.

Política de Control i Gestió de Riscos

La Política Global de Control i Gestió de Riscos ha estat aprovada pel Consell d'Administració de Naturgy al gener de 2019. El seu objecte és establir els principis i pautes generals de comportament necessaris per garantir l'adequada identificació, informació, avaluació i gestió de l'exposició al risc de Naturgy.

Mapa Corporatiu de Riscos

Identifica i quantifica els riscos susceptibles d'afectar l'exercici de Naturgy, tenint en compte les característiques de la posició en riscos: les variables d'impacte, la severitat potencial quantitativa i qualitativa, la probabilitat d'ocurrència i el grau de gestió i control. És actualitzat i presentat anualment a la Comissió d'Auditoria.

En el marc del Pla Estratègic 2018-2022, s'han desenvolupat metodologies que permeten quantificar i controlar l'impacte en valor dels riscos més rellevants de Naturgy en l'horitzó temporal del pla.

Altres Mapes de Riscos

Les Unitats de Negoci de Naturgy, discrecionalment, promouen mapes de riscos específics, d'acord i alineats amb una metodologia comuna, que serveixen de base al Mapa Corporatiu de Riscos.

Sistema de Mesurament de Riscos

Té com a comesa quantificar, de forma recurrent i amb base probabilística, la posició en risc assumida a nivell global per a les diferents categories de risc. Per això, porta a terme anàlisis de riscos correlatius, anàlisi de sensibilitat i proves d'estrès per als principals riscos identificats.

Resiliència

Les empreses han d'estar degudament preparades per enfrontar-se a escenaris de crisi que puguin posar en perill els seus objectius o la pròpia societat (subministrament de serveis essencials, incendis, abocaments, etc.). En aquest context és fonamental la col·laboració amb entitats públiques i privades.

Naturgy disposa d'un model de resiliència amb el qual anticipar i afrontar situacions de crisi reduint el seu impacte en el negoci, els clients i la societat. Aquest model contempla el desenvolupament de plans de gestió de crisi, l'execució de programes de formació i entrenament per als comitès de gestió de crisi i equips involucrats, i la relació amb els grups d'interès afectats.

Actualment Naturgy disposa de plans de gestió de crisi al Marroc, Egipte, Xile, el Brasil, Mèxic, Panamà i Espanya. L'any 2019 s'han realitzat set simulacres de crisi, l'objectiu dels quals ha estat assegurar l'eficàcia en l'actuació dels equips i verificar l'operativitat i coherència dels protocols establerts en els plans.

Principals riscos

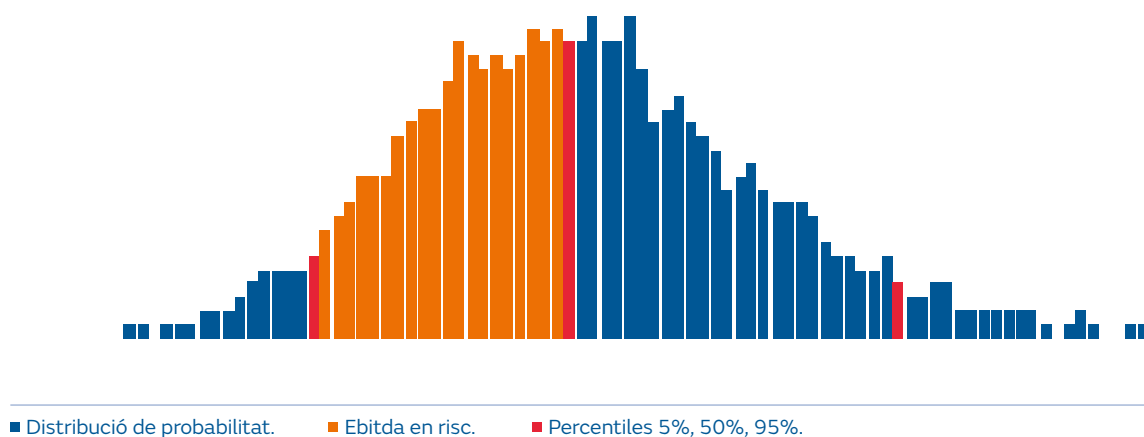
[102-15]

Descripció dels principals riscos

L'Àrea de Riscos vetlla per garantir la recurrència i sostenibilitat dels resultats. Com a tasca clau, destaca la modelització dels estats financers, orientada a identificar les seves principals sensibilitats i anticipar possibles incidències. La modelització quantitativa s'organitza en funció de les àrees de risc de crèdit, risc de mercat i risc operacional.

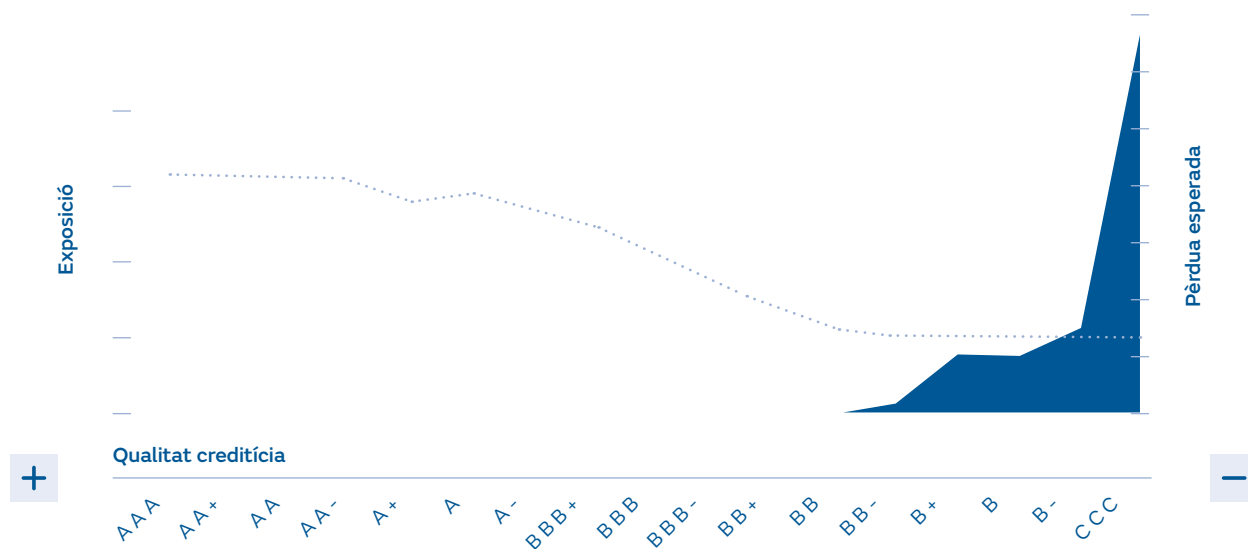
Risc de mercat

Rang de valors que pot assolir l'Ebitda anual de Naturgy a causa de l'evolució dels factors de mercat: preu del gas, preu de l'electricitat i tipus de canvi.



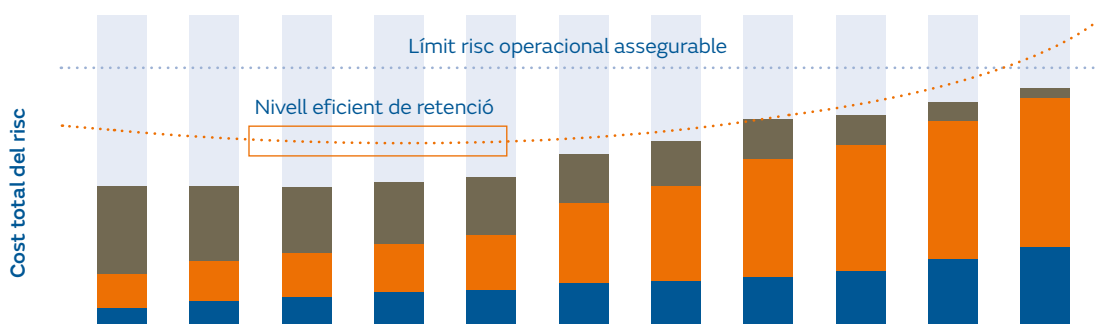
Risc de crèdit

Lògica del perfil de risc i pèrdua esperada objectiu. Pitjors nivells de qualitat creditícia exigeixen limitar l'exposició de la companyia. Així mateix, es mostra la distribució de la pèrdua esperada, creixent a major deteriorament de la qualitat creditícia dels clients.



Risc operacional asegurable

Magnituds fonamentals pel que fa a la seva gestió: nivell eficient de retenció i desglossament dels costos totals associats al risc (prima, pèrdua inesperada, pèrdua esperada). El perfil de risc operacional asegurable es caracteritza pel nivell d'exposició potencial al fet que la materialització de fets imprevistos susceptibles de ser mitigats mitjançant la contractació d'assegurances impacti sobre el patrimoni de Naturgy. La quantificació d'aquesta exposició és susceptible d'objectivar-se a través de l'estimació del cost total de risc.



Risc retingut per sinistre

Després de l'aprovació del Pla Estratègic, Naturgy va registrar deterioraments o sanejaments d'actius per import de 4.851 milions d'euros, originats per la revaluació de les estimacions de fluxos d'efectiu futurs basats en l'esmentat pla, així com per altres factors esdevinguts durant el període.

Descripció dels riscos emergents

De cara al futur, la companyia valora els riscos emergents que puguin tenir un impacte significatiu a llarg termini en el negoci. En aquest sentit, davant la incertesa econòmica actual tant a nivell nacional com a nivell global, la companyia busca posicionar-se en països que fomentin la seguretat jurídica, promovent desenvolupaments

econòmics en entorns macroeconòmics estables que permetin garantir un creixement constant que contribueixi a la generació de valor i rendibilitat dels negocis i l'empresa. D'aquesta manera, Naturgy busca equilibrar el pes dels seus negocis en el seu mix d'activitats, posant major ambició en augmentar la contribució de les activitats regulades i potenciant el seu perfil més elèctric.

Els riscos emergents identificats que cobren especial rellevància el 2019 per la companyia són:

- Risc de ciberseguretat o seguretat digital de la informació.
- Risc d'inversió ESG (*Environmental, Social and Governance*) o inversió responsable.



Risc de ciberseguretat o seguretat digital de la informació

La ciberseguretat sorgeix com a conseqüència d'un entorn cada vegada més tecnològic i enfocat a una progressiva digitalització. L'increment de dispositius connectats a xarxa ha obligat les organitzacions a establir nous mecanismes de defensa per evitar atacs a la seguretat de la seva informació.

Potencial impacte en el negoci en cas de no gestionar adequadament:

- Pèrdua d'informació per robatori d'arxius vitals per a l'operativa dels negocis.
- Suplantació d'identitat.
- Pèrdua de confiança.
- Pèrdua de clients.
- Dany reputacional.
- Paralització de l'activitat.
- Pèrdues econòmiques.

Accions de mitigació dutes a terme per Naturgy:

- Disseny i implantació del Pla de Ciberseguretat 2019-2020.
- Campanya Global de l'Estratègia de Ciberseguretat de Naturgy per evitar els següents tipus d'atacs:
 - **Phishing**
Atacs via correu electrònic.
 - **Frau CEO**
Suplantació, via correu electrònic, a l'alta direcció de la companyia.
 - **Frau de tercers**
Suplantació en transferències bancàries, etc. (proveïdors, entitats financeres, etc.).
 - **Malware**
Robatori de claus i contrasenyes.
 - **Amenaces a dispositius industrials**
- Canvi de contrasenyes periòdic.
- Control d'accessos.
- Actualització de programari.
- Alertes sobre correus electrònics sospitosos.
- Còpies de seguretat.



Risc d'inversió ESG (*Environmental, Social and Governance*) o inversió responsable

La consideració de factors ESG i criteris de sostenibilitat en la presa de decisions, des del punt de vista inversor, ha pres especial rellevància en els últims anys. El seu objectiu és la consecució del benefici sense danys ambientals, socials i relatius a la governança. Això pot atribuir-se a diferents tendències:

- Creixent atenció als efectes del canvi climàtic i altres impactes ambientals antropogènics, especialment donada la gran quantitat d'esdeveniments meteorològics extrems que s'han produït recentment.
- Canvi del perfil de l'inversor global (gènere, edat, interessos en factors ESG, etc.).

Potencial impacte en el negoci en cas de no gestionar adequadament:

- Menor rendibilitat, tant en termes de negoci com d'inversió, a mitjà i llarg termini.
- Menor valor accionista.
- Menor desenvolupament sostenible.
- Impacte social i ambiental negatiu, juntament amb un retorn financer també negatiu.
- Empitjorament de la competitivitat.
- Pitjor valoració per analistes i inversors.

En cas de gestionar adequadament, l'impacte seria totalment contrari, convertint-se en una oportunitat per al negoci.

Accions de mitigació dutes a terme per Naturgy:

- Promoure les energies renovables, el gas natural i l'estalvi i l'eficiència energètica com a elements claus cap a un model baix en carboni.
- Oferir solucions per a les ciutats i el transport terrestre i marítim, que redueixin les emissions i millorin la qualitat de l'aire.
- Innovar en tecnologies i models de negoci que contribueixin a la reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle.
- Donar suport a les negociacions internacionals de canvi climàtic i els mecanismes de mercat que impulsin el desenvolupament de les tecnologies més adequades en cada etapa de la transició energètica.

Principals oportunitats

[102-15]

Les principals oportunitats identificades per Naturgy són:

- **Generació renovable**

Increment de la capacitat de generació renovable internacionalment, donada la competitivitat en costos de les energies renovables i la presència de Naturgy a mercats en creixement.

- **Mix de generació**

El parc de generació de Naturgy, dominat per centrals de cycle combinat, té la flexibilitat necessària per a adaptar-se a diferents situacions de mercat, resultant un actiu valuós en l'aprofitament d'oportunitats relacionades amb la volatilitat dels preus i volums demandats en els mercats de gas i electricitat.

- **Cartera de proveïment de gas natural y GNL**

La gestió de gasoductes, la participació en plantes i la flota de vaixells metaners permet cobrir les necessitats dels diferents negocis del grup de manera flexible i diversificada, optimitzant per als diferents escenaris energètics. Naturgy se situa com un dels operadors de GNL més grans del món i un referent en la conca Atlàntica i Mediterrània.

- **Equilibrada posició estructural en negocis i àrees geogràfiques**

Molts d'aquests amb fluxos estables, independents del preu de les commodities, que permeten optimitzar la captura dels creixements de demanda energètica i maximitzar les oportunitats de negocis nous en mercats nous.

- **Desenvolupaments tecnològics i innovació**

Naturgy aposta pels projectes d'investigació i desenvolupament i innovació com a mitjà per a generar un subministrament d'energia fiable i sostenible.



Auditoria Interna i Compliance

— [205-1]

Funció d'assegurament d'Auditoria Interna

Porta a terme la revisió metòdica del sistema de control intern dels processos del Grup en tots els seus àmbits, així com l'avaluació dels controls i els riscos operacionals associats, a través de la definició i l'execució del Pla Anual d'Auditoria Interna. Així mateix, dona suport a les direccions generals en el compliment dels seus objectius.

La metodologia de valoració dels riscos operacionals està alineada amb les millors pràctiques de govern corporatiu i es basa a en el marc conceptual de l'Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), prenent com a punt de partida la tipologia dels riscos definits en el Mapa Corporatiu de Riscos.

Durant 2019, s'han desenvolupat 124 projectes d'auditoria interna, 95 d'aquests per a la revisió de processos vinculats als principals riscos operacionals, entre aquests, els de corrupció, frau i legals de les direccions generals de negoci i serveis de Naturgy. Les anàlisis realitzades van aconseguir el 100% de les direccions generals i van fer especial èmfasi en aquelles amb més probabilitats de materialització d'aquests riscos. En els projectes executats durant 2019 no s'han detectat riscos relacionats amb la corrupció.

Funció d'assegurament de Compliance

Es responsabilitza de donar suport al Comitè d'Ètica i Compliment mitjançant un constant assegurament del compliment de la normativa externa i de les polítiques i els procediments implantats en el grup per mitigar els principals riscos legals, de corrupció i frau. En aquest sentit, la Unitat de *Compliance* s'encarrega de la gestió del Model de Prevenció Penal i, en col·laboració amb els serveis jurídics, avalua els riscos legals en els models que es desenvolupin, especialment el de prevenció penal i els reguladors. Davant la importància de disposar d'una eina que assegurui el control adequat de la gestió del Model de Prevenció Penal, s'administra i utilitza SAP GRC Process Control per a la gestió integral de la documentació, avaluació i supervisió del model.

Així mateix, la Unitat de *Compliance* es responsabilitza de la gestió del Model de Codi Ètic de Naturgy, a través de la seva divulgació i vetllant pel compliment d'allò que aquest estableix i en la Política d'Anticorrupció. Aquesta unitat, a través del Comitè d'Ètica i Compliment, informa regularment a la Comissió d'Auditoria de l'activitat desenvolupada en l'exercici de les funcions.



La responsabilitat corporativa i Naturgy

Política de Responsabilitat
Corporativa | 54

Pla de Sostenibilitat 2022 | 55

Gestió i mesurament de la reputació
corporativa | 58

Els grups d'interès de Naturgy | 59

Contribució de Naturgy als Objectius
de Desenvolupament Sostenible | 60

Accions proposades 2019

Actualització de la Política de Responsabilitat Corporativa.	■
Actualització Política de Drets Humans.	■
Elaboració Pla de Sostenibilitat 2022.	■
Implantar el Pla de Comunicació Interna en Matèria de Responsabilitat Corporativa.	■

Grau de compliment

■ Acabat.	■ Avanç elevat.	■ Avanç intermedi.
■ Avanç escàs.	■ No iniciat.	

Política de Responsabilitat Corporativa

La Política de Responsabilitat Corporativa de Naturgy –l'actualització va ser aprovada pel Consell d'Administració el 2019– defineix el compromís amb la creació de valor a llarg termini i la gestió sostenible a través d'un marc comú d'actuació, que guia el comportament socialment responsable de la companyia. Entorn a ella s'estructura bona part d'aquest informe.

L'objectiu principal de la política és establir els principis d'actuació i els compromisos amb els seus grups d'interès, en coherència amb l'estratègia corporativa de la companyia, així com determinar les responsabilitats i els instruments de seguiment específics per a assegurar-ne el compliment.

A més d'aplicar a totes les empreses del Grup, es fomenta el coneixement i l'aplicació d'aquesta per aquelles persones o companyies que treballen amb la companyia i que influeixen en la reputació d'aquesta.





Pla de Sostenibilitat 2022

En línia amb el procés de transformació iniciat en anys anteriors, durant el 2019 Naturgy ha començat el desenvolupament d'un Pla de Sostenibilitat 2022. El Pla persegueix facilitar el compliment de l'estratègia definida en el Pla Estratègic 2018-2022, aprofitar oportunitats en matèria de sostenibilitat i desenvolupar accions, i objectius per a aquestes accions, alineades amb els compromisos de la Política de Responsabilitat Corporativa i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), que portin a la generació de riquesa econòmica, social i ambiental.

Per a l'elaboració del Pla de Sostenibilitat 2022, es va realitzar una anàlisi de materialitat que va incloure una anàlisi interna, en la qual es va tenir en consideració:

- El Pla Estratègic 2018-2022.
- El mapa de riscos.
- Els informes anuals.
- La Política de Responsabilitat Corporativa.
- El Codi Ètic.
- Altres polítiques internes i documentació elaborada internament sobre acompliment ESG.

També es va realitzar una anàlisi externa, en la qual es van considerar:

- Tendències reguladores i del sector.
- Requeriments d'analistes i inversors.
- Anàlisi de competidors.
- Notícies de diferents mitjans de comunicació.

Com a resultat de l'anàlisi, es van identificar 33 assumptes rellevants per a la companyia i els seus grups d'interès.

El Pla posa el focus i està orientat a potenciar aquelles facetes que en el context de transformació del sector estan menys desenvolupades per part de la companyia. Per això s'han establert quatre drivers, que agrupen 30 accions:

- Innovació per al client.
- Compromís i talent.
- L'oportunitat dels reptes mediambientals i les energies renovables.
- Integritat i confiança.

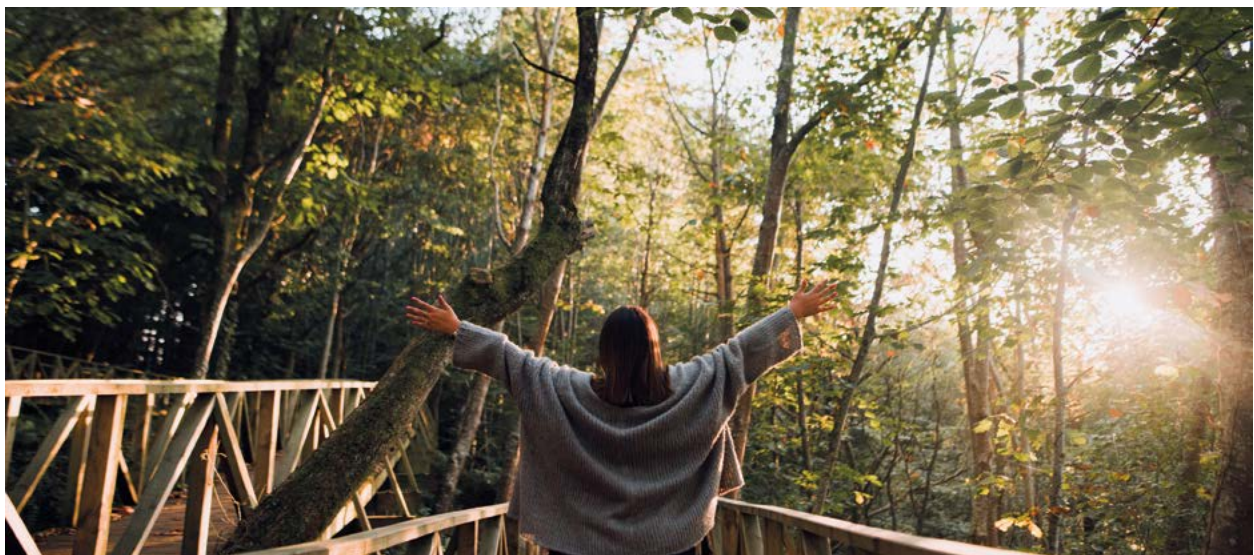
A continuació, es descriuen les accions planificades dins el Pla de Sostenibilitat 2022 i que es començaran a desenvolupar el 2020. Els objectius per a cadascuna de les accions es definiran al llarg del 2020 i es publicaran en l'Informe de responsabilitat corporativa 2020.

Accions previstes el 2020 emmarcades dins el Pla de Sostenibilitat 2022_

Compromís Política ^{RC}	Acció prevista	ODS
Excelencia en el servicio	Desenvolupar noves solucions de mobilitat sostenible i punts de recàrrega.	
	Implantació i seguiment de la Política Global d'Experiència de Client.	
	Digitalització de la relació amb el client a través de sistemes data driven i customer centric.	
	Desenvolupament de la generació distribuïda i desenvolupament de noves solucions d'autoconsum per al client.	
	Compliment del Model de Certificació a implantar amb la transposició de la directiva NIS, de Seguretat en els Serveis Essencials.	
	Desenvolupament d'un Pla de Ciberseguretat d'Infraestructures crítiques.	
Compromís amb els resultats	Desenvolupar el model de supervisió, operació i control remot de les instal·lacions.	
	Analitzar la possibilitat d'incloure accions de finançament que s'emmarquin en el concepte de finançament verd o que contribueixin a la transició energètica.	
	Continuar mantenint reunions amb inversors i analistes ESG.	
Gestió responsable del medi ambient	Elaboració d'una metodologia per a la quantificació dels riscos ESG.	
	Augmentar l'oferta d'energia renovable.	
	Continuar reduint l'emissió de gasos d'efecte hivernacle.	
	Reforçar la governança en Medi Ambient i Canvi Climàtic.	
	Desenvolupament de projectes de Gas Renovable i impuls de l'Economia Circular.	
Interès per les persones	Desenvolupament d'iniciatives de protecció de la biodiversitat i millora del capital natural.	
	Desenvolupament de programes d'avaluació de perfils, desenvolupament i transformació del talent.	
	Desenvolupar un nou model de compensació integral.	
	Desenvolupament del programa de diversitat integral: Gènere, formació, capacitats i geografia.	

Continua >

Compromís Política ^{RC}	Acció prevista	ODS
Interès per les persones	Realització de l'enquesta de clima laboral.	■
	Posada en marxa de noves formes de treball: estructures transversals, multidisciplinàries i lleugeres.	■ ■
Seguretat i Salut	Implantació del Pla de Seguretat.	■
	Continuar desenvolupant el Pla de Salut.	■
Cadena de subministrament responsable	Evolució del control i supervisió de riscos ESG en la cadena de subministrament.	■ ■
	Desenvolupament de noves iniciatives del Pla de Vulnerabilitat.	■ ■ ■ ■ ■ ■
Compromís social	Desenvolupar el Pla d'Impacte Social de la Fundació.	■ ■ ■ ■ ■ ■
	Due Diligence de Drets Humans en projectes d'infraestructures: contraparts i socis.	■ ■
Integritat i Transparència	Desenvolupar una política d'ús i la gestió dels les xarxes socials.	■ ■
	Renovar la certificació ISO37001 i l'UNE 19601.	■
	Obtenció de 0 excepcions en el compliment de la Llei 11/2018 d'Informació no financera i diversitat.	■
	Publicar l'informe de transparència fiscal.	■



Gestió i mesurament de la reputació corporativa

El 2019, el mesurament de la reputació de Naturgy s'ha realitzat a través del monitor de reputació empresarial MERCO. Aquest estudi de referència a nivell internacional compta amb una avaluació global que integra la percepció de nou grups d'opinadors amb incidència en el món empresarial: analistes financers, periodistes d'informació econòmica, govern, ONG, sindicats, associacions de consumidors, *influencers* o *social media managers*, catedràtics de l'àrea d'empresa i agències de comunicació.

A Espanya, Naturgy ocupa la posició 25 en el rànquing general d'empreses amb millor reputació a nivell nacional, i la de 2a empresa amb millor reputació en el seu sector.

A l'Amèrica Llatina, l'empresa manté presència en alguns dels rànquings que es confeccionen per a aquests mercats.

En els resultats del 2019, destaca l'acompliment de Naturgy en tres públics experts –periodistes d'informació econòmica, catedràtics d'empresa i agències de comunicació– que avaluen a l'empresa com la segona de millor compliment en el seu sector i la millora en el resultat del monitor Merco Digital, en què l'empresa va passar del 64è al lloc 38è. Així mateix, Naturgy ha continuat mesurant la reputació en el públic general a través d'eines d'estudi pròpies, amb resultats positius i estables.



Els grups d'interès de Naturgy

— [102-40]



Accionistes i inversors | Proveïdors | Socis de negoci | Empleats | Analistes | Agents de mercat | Societat | Administració · Organismes reguladors | Grups finançadors | Clients | Agències asseguradores i reassegurats.

Diàleg amb els grups d'interès

[102-42], [102-43] i [102-44]

La companyia dissenya accions que li permeten conèixer les expectatives dels seus grups d'interès per a, d'aquesta manera, avaluar alguns dels principals riscos i oportunitats associats al negoci i establir relacions duradores i estables amb els actors principals dels mercats on té presència.

Les accions de diàleg de Naturgy es divideixen en:

- **Accions de consulta**
Bidireccionals, on la companyia i els seus grups d'interès interactuen per a un intercanvi d'informació àgil i fluid.
- **Accions divulgatives**
Unidireccionals, on la companyia facilita informació als seus grups d'interès.

Contribució de Naturgy als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

—

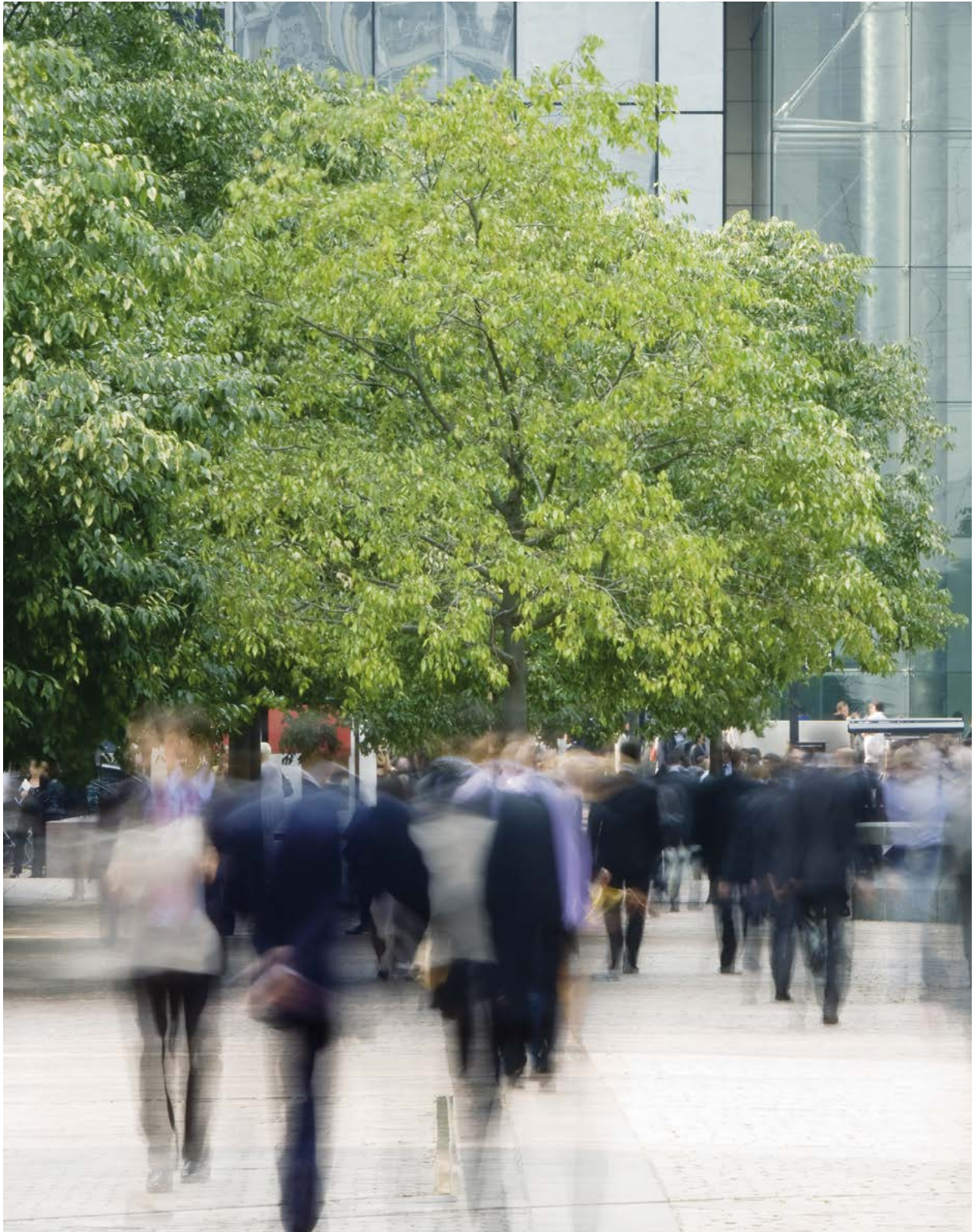
L'Organització de les Nacions Unides (ONU) va presentar a l'agost de 2015 l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, i va establir 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i 169 metes connexes.

Així, Naturgy va analitzar cadascuna de les metes i es va sumar a aquests reptes universals a través de dues vies:

- **Directa**
Mitjançant iniciatives, programes o accions que contribueixen a aquesta meta.
- **Indirecta**
A través de l'impacte que generen les polítiques i pràctiques en els països en els quals opera.



- L'Organització de les Nacions Unides (ONU) va presentar a l'agost de 2015 l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, i va establir 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i 169 metes connexes.



Excel·lència en el servei

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Atenció i satisfacció del client)

**El client en el centre
de totes les decisions | 62**

Qualitat i fiabilitat del servei | 63

**Productes i serveis adaptats
a les necessitats i prioritats
del client | 65**

Serveis d'atenció al client | 67

**Satisfacció i experiència
de client | 68**

**Comunicació, transparència
i protecció del client | 71**



Accions proposades 2019

Digitalització de la factura i més autogestió del client a la web.	■
Pla anual d'acció Customer Centricity.	■
Simplificació de l'univers digital Naturgy clients.	■
Nou model d'atenció en botigues a clients Naturgy.	■
Redisseny de l'e-commerce des del punt de vista de la simplicitat (Projecte simpleMind).	■

Grau de compliment

■ Acabat. ■ Avanç elevat. ■ Avanç intermedi.
■ Avanç escàs. ■ No iniciat.

El client en el centre de totes les decisions

—

El 2019, Naturgy consolida la nova etapa iniciada el 2018, amb una marca renovada que reflecteix allò que som: flexibles, àgils, amb bon servei, innovadors i més compromesos amb el medi ambient.

Per Naturgy, posar al client al centre de l'activitat és indispensable per assolir el compromís que permet establir relacions de confiança i llarg recorregut. Per a això, s'escolta al client, per evolucionar a través de la seva visió, de les seves necessitats i de la seva experiència en cada interacció amb la companyia, que contribueix al desenvolupament de la proposta de valor i excel·lència en el servei de la companyia.

Qualitat i fiabilitat del servei

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Accés a energia)

Per Naturgy, el manteniment de les instal·lacions i xarxes de gas i electricitat és essencial per assolir un nivell satisfactori de qualitat, seguretat i fiabilitat del servei, amb la qual cosa es permet complir amb els estàndards més exigents de la indústria i amb els requisits reglamentaris dels països en què opera.

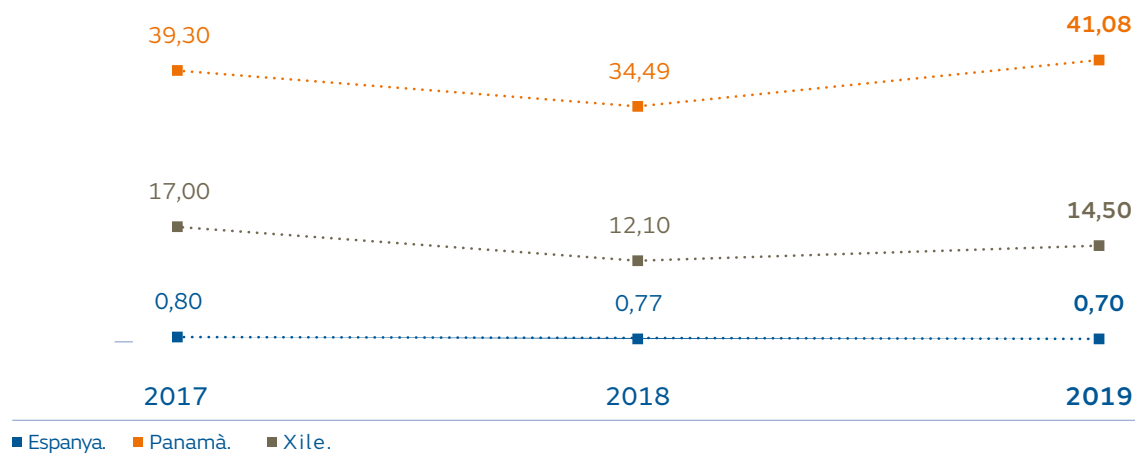
Naturgy utilitza mètodes i equips de treball moderns i innovadors, que s'inclouen en procediments de treball i operació segurs i eficaços. Així mateix, la companyia promou una estreta col·laboració amb les empreses contractistes en una recerca permanent per aconseguir les millors pràctiques en el desenvolupament de la seva activitat.

Es realitzen un conjunt d'accions d'inspecció i avaluació que ajuden a definir les corresponents mesures preventives i de mitigació per garantir un subministrament segur i continu, maximitzant la vida útil dels actius. Aquestes mesures s'inclouen en el pla de manteniment per a cada tipus d'instal·lació.

Les actuacions i els processos de manteniment preventiu –revisats periòdicament– es reflecteixen en una notable millora en els últims anys dels principals indicadors de qualitat i servei. Aquests indicadors mesuren els temps de resposta davant l'avís d'un error o situació anòmla, el temps d'interrupció per client o potència instal·lada, els quilòmetres de xarxa i les instal·lacions inspeccionades, i el nombre d'incidents per quilòmetre de xarxa, entre altres.

Per tal de garantir el subministrament segons la demanda, Naturgy revisa periòdicament les condicions d'operació de les seves xarxes, la qual cosa va permetre d'assegurar el seu correcte dimensionament o, si escau, determinar les possibles necessitats de repotenciació o ampliació. A més, Naturgy participa en diversos projectes d'I+D+i per a l'emmagatzematge de l'energia en bateries, el desenvolupament de xarxes intel·ligents, l'aplicació de drons en el manteniment d'instal·lacions i la implementació de tècniques de manteniment predictiu dels principals equips de la xarxa.

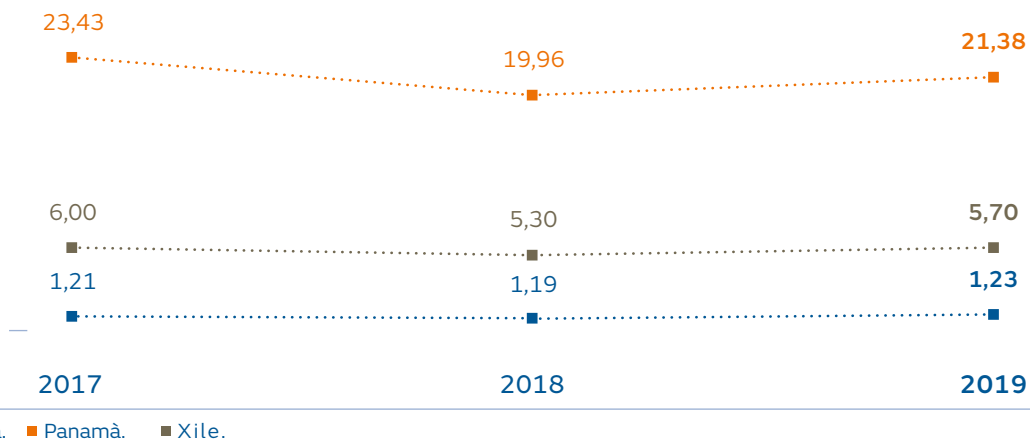
Temps d'interrupció equivalent de la potència instal·lada (TIEPI)₂ (hores)^(*) [EU29]



^(*) Dades relatives al negoci elèctric.

Freqüència de tall d'energia elèctrica_

(nre. d'interrupcions per client)^(*) [EU28]



* Es defineix com el nombre mitjà d'interrupcions que un client experimentaria o SAIFI (System Average Interruption Frequency Index): nre. total d'interrupcions a clients/nre. total de clients subministrats. Els clients s'han assimilat a punts de subministrament.



Productes i serveis adaptats a les necessitats i prioritats del client

L'estratègia comercial de Naturgy posa el focus en la satisfacció dels clients, cobrint les seves expectatives amb propostes innovadores i de valor afegit, incorporant la digitalització, i buscant al seu torn la simplificació de la cartera de productes i serveis, amb la qual cosa es permet així facilitar una experiència més senzilla i completa als clients.

En la seva oferta de serveis, la companyia es fa càrrec de la planificació i l'execució de les principals instal·lacions energètiques i del seu manteniment òptim durant tot el contracte:

- Renovació de les instal·lacions i, si cal, transformació a gas natural.
- Finançament de tot el projecte.
- El pla de manteniment més adequat per obtenir la màxima eficiència del seu negoci.
- Garantia total de la instal·lació.
- Atenció 24 hores els 365 dies de l'any.
- Plataforma digital per a la gestió dels seus consums.

Durant el 2019, s'han millorat i adaptat tots els productes de la cartera als requeriments dels clients, especialment els serveis d'autoconsum, equipament i mobilitat elèctrica. Aquesta proposta de valor es contextualitza en diferents serveis:

Productes i serveis innovadors

[102-2]

Tarifa Eco Gas

Des del 2017, Naturgy compta amb una tarifa ECO de gas, amb preu estable del kWh durant un any, destinada a aquells clients amb una major sensibilitat en matèria ambiental.

Superpack Llar

Pack que inclou subministraments energètics, serveis de manteniment i reparació d'equipament de la llar. Configurable en funció de les necessitats del client.

Servielectric Car

Solució integral i personalitzada de mobilitat elèctrica que permet als clients gaudir del seu punt de recàrrega de vehicle elèctric.

Solució per a la instal·lació de fotovoltaica en llars i negocis

Oferta integral per incentivar la instal·lació de plaques solars (inclou tarifa flexible nocturna, manteniment preventiu i finançament).

Solució per a instal·lació d'equipament en llars

Oferta integral per a la instal·lació de calderes (inclou ampliació de garantia, manteniment preventiu i finançament).

Pime

Pla Negoci ECO

- **Oferta elèctrica ECO**
Per a negocis que desitgen el 100% de la seva energia d'origen renovable.
- **Oferta de gas ECO**
Per a aquells clients amb una major sensibilitat en matèria ambiental.

Superpack Pimes

Pack de subministraments energètics + serveis de manteniment + reparació d'equipament del negoci. Configurable en funció de les necessitats del client.

Majoristes

Solucions d'autoconsum personalitzades

Des de l'execució i la posada en servei de la instal·lació, els serveis d'operació i manteniment, els serveis de monitoratge en temps real i la possibilitat de finançament de la instal·lació.

Bunkering GNL

Producte dirigit a grans consumidors de gas en el transport marítim.

Distribució de gas i electricitat

Transaccions acordades directament amb el client que es liquidin per diferències. Permeten fixar el preu amb anterioritat eliminant incerteses.

Smart solution

Gasconfort

Servei d'optimització de la central de producció a través de la renovació o transformació de la sala i la gestió integral durant tot el contracte.

Climaconfort

Servei de climatització elèctrica que permet el client renovar els seus antics equips de climatització pels millors sistemes de mercat.

Mobilitat elèctrica

Serveis a clients que impulsin la mobilitat elèctrica.

Opció GNL

Servei que permet portar el gas natural a clients allunyats de la xarxa de distribució.

Opció FV

Servei integral d'autoconsum fotovoltaic, des del disseny i la instal·lació fins al manteniment i la gestió dels excedents.

Serveis d'equipament

Servei que permet al client dotar-se d'equips tecnològics per millorar l'eficiència de les seves instal·lacions.

Per poder donar una resposta més àgil i eficient al client, Naturgy ha desenvolupat i millorat el sistema d'elaboració i gestor d'ofertes de solucions, NETKI. S'ha realitzat la migració a entorn web del sistema, la qual cosa ha contribuït a la millora del rendiment global i la simplificació de procediments. A més, s'ha inclòs la generació de contractes i documentació financera, amb què s'ha millorat la traçabilitat i agilitat de tot el procés de comercialització.

Serveis d'atenció al client

—

Naturgy té implantat un model de servei al client innovador i adaptat a les característiques i necessitats de cadascun, oferint de forma accessible solucions que permeten una major comoditat i agilitat a les peticions dels seus clients. Des de la innovació tecnològica es redueixen barreres lingüístiques o de discapacitat.

Els canals d'atenció que Naturgy posa a disposició dels clients ofereixen una atenció personalitzada i propera que té com a objectiu superar les expectatives dels clients.

El 2019, Naturgy ha treballat en dos àmbits: la personalització de l'atenció al client, escoltant els clients i analitzant el seu comportament per anticipar-se a les seves demandes, i la digitalització dels canals, proporcionant una ràpida i àgil resolució amb autonomia de gestió i simplicitat, sent sostenibles amb el medi ambient.

Model d'atenció al client Naturgy_



Model operatiu i formatiu

Busca anticipar-se a les necessitats que plantegen els clients a través de models predictius i anàlisi de dades.

Model tecnològic

Aposta per una revolució tecnològica que impulsi l'autogestió dels clients.

Model de contractació i econòmic

Construcció de un model de aliances amb els proveïdors i un alineament dels objectius *win-to-win*.

Mitjans d'atenció al client_



Canal telefònic | Canal digital | Canal presencial
· gestió personal | Canal presencial · botigues | Oficina de garantia.

Satisfacció i experiència de client

Com a evolució del programa de Customer eXperience (CeX), iniciat el 2015, Naturgy ha posat el client al centre del seu model industrial, com a factor clau de sostenibilitat de la companyia, per assolir les seves expectatives i anticipar-se a les seves necessitats. D'acord amb la Política de Responsabilitat Corporativa i el compromís d'excel·lència en el servei, la visió CeX es recull en els següents principis per al Grup:

- “Els clients són al centre de tot allò que fem”.
- “Tractem els nostres clients com ens agradaria que ens tractessin a nosaltres”.
- “Ens agrada innovar per fer el dia a dia més fàcil per als nostres clients”.

En conseqüència, el 2019 s'ha formalitzat la Política Global d'Experiència de Client, passant a ser norma del Grup com a procés transversal a tota la companyia. Aquesta política defineix un marc d'actuació, d'obligat compliment, sobre els eixos de treball que es consideren necessaris per garantir la centralitat del client:

- **Mesura clients**
Avaluació de la percepció dels clients tant en el pla de satisfacció global com en els moments d'interacció amb la companyia.

- **Objectius i pla d'acció anual**

Accions a dur a terme en l'exercici que suposin la millora de l'experiència de client i que compleixin amb els criteris estratègics i d'eficiència definits pel Grup.

- **Comunicació clara**

Revisió dels models de relació amb els clients per facilitar la seva comprensió de processos i incrementar el suport de Naturgy en l'execució de tasques i tutelatge de serveis prestats.

- **Reclamacions**

Focus en l'eliminació de causes arrel alhora que es defineixen mètodes per garantir la millor experiència de client un cop oberta la reclamació.

- **Treballadors**

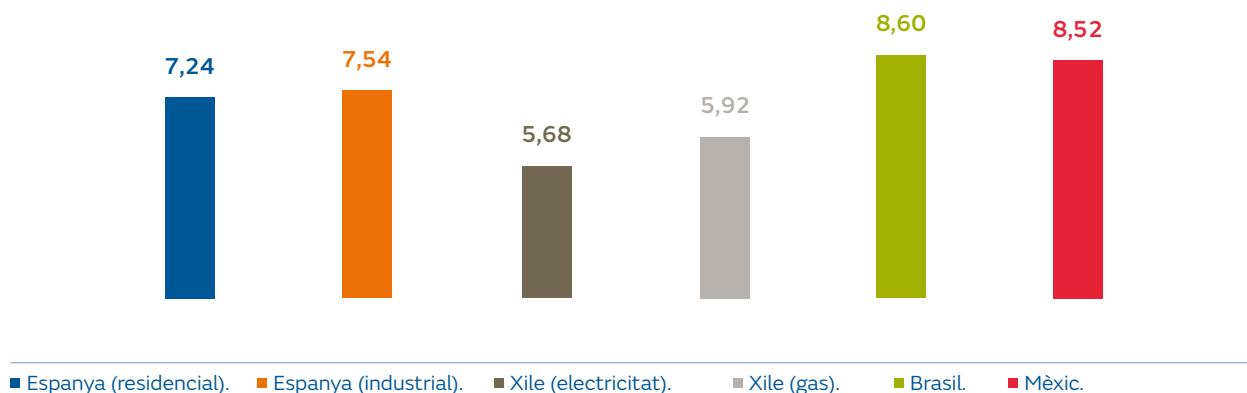
Visibilitat cap al treballador de tot allò que impacta en el mercat i pot ser objecte de consulta cap a ell, situant-se en un paper d'ambaixador de marca.

- **Canal col·laboradors**

Garantia d'involucrar les empreses col·laboradores perquè la seva actuació estigui d'acord amb la política d'experiència de client definida per cada negoci.

- Com a evolució del programa de Customer eXperience (CeX), iniciat el 2015, Naturgy ha posat **el client al centre del seu model industrial, com a factor clau** de sostenibilitat de la companyia.

Satisfacció de la qualitat del servei global_



Nota

Xile ha estat calculat d'acord amb una escala 1-7, a diferència de la resta de països en els quals s'ha utilitzat una escala 0-10. Argentina i Panamà no han realitzat mesurament de la satisfacció durant 2019 i es realitzarà el 2020.

En l'exercici 2019 tots els països del Grup mantenen o han iniciat accions dins el marc de la Política Global CeX i reporten els resultats d'aquesta, tant en termes qualitius com quantitius. Algunes de les accions desenvolupades dins del Pla d'Acció CeX són:

Pla d'Acció CeX

Espanya (comercialització)

- **Projecte ADN + engagement**
Definir el propòsit i la promesa comercial que determini com es diferencia Naturgy en el mercat i de quina manera es relaciona amb el client. Entre els principals objectius, destaquen:
 - Construcció del model d'orientació al client.
 - Posicionament comercial i proposta de valor.
 - Mapes de vida de client i procediments.
 - Formació i difusió.

Espanya (distribució de gas)

- Nou model de relació amb el client a través d'una comunicació clara i digital amb aquest durant el procés d'Alta de Gas, a fi de mantenir-lo informat dels passos realitzats així com dels propers a realitzar, i que, així, pugui desenvolupar un paper actiu que permeti agilitzar el procés de Posada en Servei.

Espanya (distribució d'electricitat)

- Implantació d'un nou model de gestió de reclamacions que, d'una banda, incrementi el First Contact Resolution i, d'altra, permeti agilitzar la seva resolució i garantir una comunicació clara de respostes cap al client.
- Millorar l'acompanyament dels col·lectius més vulnerables o essencials, com els clients electrodependents, amb avisos de plans de tall i procediments per agilitzar la recuperació del servei.

Xile · CGE

- Publicació de la Política CeX a l'intranet.
- Formació d'executius d'oficines d'atenció i call center a CeX.

Xile Metrogas

- Desenvolupament d'un model de gestió basat en la veu del client. La percepció del client com a base per a la millora contínua dels processos des de la visió del viatge del client, *end to end*.
- Afavorir el coneixement del negoci pels col·laboradors de Metrogas, per tal d'incrementar el nivell de servei al client.

Brasil

- Creació d'un portal interactiu d'atenció al client "Minha Naturgy".
- Implantació d'un nou sistema d'atenció a Naturgy (São Paulo).
- Monitoratge mensual mitjançant visites a client en els centres.
- Sessions amb experts d'atenció, anàlisi d'indicadors i millora de processos.
- Creació d'un nou portal de treball i consulta a experts.

Argentina

- Desenvolupament i millores en l'oficina virtual.
- Microlloc per poder operar des de *smartphones*.

Panamà

- Fires d'atenció al client, tant en els centres d'atenció com fora d'aquests.
- Capacitacions contínues al personal *front office*.

Mèxic

- **Canvi del model d'atenció al client**
Inici d'un procés de transformació del model d'atenció basat principalment en les següents línies estratègiques:
 - **Escalabilitat**
Aprofitar al màxim la xarxa actual de canals externs de cobrament, estendre-la i modernitzar-la (bancs, comerços, supermercats).
 - **Modernitat**
Posar a disposició dels clients noves plataformes de pagament (apps bancàries, caixers automàtics, app de Naturgy, domiciliació, pagament amb targeta de crèdit) i tecnologies.

Indicadors de satisfacció i recomanació	Espanya					Xile		Brasil	Argentina	Panamà	Mèxic
	Residencial	Comercial	Industrial	Distribució gas	Distribució electricitat	Electricitat	Gas				
Índex de Satisfacció del Mercat (%) satisfets	33,40		25,3	-	-	78,00	73,40	55,00	-	-	64,00
Índex de Satisfacció del Mercat (%) insatisfets	10,30		3,80	-	-	19,00	8,90	3,50	-	-	6,00
Net Promoter Score Atenció Clients Telefònica	54,24	56,39	-	26,92	26,11	(8,20)	39,00	48,43	-	-	(23,07)
Net Promoter Score Atenció Clients Presencial	74,50	76,55	-	-	-	(13,00)	53,80	56,30	-	-	62,49
Net Promoter Score Urgències / Avaries	-	-	-	60,54	-	(11,50)	68,30	55,70	-	-	-

Notas

Xile, a diferència de la resta de països que es mesuren en una escala de l'1-10, es calcula en base a una escala 1-7. Argentina i Panamà no han realitzat mesurament de la satisfacció durant 2019 i es realitzarà el 2020.

(%) satisfets: Aquells que han valorat 9 o 10 en les enquestes de satisfacció (6 o 7 en el cas de Xile).

(%) insatisfets: Aquells que han valorat entre 0 i 4 en les enquestes de satisfacció (entre 1 i 3 en el cas de Xile).

Net Promoter Score: Mesura de la recomanació d'un producte o servei. Promotors (9-10) davant de detractors (0-6). El valor pot oscil·lar entre (100) i 100.



Comunicació, transparència i protecció del client

—

Noves vies de comunicació

Naturgy ha adaptat les comunicacions amb els seus clients per mitjà de l'ús de les noves tecnologies per afavorir un contacte permanent.

El 2019, el negoci en línia de Naturgy a Espanya ha multiplicat les seves vendes digitals 1,6 vegades, amb 52.180 contractes de llum, gas i altres serveis de valor afegit. Així mateix, s'han consolidat canals de venda digital per a col·laboradors i instal·ladors, aconseguint aportar digitalment més de 9.000 nous contractes, 100% en línia i sense papers. S'han integrat l'experiència i la simplicitat digital en canals de venda presencial que permeten contractar qualsevol tarifa únicament a partir de la dada de l'adreça postal.

La factura en línia de Naturgy ha experimentat un creixement considerable, dels 1.267.085 contractes amb factura en línia del 2018 als 2.234.722 contractes amb factura en línia del 2019.

Naturgy.es ha registrat més de 9 milions d'accessos únics durant el 2019. Pel que fa al servei al client, un total de 7,2 milions d'ells han utilitzat les plataformes digitals. El Net Promoter Score (NPS), al tancament del 2019, ha llançat els següents resultats: venda 60%; àrea clients el 38%; àrea clients mòbil 36%; i atenció en línia 70%. Addicionalment, la taxa de *servicing* digital respecte a l'*offline* ha arribat al 31%.

Durant el 2019 s'han aconseguit més de 130.000 fans/*followers* a les xarxes socials (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube i LinkedIn), i s'han obert canals d'Instagram, Youtube i LinkedIn. Els *community managers* i xats web han atès durant aquest període més de 95.000 sol·licituds, de manera que s'han aconseguit millorar els nivells de satisfacció del client en els processos postvenda i situar el NPS en un 70%. Addicionalment, s'ha treballat per llançar durant l'últim trimestre un *chatbot* d'atenció automatitzada per a web i apps.

La factura com a canal de comunicació

A través de la factura s'han enviat missatges rellevants als clients amb diferents objectius comercials i informatius:

- Focus en el pas a la factura electrònica pels avantatges mediambientals que suposa.
- Tasca de difusió sobre mesures d'eficiència energètica.
- Informació de diferents promocions comercials que afegeixen valor a l'experiència de client.

La privacitat i seguretat de les dades del client

Durant l'any 2019, a Naturgy s'ha treballat en l'actualització del cos normatiu de ciberseguretat per adequar-lo a la nova estructura de l'organització. En l'etapa final de l'exercici, s'ha aprovat la major part dels documents d'alt nivell (polítics i normes tècniques) i s'ha avançat en el tancament d'especificacions i procediments concrets. L'actualització s'ha dut a terme prenent com a marc de control estàndards i bones pràctiques internacionals, com ara l'ISO 27001, la NIST SP 500-53 o l'ISA 62441. Després de l'aprovació de la versió final dels documents, es durà a terme l'adaptació d'aquests a cadascuna de les geografies del Grup i es publicaran en l'espai de normativa corporativa a disposició de tots els empleats.

D'aquesta manera, Naturgy treballa activament per la inclusió de la ciberseguretat des del disseny dels projectes, realitza exercicis d'identificació, classificació i resolució de vulnerabilitats, i controla el risc inherent de ciberseguretat en la contractació de serveis a proveïdors.

En relació amb la protecció de dades de caràcter personal, segueix treballant en línia amb els requeriments del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), utilitzant els resultats de les avaluacions d'impacte i l'estudi de les diferents eines per determinar les mesures tècniques més adequades.

Respecte a la seguretat en l'accés, la companyia ha definit una sèrie de mesures a diferents nivells per a

garantir la confidencialitat i evitar l'accés no autoritzat tant a les dades com a les aplicacions. Els centres de processaments de dades estan degudament controlats i protegits enfront de les amenaces, i el model de gestió d'identitats i accés s'ha reforçat amb una política de contrasenyes i l'actualització dels sistemes de recuperació d'informació i restauració de funcions crítiques.

Les capacitats del CyberSOC (Security Operations Center) han estat esteses, integrant noves fonts de ciberintel·ligència i nous casos d'ús per assegurar que els potencials incidents siguin detectats de manera primerenca i els possibles danys siguin minimitzats amb respostes òptimes. S'està treballant per estendre el seu abast a altres països. A més, s'han assignat rols i responsabilitats en un pla de resposta davant incidents global, alineat amb el pla de gestió de crisi, i s'han desplegat eines de protecció dels usuaris finals.

Pel que fa a formació, el curs de ciberseguretat, de caràcter obligatori per al conjunt dels empleats, s'està renovant per mantenir-lo d'acord amb totes les geografies del Grup. També s'estan realitzant campanyes personalitzades de caràcter trimestral per avaluar i augmentar el nivell de conscienciació de la plantilla.

Finalment, durant tot l'any s'ha continuat treballant en mantenir i millorar les relacions amb tercers pertanyents a l'àmbit de la ciberseguretat, tant amb organismes públics com l'Institut Nacional de Ciberseguretat o la Comissió Europea, com amb entitats de caràcter privat, ja siguin empreses del sector o altres dedicades a proporcionar serveis de ciberseguretat.

Protecció dels actius estratègics a Naturgy

Naturgy, de conformitat amb la Llei 8/2011, va ser designat operador crític i va implantar com a tal el projecte d'infraestructures crítiques (IICC). Al llarg de l'any 2019, les unitats de Security i Cybersecurity han portat a terme la supervisió dels processos establerts per a la protecció d'aquestes, gestionant els incidents detectats i la interlocució amb el Centre Nacional de Protecció d'Infraestructures i Ciberseguretat (CNPIC) i altres organismes públics i privats. També s'han actualitzat i millorat les mesures de protecció procedimentals, tècniques i operacionals establertes en el seu model de protecció.

Adicionalment, i de conformitat amb el Reial Decret-Llei 12/2018, Naturgy va ser designat el 2018 operador de serveis essencials, en ser dependents les seves infraestructures crítiques de xarxes i sistemes d'informació. Per aquest motiu, el 2019 s'han iniciat els treballs per integrar els processos contemplats en el model de protecció de Naturgy amb els requeriments establerts en l'esmentat Decret-Llei, i adoptar les mesures adequades per gestionar els riscos relacionats amb la seguretat de les xarxes i els sistemes d'informació.

Així mateix, a través del servei d'anàlisi de riscos i intel·ligència de la unitat de Security, Naturgy detecta i anticipa les amenaces de security (terrorisme, delinqüència organitzada, catàstrofes naturals o conflictes sociopolítics, entre d'altres), evitant o reduint l'impacte que aquestes poguessin generar, i afavorint la resiliència i la continuïtat de les operacions. El 2019 s'han identificat i comunicat als negocis més de 100 alertes de security i s'han elaborat 156 informes sobre riscos específics al respecte.



Compromís amb els resultats

Enfocament cap a una rendibilitat
creixent i sostinguda | 74

Canals de comunicació adaptats
a les necessitats d'accionistes
i inversors | 76

Finançament sostenible i activitat
amb inversors que tenen en compte
criteris ESG | 77

Presència als índexs d'inversió
socialment responsables | 78



Accions de valor proposades 2019

Mantenir la presència en els índexs
de sostenibilitat. ■

Grau de compliment.

■ Acabat. ■ Avanç elevat. ■ Avanç intermedi.
■ Avanç escàs. ■ No iniciat.

Enfocament cap a una rendibilitat creixent i sostinguda

Resultats generals

Import net de la xifra de negocis

L'import net de la xifra de negocis de l'exercici 2019 assoleix els 23.035 milions d'euros i registra una disminució del 5,4% respecte a l'any 2018, bàsicament per menors preus de l'energia i menors volums venuts en el negoci liberalitzat.

Evolució de l'Ebitda

L'exercici 2019 ha estat marcat pel creixement de les activitats internacionals i la gestió activa en les operacions de tots els negocis. Amb això, l'Ebitda arriba als 4.562 milions d'euros, incloent els elements no ordinaris. Sense considerar aquests últims, l'Ebitda recurrent creix un 5,8% fins als 4.668 milions d'euros, recolzat per un sòlid comportament en els negocis d'infraestructures, la nova estratègia comercial en l'activitat de comercialització i les eficiències guanyades.

Després d'excloure els elements no ordinaris, el resultat net ordinari del 2019 arriba als 1.432 milions d'euros, un 15% per sobre de l'exercici anterior, complint amb els objectius de la companyia, tot i l'exigent escenari energètic en les operacions liberalitzades.

Ràtio d'endeutament

El deute financer net a 31 de desembre de 2019, d'acord amb el criteri de la NIIF16, es va situar en 15.268 milions d'euros, mantenint-se estable respecte a 31 de desembre de 2018 gràcies a un major focus en la generació de caixa i malgrat les substancials inversions per créixer en actius per a la transició energètica i els compromisos de remuneració a l'accionista. Com a conseqüència, la ràtio deute financer net/Ebitda anualitzat descendeix a 3,3 vegades, en comparació amb 3,8 vegades el 31 de desembre de 2018.

Flux de caixa

El flux de caixa després de minoritaris ascendeix a 1.958 milions d'euros. Naturgy ha mostrat una marxa positiva en l'evolució del capital circulant, que s'explica per un increment en el focus de gestió d'aquesta, a més d'altres circumstàncies estacionals ocorregudes en el període.

Transaccions completades

- Venda del 100% de la distribució i comercialització d'electricitat a Moldàvia, i de Transemel, filial de transport d'electricitat a Xile, amb una valoració de fons propis de 141 milions d'euros i 155 milions d'euros respectivament.
- Bescanvi d'actius a l'Argentina pel qual CGE, societat participada per Naturgy a Xile, passa a controlar el 100% de dues companyies de distribució de gas.
- Nou préstec sindicat per al negoci de generació elèctrica internacional de 1.500 milions de dòlars dels EUA.
- Operació de gestió de deute per la qual Naturgy ha recomprat 653 milions d'euros de bons vigents i ha emès un nou bo de 750 milions amb venciment a 10 anys i a un cost de 0,75%.

Resultat net consolidat_

(milions d'euros)

	2019	2018	2017
Benefici net de Naturgy	1.401	(2.822)	1.360

Inversions

Les inversions materials i intangibles de l'any 2019 arriben als 1.685 milions d'euros, amb una disminució del 27,4% respecte a l'any anterior, a causa principalment del fet que el 2018 s'inclouïa l'adquisició de dos nous vaixells metaners sota règim d'arrendament financer per 380 milions d'euros.

Les inversions de creixement el 2019 representen aproximadament el 60% del total i ascendeixen a 1.052 milions d'euros, entre els quals s'inclouen:

- 418 milions d'euros corresponents al desenvolupament de diversos projectes de generació renovable a Espanya (solars i eòlics), amb gairebé 800 MW que ja han estat posats en operació.
- 155 milions d'euros invertits en el desenvolupament de 180 MW eòlics a Austràlia i 324 MW eòlics i solars a Xile, que entraran en operació el 2020 i el 2021, respectivament.

Les inversions de manteniment en l'exercici 2019 ascendeixen a 633 milions d'euros, front a 683 milions d'euros el 2018, una reducció del 7,3% a conseqüència de l'optimització dels processos de manteniment.

Evolució borsària i rendibilitat

Les accions de Naturgy van tancar l'exercici de 2019 a un preu de 22,40 euros i una capitalització borsària de 22.044 milions d'euros, fet que suposa un augment de la cotització del 0,6% respecte al tancament de l'any anterior. Aquesta evolució va significar en un benefici per acció d'1,43 euros.

Indicadors d'estadístiques borsàries_

[102-7]

	2019	2018	2017
Nre. d'accionistes ^(en milers)	70	73	79
Cotització a 31/12 ^(euros)	22,40	22,26	19,25
Benefici per acció ^(euros)	1,43	(2,83)	1,36
Capital Social ^(nre. d'accions)	984.122.146	1.000.689.341	1.000.689.341
Capitalització borsària ^(milions d'euros)	22.044	22.275	19.263

Ràtios financeres_

	2019	2018	2017
Endeutament ^{(%) (1) (2)}	52,2	51,2	45,3
Ebitda/Cost deute financer net	7,3x	7,5x	6,4x
Deute net ⁽²⁾ / Ebitda	3,3x	3,8x	3,9x

⁽¹⁾ Deute financer net/deute financer net + patrimoni net.

⁽²⁾ El 2018 s'inclouen dades proforma aplicant NIIF16, que ha entrat en vigor l'1 de gener del 2019.

Canals de comunicació adaptats a les necessitats d'accionistes i inversors_

Naturgy compta amb canals de comunicació propis que li permeten oferir el millor servei sota un criteri d'homogeneïtat, simultaneïtat i diligència.

La companyia proporciona als seus accionistes informació financera especialitzada a través de la pàgina web corporativa. Així mateix, posa a la seva disposició l'oficina de l'accionista, punt de trobada i atenció als inversors minoritaris.

Naturgy també ha continuat amb el Programa de Comunicació amb analistes i inversors, enfortint, amb la major transparència, la informació econòmica i financera que els permeti el seguiment del projecte empresarial. En aquesta línia, durant el 2019, representants de l'equip directiu de la companyia i de la Direcció de Mercat de Capitals han mantingut més de 350 reunions amb inversors institucionals.

Indicadors de canals de comunicació_

	2019	2018	2017
Reunions amb inversors i analistes	366	523	589

Finançament sostenible i activitat amb inversors que tenen en compte criteris ESG

— [102-12]

Des de l'any 2012, Naturgy manté reunions amb inversors enfocats de manera molt específica en avaluar les polítiques d'ESG del Grup. Al llarg del 2019, Naturgy ha continuat amb aquesta activitat, participant en diversos esdeveniments, entre els quals destaquen les conferències ESG organitzades per JP Morgan al març i per Société Générale al novembre, totes dues a París. Entre els inversors amb els quals s'han mantingut aquestes reunions durant l'exercici destaquen Sycomore AM, AXA Investment, Amundi AM, M&G Investments, Fidelity Investments, Standard Life Aberdeen, LGT Capital, Anima SGR i Generali.

Així mateix, des del 2017, i en línia amb el seu compromís amb la sostenibilitat, Naturgy compta amb un marc per a l'emissió de bons verds destinats al finançament d'energies renovables. En aquest marc, el 15 de novembre de 2017, Naturgy va formalitzar una emissió de bons verds per un import de 800 milions d'euros i venciment al maig de 2025. Aquesta emissió es va fixar amb un cupó anual del 0,875%. Al tancament de desembre del 2019, tots els fons de l'emissió s'han invertit en els projectes renovables prevists. El bo verd va ser aprovat per l'agència de ràting Oekom, amb una valoració de B+.

A més, i per cobrir les seves necessitats de finançament, el 2017 Naturgy va signar amb ING Bank NV Sucursal a Espanya, un crèdit sostenible per un import total de 330 milions d'euros a quatre anys amb possibilitat d'un addicional, en el qual el marge està indexat a un ràting de sostenibilitat emès per l'agència de ràting Sustainalytics, entitat independent que emet un informe i una qualificació al respecte.

Com a conseqüència d'una millora en la valoració d'un 7,6%, durant l'any 2018 el marge d'aquest finançament es va reduir un 5%, reducció que es va mantenir durant el 2019, ja que l'índex es va mantenir dins dels mateixos nivells.

De la mateixa manera, Naturgy Renovables ha subscrit el 2019 un préstec de 500 milions d'euros per finançar inversions, sota els Principis dels Préstecs Verds. Per mantenir aquesta categoria, la companyia ha d'elaborar i lliurar a les entitats acreditants un informe de seguiment ambiental que incorpori, al menys, la informació següent:

- Descripció dels projectes finançats amb aquest contracte de finançament i el seu impacte esperat.
- Informació periòdica de seguiment ambiental d'acord amb les exigències de vigilància ambiental del projecte.
- Informació sobre sistemes de gestió ambiental i de seguretat i salut que s'apliquen.

Presència als índexs d'inversió socialment responsables

L'acompliment de la companyia en matèria social, mediambiental i de bon govern li ha permès situar-se en posicions de referència en els principals índexs de sostenibilitat. Naturgy forma part des de fa 15 anys, de manera ininterrompuda, del Dow Jones Sustainability Index, aconseguint renovar el 2019 el lideratge mundial en el sector Gas Utilities per tercer any consecutiu. De la mateixa manera, la companyia pertany al FTSE4GOOD des de la seva creació, el 2001, renovant també el lideratge global del sector Multiutilities per segon any. Així mateix, durant el 2019, Naturgy ha estat avaluada per agències de ràting com MSCI en què ha aconseguit de nou la màxima valoració (AAA); Sustainalytics, en la qual es va mantenir com una de les 5 primeres entre 193 utilities avaluades; i ISS ESG, en la qual es manté dins del 20% millor del sector, després de l'última avaluació biennal realitzada per aquesta agència. La companyia també manté la puntuació atorgada per l'agència Vigeo Eiris el 2018; l'avaluació es realitza cada

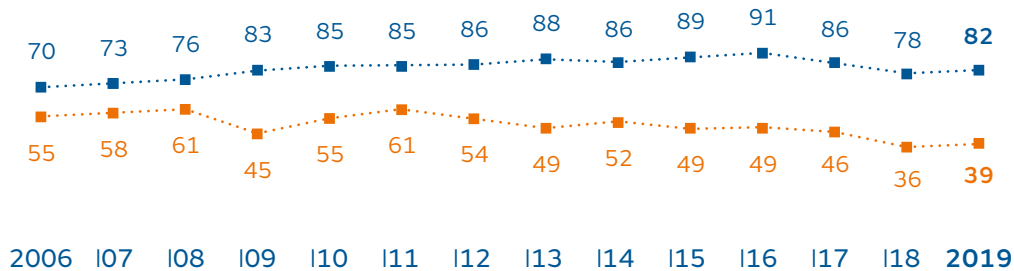
dos anys i forma part de les tres variants d'Euronext Vigeo: el World 120, Europe 120 i Eurozone 120. Naturgy també forma part dels índexs MSCI Global Climate Index i MSCI ESG Leaders Index.

En 2019, Naturgy ha estat reconeguda com a líder mundial per la seva acció front al canvi climàtic, en ser inclosa en l'índex The Climate Change A List 2018 de Carbon Disclosure Project (CDP). La companyia ha obtingut la màxima valoració possible en aquest índex de canvi climàtic, en reconeixement per les seves accions de reducció d'emissions, mitigació dels riscos climàtics i desenvolupament d'una economia baixa en carboni.

La presència en aquests índexs de sostenibilitat posa en valor l'esforç realitzat per la companyia en matèria de responsabilitat corporativa i transparència informativa i implica un reconeixement extern de la bona evolució de les seves actuacions en aquesta matèria.

Avaluació de Naturgy i de la mitjana del sector a DJSI _

(puntuació de 0 a 100)



■ Naturgy. ■ Media sector.

Nota:
El descens de les xifres el 2018 es deu a un canvi de metodologia de l'índex.



Gestió responsable del medi ambient

Governança i gestió ambiental | 80

Canvi climàtic i transició energètica | 88

Economia circular | 96

Capital natural i biodiversitat | 105



Accions proposades 2019

Augment de la potència instal·lada d'energia renovable, almenys en 900 MW, en línia amb l'objectiu del Pla Estratègic 2018-2022.	■
Desenvolupament d'un mínim de dos projectes d'innovació en gas renovable.	■
Impulsar la utilització de gas natural en mobilitat terrestre i marítima per millorar la qualitat de l'aire, posant en servei a almenys 25 noves estacions de gas natural vehicular i duplicant el nombre de vaixells sobre els quals es realitzen operacions de <i>bunkering</i> (repostatge de gas natural) al llarg de l'any.	■
Implementació de 100 o més iniciatives de biodiversitat a nivell nacional i internacional.	■
Revisar la Política de Medi Ambient de Naturgy.	■
Integrar la variable de canvi climàtic en la cadena de subministrament a través de la iniciativa CDP Supply Chain.	■

Grau de compliment

- Acabat.
- Avanç elevat.
- Avanç intermedi.
- Avanç escàs.
- No iniciat.

Governança i gestió ambiental

La gestió ambiental dels processos

Naturgy està compromesa amb el desenvolupament sostenible de la societat, garantint el subministrament d'energia competitiva, segura i amb el màxim respecte a l'entorn. Aquest compromís es materialitza en el Pla Estratègic 2018-2022, presentat al juny del 2018, a través del qual s'estableix el model de negoci, centrat en la creació de valor i basat en el convenciment profund que la transició energètica és una oportunitat. Aquesta nova estratègia, que impulsa les energies renovables i

el gas natural, pel seu rellevant paper en el compliment dels objectius sobre canvi climàtic de l'Acord de París, recull les següents línies d'actuació:

- Triplicar la capacitat instal·lada de generació renovable el 2022.
- Augmentar l'electrificació en els països en què Naturgy opera.
- Aprofitar el lideratge en plantes de cicle combinat per oferir el suport necessari que permeti la ràpida penetració de les energies renovables.
- Desenvolupar el gas natural en el transport, com a alternativa de baix CO₂ i millora de la qualitat de l'aire.
- Impulsar el gas renovable com a vector energètic i d'emmagatzematge que faciliti la transició a un model d'economia circular i baix en carboni.
- Millorar l'eficiència energètica tant dels actius propis com oferint solucions per als clients.
- Digitalització com a palanca de canvi en la relació amb els clients, processos i operacions, i en la gestió dels actius.

Amb aquest propòsit de transformació, i considerant que la gestió ambiental és clau per al compliment dels objectius del Pla Estratègic, s'aprova el 2019 la Política Global de Medi Ambient, aplicable a tots els negocis i geografies del Grup, en la qual s'assumeix voluntàriament el compromís de ser un actor clau en la transició energètica cap a un model d'economia circular, baix en carboni i digital, treballant en quatre eixos ambientals estratègics:

- Governança i gestió ambiental.
- Canvi climàtic i transició energètica.
- Economia circular i ecoeficiència.
- Capital natural i biodiversitat.

La política estableix també els principis bàsics d'actuació en aquests eixos i defineix les funcions i responsabilitats de les diferents àrees en la gestió ambiental de la companyia. A l'eix de Governança i gestió ambiental, els principis d'actuació són els següents::

- Garantir el compliment de la legislació ambiental i de requisits voluntaris més exigents, anticipant, en la mesura que es pugui, l'adaptació a les noves regulacions.
- Prevenir la contaminació i reduir els impactes ambientals al llarg de la cadena de valor, fomentant la implicació dels empleats, empreses col·laboradores i parts interessades
- Integar el medi ambient en la gestió de riscos i oportunitats, així com en les fusions i adquisicions d'actius a través de la realització de *due diligences* ambientals.
- Establir objectius que impulsin la millora contínua en l'acompliment ambiental.
- Disposar d'un sistema de gestió ambiental auditat externament i certificat, d'acord amb els criteris de la Política global del Sistema Integrat de Gestió.
- Impulsar la transparència, en línia amb els estàndards internacionals d'informació, per facilitar la comunicació amb els grups d'interès.
- Donar suport a la difusió del coneixement i la sensibilització en matèria d'energia i medi ambient, i impulsar un diàleg constructiu amb les administracions públiques, ONG, universitats, clients i altres grups d'interès.

El 2019 també es va aprovar el Pla de Medi Ambient, on es desenvolupen les directrius establertes en la Política Global de Medi Ambient, dins del marc del Pla Estratègic 2018-2022, i es defineixen les accions a desenvolupar i els indicadors i objectius de seguiment, que es resumeixen en el quadre següent:

Eix ambiental estratègic	Indicador	Unitats	Objectiu 2022
Governança i gestió ambiental	Percentatge d'Ebitda industrial certificat en gestió ambiental per l'ISO 14001	(%)	90% Ebitda industrial certificat sota l'ISO 14001.
	Emissions absolutes de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) abast 1 i abast 2. (*)	milions tCO ₂ equivalent	Reduir un 21% les emissions absolutes respecte al 2017.
Canvi climàtic i transició energètica	Intensitat de CO ₂ en generació elèctrica. (*)	tCO ₂ /GWh	Reduir un 22% les emissions específiques de la generació elèctrica respecte al 2017.
	Percentatge del mix de generació d'origen renovable mesurat en potència instal·lada sobre el total del Grup.	(%)	Assolir un percentatge de potència instal·lada renovable en generació elèctrica superior al 34%.
	Consum total d'aigua.	hm ³	Reduir un 20% el consum d'aigua respecte al 2017.
Economia circular i ecoeficiència	Producció total de residus (perillosos + no perillosos).	kt	Reduir un 70% la producció total de residus respecte al 2017.
	Percentatge de residus totals reciclats i valoritzats (perillosos + no perillosos).	(%)	Duplicar el percentatge de residus reciclats i valoritzats respecte als 2017.
Capital natural i biodiversitat	Iniciatives de millora de la biodiversitat en tot el cicle de vida de les instal·lacions (construcció, operació, desmantellament).	Nre.	Realitzar almenys 300 iniciatives de biodiversitat.

Nota

Els objectius d'emissions absolutes i d'intensitat de GEH estan alineats amb l'objectiu global de l'Acord de París de mantenir l'increment de la temperatura per sota d'1,5 °C.

El govern de Naturgy en medi ambient recau sobre el Consell d'Administració, que supervisa periòdicament la gestió dels riscos i oportunitats ambientals i l'evolució de l'acompliment mitjançant el seguiment mensual i trimestral dels principals indicadors i objectius.

El compromís amb una gestió responsable de medi ambient es vertebrava amb el lideratge de la direcció a través de:

- Una estructura organitzativa que defineix les responsabilitats ambientals de les diferents àrees de la companyia.

- El Comitè de direcció de medi ambient, prevenció i salut (EHS), integrat pel President i els directors de primer nivell de *reporting*, i Comitès operatius de medi ambient, prevenció i salut (EHS), en els quals intervenen tots els negocis i geografies, que coordinen les activitats desenvolupades per les diferents unitats i garanteixen una implantació homogènia de criteris.
- La integració de l'entorn al llarg de la cadena de valor dels negocis, on s'inclouen els processos de presa de decisions, gestió de riscos i oportunitats, planificació i execució de les activitats.
- Un sistema de gestió ambiental certificat i auditat externament, basat en indicadors i objectius ambientals per al seguiment centralitzat i la millora contínua dels processos.
- Plans d'actuació anuals alineats amb els objectius de medi ambient.
- Metodologies i eines específiques de gestió ambiental.
- Innovació en tecnologies, productes i models de negoci ecoeficients i menys intensius en CO₂.
- Cadena de subministrament responsable, en la qual s'integren criteris ambientals en el procés de compra per afavorir l'adquisició de productes i serveis respectuosos amb el medi ambient.
- Comunicació, sensibilització i formació dels empleats, empreses col·laboradores i parts interessades.
- Elaboració d'informes periòdics d'acompliment ambiental i participació en índexs internacionals de sostenibilitat.

Processos per país amb gestió ambiental certificada_

País	Gestió de tecnologia i enginyeria	Exploració i producció de gas	Proveïment de gas	Generació	Distribució de gas i electricitat	Comercialització majorista	Comercialització minorista	Servei al client	Gestió dels edificis d'oficines
Argentina					■				
Brasil					■		■		
Xile					■		■		
Costa Rica				■					
Espanya	■	■		■	■	■	■	■	■
Marroc			■						
Mèxic				■	■		■		
Panamà				■	■		■		
República Dominicana				■					

(¹) Per consultar els certificats ISO 14001 i obtenir més informació sobre la gestió ambiental de Naturgy, podeu consultar aquí: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/medio_ambiente/gobernanza_y_gestion_ambiental.

■ Certificat.

El 88,7% de l'Ebitda del 2019 prové d'activitats industrials amb certificació ambiental ISO 14001. Aquesta certificació s'ha obtingut després de superar les auditories externes dutes a terme per AENOR.

Riscos ambientals

[306-3]

Els riscos i oportunitats ambientals i de canvi climàtic estan integrats en el model global de gestió de riscos i oportunitats, descrit amb anterioritat en el capítol corresponent.

Naturgy gestiona els successos ambientals amb un enfocament preventiu per definir, aplicar i difondre mesures que evitin els riscos i els danys sobre el medi ambient. Per a això, avalua les instal·lacions amb risc ambiental emprant com a referència estàndards reconeguts. A les instal·lacions on aquests riscos són significatius, implanta plans d'emergència i actuació, disposant els mitjans de contenció necessaris i portant a terme simulacres periòdics.

En els diferents negocis i geografies es compta amb procediments globals i homogenis per al report, la classificació, el seguiment i la gestió dels successos

ambientals a través de l'aplicació global ProSafety. Aquest enfocament permet actuar de manera preventiva, ja que no solament analitzem els accidents, sinó que també es registren i gestionen els incidents ambientals, que no arriben a generar danys significatius però que són font d'aprenentatge i prevenció de successos de major entitat.

A la taula següent s'indiquen els principals successos de vessaments ocorreguts el 2019. En tots els casos, es va activar el procediment d'incidents ambientals i es va procedir a la recollida i la neteja. La majoria dels vessaments van quedar continguts en les instal·lacions de Naturgy, afectant-se únicament 575 m² de sòl natural i no registrant-se en cap d'ells un impacte rellevant sobre la biodiversitat.

Activitat	Nre. de successos	Naturalesa de vessament (nre. de successos)	Volum d'abocament (m ³)	Superfície de sòl natural afectat (m ²)
Generació d'electricitat	11	Oli (6) Combustible (3) Àcid sulfúric (2)	2,5	72
Distribució de gas i electricitat	26	Oli (23) Combustible (2) Aigua amb oli (1)	26,5	503
Corporatió	1	Aigua amb combustible (1)	0,5	-
Total	38		29,5	575

Formació i conscienciació

[102-13] i [306-3]

Formació

La formació ambiental és una eina bàsica per prevenir i reduir els impactes ambientals i millorar el control operacional ambiental en les activitats.

El 2019 s'han impartit un total de 1.904 hores a 615 participants, amb un acompliment del 89% i 99% respecte a les hores i participants d'acord amb el que s'havia planificat.

Comunicació

L'impuls de la transparència, la sensibilització i la difusió de coneixement en energia i medi ambient, i el diàleg constructiu amb els grups d'interès és un dels principis d'actuació definits en la Política Global de Medi Ambient de Naturgy. Entre les activitats desenvolupades el 2019, cal destacar:

- A través de la factura s'han enviat missatges rellevants als clients, entre els quals destaquen el canvi a la factura electrònica pels avantatges mediambientals que suposa i la difusió sobre mesures d'eficiència energètica.
- Publicació d'informes ambientals, com el de petjada de carboni, biodiversitat, etc
- Suport i participació en la conferència de les Nacions Unides sobre canvi climàtic del 2019 (COP 25 de Xile, Madrid).
- Patrocini i participació en l'acte Imperdible COTEC Planeta, sobre innovació per complir els ODS de l'Agenda 2030.
- Participació en el Grup Espanyol de Creixement Verd, del qual Naturgy és soci fundador.
- Participació en iniciatives col·laboratives per a la millora de l'entorn, com la Comissió d'Economia Circular de la Cambra de Comerç d'Espanya, el grup de treball d'Economia Circular de COTEC o el Clúster de canvi climàtic de Forética liderat per Naturgy.
- Pacte per la biodiversitat i participació activa en la Iniciativa Espanyola Empresa i Biodiversitat.
- Participació en congressos (Conferència internacional d'aiguamolls 2019, European Business Summit 2019, XII Congrés de periodisme ambiental, etc.), taules rodones i mitjans de comunicació difonent experiències i coneixement en els camps de canvi climàtic, transició energètica, economia circular i biodiversitat.

Complementàriament, a través de la Fundació Naturgy, s'han realitzat nombroses iniciatives per difondre, formar, informar i sensibilitzar la societat en temes d'energia i medi ambient, amb les quals s'ha arribat a més de 122.000 participants el 2019 a Espanya, Bèlgica, Irlanda, Argentina, Xile, el Brasil, Mèxic, el Marroc

i Panamà. Si bé en el capítol dedicat a la Fundació s'inclouen tots els detalls de les accions realitzades en l'any, a continuació es resumeixen les més significatives:

- Tallers divulgatius sobre eficiència energètica per a famílies vulnerables, col·legis, administracions públiques i tercer sector.
- Diversos seminaris sobre energia i medi ambient.
- Presentació dels llibres "Qualitat de l'aire a les ciutats. Un repte mundial" o "La descarbonització del mercat energètic europeu".
- Programes didàctics innovadors, com Efigy Education, dirigit a 20.000 alumnes de centres educatius de més de 100 municipis de tot Espanya, que explora les noves tecnologies per a la transició energètica, la preservació de l'entorn i el consum responsable de l'energia.
- Experiències itinerants, de producció pròpia, com "La qualitat de l'aire. Un repte actual", "The Circular Challenge", una experiència sobre el gas renovable com una font d'energia clau per frenar el canvi climàtic i afavorir l'economia circular, o "Energy Challenge", el camió ecoeficient que en els seus 70 metres quadrats ofereix als visitants una experiència que pretén transferir coneixement especialitzat i tècnic sobre energia sostenible, canvi climàtic, qualitat de l'aire i economia circular.
- També s'han seguit desenvolupant, a través de la Fundació, accions de voluntariat ambiental corporatiu per a fomentar entre els empleats i les seves famílies una actitud positiva en la conservació de la biodiversitat. El 2019 s'han realitzat vuit jornades de voluntariat ambiental en sis espais naturals amb la participació de 218 voluntaris entre empleats i els seus familiars.

Finalment, cal assenyalar que, per tal d'assegurar l'efectiva comunicació amb les parts interessades externes, hi ha diferents mecanismes formals de reclamació. Rebre adequadament les queixes ambientals resulta de gran valor ja que suposen una oportunitat de millora de la gestió ambiental. Durant el 2019, es van registrar 80 queixes o reclamacions en matèria ambiental, 76 de les quals han estat solucionades durant l'any, i la resta està en procés de resolució.

Requisits legals

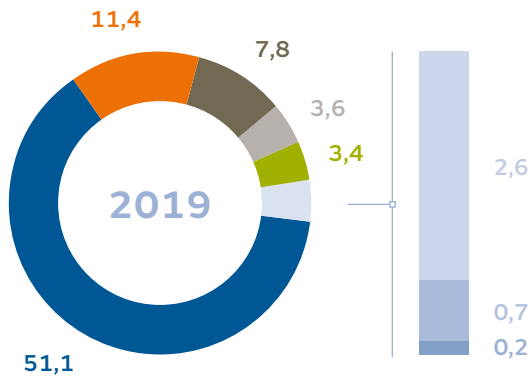
Naturgy realitza un seguiment continu del desenvolupament de la legislació en matèria ambiental, per a conèixer anticipadament la repercussió en la seva activitat, definir-ne el posicionament i adaptar-se als nous requisits. La companyia participa de forma proactiva en els processos de consultes i informació pública tant en el context internacional, com en l'uropeu i el nacional.

El 2019, la companyia no ha rebut sancions significatives (import superior als 10.000 euros) en matèria ambiental.

Inversions ambientals

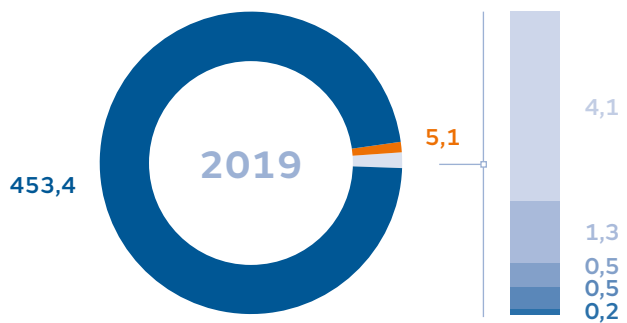
Naturgy realitza un esforç significatiu en matèria de protecció ambiental, proporcionant els mitjans i els recursos necessaris. Les actuacions ambientals realitzades en l'exercici 2019 han assolit un total aproximat de 546 milions d'euros (494 milions d'euros en l'exercici 2018), dels quals 465 milions corresponen a inversions ambientals i 81 milions a despeses incorregudes en la gestió ambiental de les instal·lacions, exclosos els derivats del mercat de carboni. Dins de les inversions realitzades, destaquen els 422 milions d'euros d'inversió en parcs eòlics i plantes fotovoltaïques a Espanya, que contribuiran a la transició energètica i a reduir les emissions específiques de CO₂ i altres contaminants atmosfèrics.

Despeses_
(milions d'euros)



- Impostos, llicències, cànon, taxes i multes mediambientals.
- Prevençió i adaptació del canvi climàtic i transició energètica (energies renovables, mobilitat sostenible...).
- Personal especialitzat, eines i auditories de gestió ambiental
- Conservació de la biodiversitat.
- Ecoeficiència: reducció del consum de recursos i de la contaminació.
- Prevençió de riscos i assegurances ambientals.
- Gas renovable i altres projectes d'economia circular.
- Formació, sensibilització, comunicació i patrocinis ambientals.

Inversió_
(milions d'euros)



- Prevençió i adaptació del canvi climàtic i transició energètica (energies renovables, mobilitat sostenible...).
- Ecoeficiència: reducció del consum de recursos i de la contaminació.
- Conservació de la biodiversitat.
- Impostos, llicències, cànon, taxes i multes mediambientals.
- Prevençió de riscos i assegurances ambientals.
- Formació, sensibilització, comunicació i patrocinis ambientals.
- Personal especialitzat, eines i auditories de gestió ambiental.

Seguiment d'objectius del Pla de Medi Ambient de Governança i gestió ambiental

Indicador	Objectiu 2022	Resultat 2019	Valoració
Percentatge d'Ebitda industrial certificat en gestió ambiental per l'ISO 14001.	90% Ebitda industrial certificat sota l'ISO 14001.	88,7%	□

□ En senda de compliment.

Iniciatives i actuacions

A continuació, es resumeixen les iniciatives i els assoliments més significatius de l'any en Governança i gestió ambiental:

Línies d'acció	Assoliments i fets destacats el 2019
Governança	Aprovació de la Política Global de Medi Ambient i del Pla de Medi Ambient a 2022.
	88,7% de l'Ebitda prové d'activitats industrials certificades en gestió ambiental per l'ISO 14001.
Gestió ambiental	94% de proveïdors avaluats amb criteris ESG, pràcticament el doble que el 2017 (48%).
	Integració del canvi climàtic en la cadena de subministrament a través de la iniciativa CDP Supply Chain.

(*) Per a més informació sobre la gestió ambiental de Naturgy, podeu consultar aquí: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/medio_ambiente

- **Les actuacions ambientals realitzades en l'exercici 2019 han assolit un total aproximat de 546 milions** (494 milions d'euros en l'exercici 2018), dels quals 465 milions corresponen a inversions ambientals i 81 milions a despeses incorregudes en la gestió ambiental de les instal·lacions, exclosos els derivats del mercat de carboni.

Canvi climàtic i transició energètica

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Emissions i canvi climàtic) [201-2] [EU5]

Compromís

[102-12]

Naturgy considera que el canvi climàtic és un repte ambiental a nivell global i es compromet a oferir als seus clients productes i serveis energètics ecoeficients i menys intensius en CO₂ per contribuir a la mitigació del canvi climàtic i a la transició energètica. Els principis d'actuació en canvi climàtic i transició energètica definits en la Política Global de Medi Ambient són els següents:

- Promoure les energies renovables, el gas natural i l'estalvi i l'eficiència energètica com a elements clau cap a un model baix en carboni.
- Oferir solucions per a les ciutats i el transport terrestre i marítim, que redueixin les emissions i millorin la qualitat de l'aire.
- Innovar en tecnologies i models de negoci que contribueixin a la reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle.
- Donar suport a les negociacions internacionals de canvi climàtic i els mecanismes de mercat que impulsin el desenvolupament de les tecnologies més adequades en cada etapa de la transició energètica.

L'acció climàtica a Naturgy es recolza en els següents pilars:

- Govern de canvi climàtic, on el màxim responsable de la supervisió de l'estratègia de canvi climàtic de la companyia és el Consell d'Administració, que realitza un seguiment trimestral dels objectius i indicadors de canvi climàtic i transició energètica. A nivell de negocis, la governança en clima es desenvolupa a través dels Comitès de medi ambient, prevenció i salut (EHS) d'Alta Direcció i Operatiu.

- Gestió de riscos i oportunitats del canvi climàtic i la transició energètica alineada amb les recomanacions del Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD) del Financial Stability Board. El mapa de riscos corporatius de Naturgy inclou els riscos físics i de transició, i les oportunitats associades al canvi climàtic. Aquesta anàlisi permet la seva integració en l'estratègia de la companyia, establint línies d'acció, objectius i indicadors per minimitzar aquests riscos i maximitzar les oportunitats.
- Pla Estratègic 2018-2020, en el qual es considera la transició energètica com una oportunitat, establint, entre altres mesures, l'objectiu de triplicar la potència renovable instal·lada i augmentar la contribució dels negocis d'electricitat enfront del gas natural.

Per a l'anàlisi específic del risc de canvi climàtic, Naturgy compta amb una eina de desenvolupament propi que li permet estimar l'exposició als riscos a nivell agregat i desagregat per negoci, geografia, tecnologia i àmbit temporal (a curt, mitjà i llarg termini). Aquest model de risc de canvi climàtic adopta un escenari central basat en l'A2 del Grup Intergovernamental d'Experts sobre el Canvi Climàtic (IPCC) per als paràmetres d'augment de temperatura, pluja, augment del nivell de la mar i esdeveniments climàtics extrems. El model permet variar tant els paràmetres físics com els que tenen una relació amb els mercats energètics i la regulació, com la penetració de les energies renovables, el preu del CO₂, l'eficiència energètica i el preu de l'energia. Per a l'anàlisi de les sensibilitats, s'han adoptat dos escenaris addicionals en els quals el preu del CO₂ i la penetració de les energies renovables s'han majorat, i que correspondrien a escenaris ambiciosos de reducció d'emissions en un eventual enduriment de les polítiques

climàtiques, ja que són els riscos de transició aquells que tenen un impacte significativament més gran per Naturgy. Així, s'estima l'impacte dels diferents escenaris de canvi climàtic a través d'indicadors físics, mediambientals, de negoci i econòmics. A més, es poden simular escenaris d'avaluació d'impacte basats en nous productes i serveis o actuacions d'R+D+I.

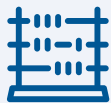
Per al control de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, es compta amb eines de mesura, control i seguiment dels plans operatius de reducció, entre les quals destaca la utilitzada per al càlcul anual de la petjada de carboni del Grup.

El compromís amb la transparència i difusió de la informació relativa al canvi climàtic es materialitza anualment en l'informe de petjada de carboni i en la participació en els índexs internacionals de referència en canvi climàtic, com el CPD, així com en altres iniciatives relacionades amb el clima, com la Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC), la Caring for Climate, la

declaració del deure fiduciari i la divulgació en el canvi climàtic, i la iniciativa Science Based Targets.

Pel que fa a la cobertura de les instal·lacions regulades per la Directiva Europea de Comerç d'Emissions a la Fase III (2013-2020), Naturgy realitza una gestió integral de la seva cartera per a l'adquisició del 100% dels drets d'emissió equivalents a la seva generació, ja que des de l'1 de gener del 2013 el sector elèctric no rep assignació gratuïta. Per a això es participa activament tant en el mercat primari, a través de les subhastes, com en el secundari. El 2019, les emissions totals de CO₂ afectades per la normativa que regula el Sistema Europeu de Comerç d'Emissions han estat de 6,2 milions de tones de CO₂.

En el quadre següent es resumeixen els principals resultats en la gestió del canvi climàtic el 2019:



La gestió del canvi climàtic a Naturgy en xifres

- Reducció d'un 16% de les emissions directes de GEH (abast 1), que van ser de 15,4 MtCO₂eq.
- Les emissions específiques de CO₂ procedents de la generació elèctrica van baixar 301 g CO₂/kWh generats, el que suposa una reducció del 12% respecte a l'any anterior.
- Inversió de 422 milions d'euros el 2019 i posada en marxa de 800 MW nous de projectes renovables.
- Les emissions evitades de CO₂ van representar el 2019 un total de 151,4 MtCO₂eq, de les quals la major part (92%) són degudes a l'ús de gas natural com a substitut d'altres combustibles fòssils més emissors.
- Per primera vegada, el 2019, les emissions evitades (151,4 MtCO₂eq) van superar les emissions totals del Grup (abast 1, 2 i 3; 145,9 MtCO₂eq). Així, el balanç climàtic s'ha situat en el 104% a favor de les emissions evitades, la qual cosa reflecteix que la contribució de les activitats del Grup sobre el clima ha estat positiva.

Indicadors principals

Inventari de petjada de carboni_

[305-1], [305-2] i [305-3]

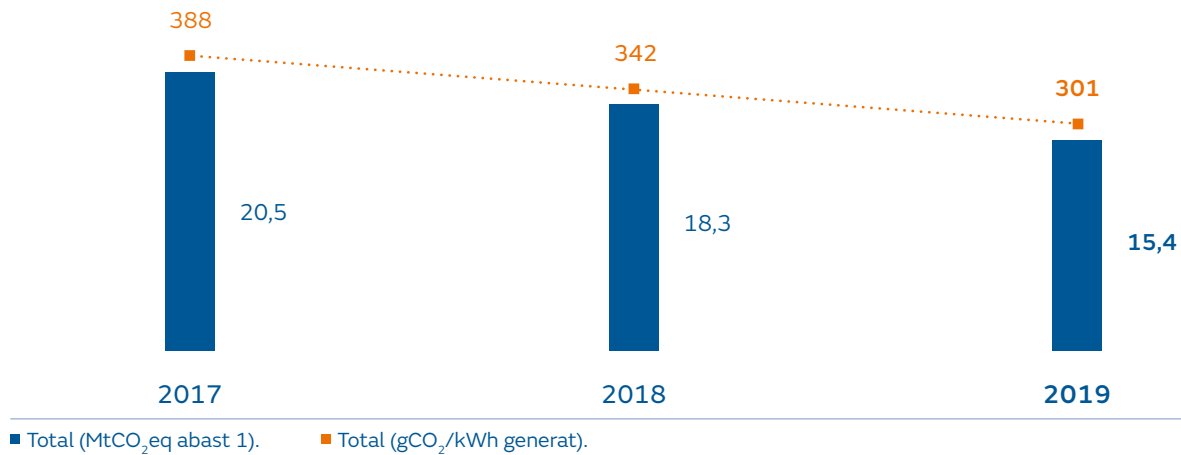
Emissions(tCO ₂ eq)	2019	2018	2017
Abast 1	15.415.253	18.305.632	20.531.127
Abast 2	1.098.662	1.093.343	1.317.179
Abast 3	129.433.473	131.390.996	141.801.261
Activitats associades a combustibles i energia aigües amunt	28.390.264	29.786.118	31.621.210
Carbó	67.446	373.124	589.395
Gas natural	16.583.367	17.488.011	17.569.486
Petroli	392.403	435.839	582.655
Electricitat	11.347.048	11.489.144	12.879.674
Viatges de negocis	3.108	1.568	6.215
Mobilització de treballadors	9.314	9.985	16.236
Utilització de productes venuts	100.959.590	100.756.160	109.349.248
Gas natural	100.959.590	100.756.160	105.643.954
Carbó	-	-	3.705.294
Inversions	71.197	837.165	808.352
Total	145.947.388	150.789.971	163.649.567

Altres indicadors de canvi climàtic_

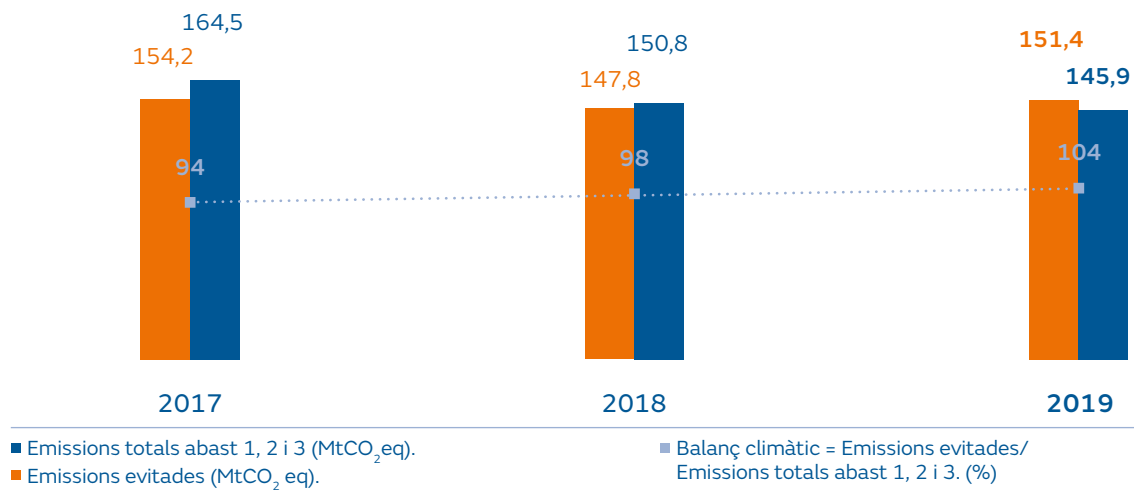
	Valor objectiu senda 2019	2019	2018	2017
Emissions directes de GEH abast 1 (MtCO ₂ eq/any)	18,7	15,4	18,3	20,5
Emissions indirectes de GEH abast 2 (MtCO ₂ eq/any)	1,280	1,099	1,093	1,317
Factor d'emissió (gCO ₂ /kWh)	355	301	342	388
Emissions per fuites en xarxes de gas (tCO ₂ eq/km xarxa)	6,9	5,7	9,4	9,6

Emissions directes de GEH. Total Naturg _

(MtCO₂eq i gCO₂/kWh generat) [305-1]



Balanç climàtic_



- Els objectius d'emissions absolutes i d'intensitat de GEH estan alineats amb l'objectiu global de l'Acord de París de mantenir l'increment de la temperatura per sota d'1,5 °C.

Iniciatives per a reduir emissions de GEH i estalvis d'energia associats_

[302-4], [302-5] i [305-5]

Emissions evitades	Emissions evitades 2019 (tCO ₂ eq)	Estalvi d'energia 2019 (GWh)	Emissions evitades el 2018 (tCO ₂ eq)	Estalvi d'energia 2018 (GWh)	Emissions evitades el 2017 (tCO ₂ eq)	Estalvi d'energia 2017 (GWh)
Gas natural ⁽¹⁾	139.922.516	195.207	138.743.226	191.807	145.584.498	200.343
Producció d'electricitat	95.991.693	166.697	93.687.996	162.752	98.194.767	170.407
Indústria	22.414.029	10.198	22.474.173	10.006	24.657.729	11.035
Residencial/comercial	11.622.165	12.183	12.125.495	12.785	11.733.509	12.313
Transport	2.811.566	2.817	2.702.044	2.707	2.809.704	2.812
Cogeneració	7.083.063	3.312	7.753.518	3.557	8.188.789	3.776
Energies renovables ⁽²⁾	6.252.903	16.917	4.764.285	16.853	3.170.359	10.685
Parcs eòlics	2.607.393	7.213	1.835.989	6.335	1.810.365	5.915
Producció hidràulica	3.280.482	8.594	2.853.530	10.129	1.336.842	4.650
Producció fotovoltaica	365.028	1.110	74.766	389	23.152	120
Estalvi i eficiència energètica ⁽³⁾	1.190.936	2.942	1.238.398	3.125	1.824.028	7.541
Instal·lacions pròpies: pla operatiu d'eficiència energètica						
Renovació de xarxes en transport i distribució gas	742.898	553	739.793	544	1.060.899	779
Actuacions en distribució elèctrica	20.191	146	56.601	296	93.031	160
Cicles combinats	85.352	428	78.837	412	313.786	1.545
Centrals de carbó	11.790	35	39.576	115	31.273	87
Centrals de fuel	26.894	105	7.036	26	2.791	10
Instal·lacions de clients						
Serveis energètics	303.811	1.675	316.555	1.732	322.248	4.960
Altres						
Producció nuclear	4.047.879	(3.603)	3.095.565	(3.508)	3.577.125	(3.631)
Total	151.414.234	211.463	147.841.474	208.277	154.156.010	214.938

⁽¹⁾ El gas natural redueix les emissions de CO₂ per desplaçament de carbó i derivats del petroli, de majors emissions.

⁽²⁾ Generació renovable que desplaça la generació amb combustibles fòssils.

⁽³⁾ Actuacions d'estalvi i eficiència energètica en les instal·lacions de Naturgy o a les dels seus clients.

Notas

- Les emissions evitades pel gas natural, les energies renovables, les actuacions d'estalvi i eficiència energètica en instal·lacions de clients i la producció nuclear s'han calculat respecte al mix de combustibles fòssils que desplacen a cadascun dels països on té lloc l'activitat.
- Les emissions evitades per les actuacions d'estalvi i eficiència energètica en instal·lacions pròpies de distribució elèctrica i generació (cicles combinats, centrals de carbó i de fuel) s'han calculat respecte a les centrals que tenen una millora en el rendiment respecte a l'any anterior.
- Les emissions evitades per les actuacions d'estalvi i eficiència energètica en instal·lacions pròpies corresponents a la renovació de xarxes en transport i distribució de gas s'han calculat a partir de l'ocupació dels millors materials disponibles, incloent així les actuacions dutes a terme històricament.
- S'han recalculat algunes dades de 2018 i 2017 per homogeneïtzar els càlculs.

Seguiment d'objectius del Pla de Medi Ambient de Canvi climàtic i transició energètica

Indicador	Objectiu 2022	Resultat 2019	Valoració
Emissions absolutes GEH abast 1 i 2.	Reduir un 21% les emissions l'any 2022 respecte als valors de 2017.	24%	<input type="checkbox"/>
Intensitat de CO ₂ en generació elèctrica.	Reduir un 22% les emissions específiques l'any 2022 respecte als valors de 2017.	22%	<input type="checkbox"/>
Percentatge del mix de generació d'origen renovable mesurat en potència instal·lada	Assolir el 2022 un percentatge superior al 34%.	27%	<input type="checkbox"/>

En senda de compliment.



Iniciatives i actuacions

A continuació, es resumeixen els principals èxits aconseguits en Canvi climàtic i transició energètica el 2019:

Línies d'acció	Assoliments i fets destacats el 2019
Gestió climàtica	Naturgy va ser reconeguda externament per la seva gestió climàtica, obtenint la màxima qualificació el 2019 de CDP (A List 2018). A més, ha estat l'única companyia energètica espanyola i una de les cinc <i>públics utilities</i> a nivell global en aconseguir-ho.
	El Ministeri per a la Transició Ecològica va atorgar a Naturgy el 2019, per segon any consecutiu, el segell <i>Calculo i Redueixo</i> , que distingeix les organitzacions que calculen la seva petjada de carboni i es troben en el camí de reduir les seves emissions.
Promoure l'electricitat renovable	Posada en marxa a Espanya de 800 MW de nous projectes renovables, que han augmentat la potència instal·lada eòlica i fotovoltaica a nivell global en un 41% i 162%, respectivament, respecte al 2018.
	La penetració d'energies renovables en el sistema s'ha vist afavorida pels més de 9.700 MW de potència instal·lada en cicles combinats de Naturgy, la tecnologia tèrmica convencional més ecoeficient que actua de suport a la generació renovable en moments de manca d'aigua, vent o sol.
Reduir les emissions directes de CO ₂	S'ha anunciat el tancament sol·licitat de totes les centrals de carbó del Grup, la qual cosa implicarà una important reducció de les emissions de CO ₂ i altres contaminants atmosfèrics.
	Renovació de canonades i escomeses a les xarxes de gas de l'Argentina, Espanya i el Brasil, i optimització de l'operació per reducció d'emissions fugitives de metà.
	Inspeccions rutinàries i manteniments preventius de les xarxes de gas per identificar i corregir de manera primerenca eventuais fuites de metà.
	Reducció del temps d'atenció d'emergències a les xarxes per reduir emissions accidentals de metà.
	Implantació a Espanya d'una nova metodologia de càlcul d'emissions de metà basada en el mètode per esdeveniments de l'European Gas Research Group, que permet augmentar la precisió del resultat i aplicar mètodes per reduir-les.
	Millora en l'operació i el manteniment de les infraestructures de transport de gas per a la reducció dels sistemes de ventilació.
	Canvi en les xarxes de distribució d'electricitat a interruptors sense SF6 o amb menors taxes de fugida per reduir les emissions d'aquest gas amb efecte d'hivernacle.
	Millora de la gestió d'SF6 a les xarxes elèctriques i certificació de les persones que realitzen el tràfec d'aquest gas a Espanya.
	Generalització de la regeneració d'SF6 no apte en equips de les xarxes elèctriques d'Espanya, evitant la seva gestió com a residu i la fabricació de nou gas, que és el procés on es produeixen les majors fuites a l'atmosfera.

Continúa >

Línies d'acció	Assoliments i fets destacats el 2019
Desplaçar combustibles intensius en carboni	La distribució i la comercialització de gas natural a usos en què substitueix a combustibles de majors emissions (carbó, derivats del petroli) han suposat la reducció de 140 milions MtCO ₂ eq, així com d'altres contaminants atmosfèrics (SO ₂ , partícules, NOx).
Mobilitat sostenible per a clients	S'han realitzat més de 80 operacions de <i>bunkering</i> en set vaixells, on s'han desplaçat combustibles derivats del petroli per gas natural liquat, que és l'alternativa més ecoeficient en el transport marítim, tant en termes d'emissions GEH com d'altres contaminants.
	Implantació de solucions integrals i personalitzades de mobilitat elèctrica que permet als clients gaudir del seu punt de recàrrega de vehicle elèctric.
	Posada en servei de 16 estacions de gas natural vehicular a Europa.
	Implantació d'una política verda de contractacions per a la flota, augmentant la quota de vehicles elèctrics i propulsats per gas.
	Inclusió en el catàleg de vehicles homologats per a directius i en el pla de retribució flexible únicament de models amb etiquetes zero emissions o eco.
Mobilitat sostenible per a empleats	Posada en servei d'una plataforma digital a Espanya per facilitar que els empleats comparteixin cotxe en els seus desplaçaments a la feina.
	Reducció del nombre de viatges dels empleats pel foment de les videoconferències.
	Llançament del projecte Digitalteam, utilitzant eines tecnològiques que fomenten la col·laboració, mobilitat i comunicació en línia entre tots els professionals de la companyia, fomentant el teletreball.
Incrementar l'eficiència energètica en instal·lacions pròpies i en els clients	Pla Operatiu d'Eficiència Energètica en instal·lacions pròpies, que ha aconseguit evitar l'emissió de 887 ktCO ₂ eq.
	Renovació de calderes, solucions d'autoconsum personalitzades, instal·lació de fotovoltaica en llars i negocis, projectes d'il·luminació i climatització eficient en clients.
Innovació en productes i serveis energètics baixos en carboni	Oferta elèctrica ECO per a negocis que desitgen el 100% de la seva energia d'origen renovable.
	Producte Gas Neutre, que ofereix als clients un servei de subministrament de gas natural compensat mitjançant la neutralització de les seves emissions de CO ₂ . L'any 2019, Naturgy va compensar al voltant de 14.000 tCO ₂ eq per als seus clients.

Economia circular

Per augmentar l'ecoeficiència de les activitats i reduir els efectes negatius sobre l'entorn, Naturgy es compromet amb els principis d'actuació:

- Impulsar l'economia circular mitjançant la utilització eficient dels recursos (energia, aigua, etc.) i la gestió de residus per reduir els impactes ambientals sobre l'entorn.
- Fomentar el gas renovable com a vector energètic i d'emmagatzematge que faciliti la transició a un model d'economia circular i baix en carboni.

Recursos energètics i materials

[103-1], [103-2] i [103-3] (Eficiència energètica i consum d'energia)

L'any 2019 s'ha reduït un 18% el consum de recursos energètics i materials, degut en gran part a la davallada del 81% en el consum de carbó respecte a l'any anterior. L'ús d'altres materials no energètics ha disminuït un 46%.

Materials utilitzats_

Quantitat ^(Mt)	2019	2018	2017
Combustibles	5,5	6,7	7,6
Gas natural	4,9	4,7	4,6
Carbó	0,3	1,6	2,5
Derivats del petroli	0,3	0,4	0,5
Urani	0,00001	0,00001	0,00001

Quantitat ^(kt)	2019	2018	2017
Altres materials	17,4	32,2	62,1
Carbonat de calci	10,7	25,3	52,4
Oli lubricant/hidràulic	1,1	1,2	1,4
Àcid sulfúric	1,2	1,0	1,1
Nitrogen	1,3	0,5	0,7
Hipoclorit de sodi	0,5	0,9	1,2
Hidròxid de calci	0,8	0,9	1,2
Resta d'altres materials ^(*)	1,8	2,4	4,1

^(*)Inclou el consum de paper i tòner, que el 2019 ha estat de 166 t i 3,7 t, respectivament.

Consum energètic total dins de l'organització _

(GWh) [302-1]

	2019	2018	2017
Combustibles no renovables	92.051	97.254	103.060
Gas natural	73.127	69.984	68.952
Carbó	1.844	10.202	15.713
Derivats del petroli	3.466	3.844	4.661
Urani	13.614	13.224	13.734
Combustibles renovables	0	0	0
Electricitat adquirida per a consum	3.027	2.850	3.479
Electricitat renovable generada (no inclosa en el consum de combustibles)	7.549	7.187	4.582
Electricitat i vapor venut	(44.777)	(46.677)	(42.078)
Total	57.850	60.614	69.043

Consum d'energia fora de l'organització _

(GWh) [302-2]

	2019	2018	2017
Ús final del gas natural comercialitzat	566.832	577.647	602.295
Ús final del carbó extret	-	-	10.885 ^(*)
Electricitat	64.792	63.005	60.979
Total	631.624	640.652	674.159

(*) S'han mantingut el consum de Sud-àfrica el 2017.

Ràtios d'intensitat de consum d'energia dins de l'organització per segment d'activitat _

[302-3]

	Gas i electricitat	EMEA	LatAm Nord	LatAm Sud	Corporació i resta	Total
Consum d'energia dins de l'organització (GWh)	51.956	1.517	890	3.461	26	57.850
Import net xifra de negocis (milions d'euros)	13.980	2.051	1.521	5.476	7	23.035
Ràtio (GWh/import net xifra de negoci)	3,7	0,7	0,6	0,6	3,7	2,5

Aigua

[303-2], [303-3] i [306-5]

El gruix del consum d'aigua a Naturgy es produeix pel funcionament de les centrals tèrmiques de generació elèctrica, en concret a causa de l'evaporació de l'aigua a les torres de refrigeració. Aquest any, en gran part per la menor activitat de les centrals de carbó, aquest consum s'ha reduït en un 25%.

Pel que fa a l'aigua captada i en funció del seu origen, la mar representa un 96% del total, la reutilitzada un 3% i l'aigua dolça un 1%. Cal assenyalar que més del 98% de l'aigua captada és retornada al medi.

Es presta especial atenció a les instal·lacions ubicades a zones d'estrès hídric, que representen el 11% (90,3 hm³) d'aigua total captada. En elles, s'evita el consum d'aigua dolça, utilitzant majoritàriament aigua de mar

o aigua reutilitzada per evitar l'escassetat del recurs i els impactes ambientals derivats sobre l'entorn i la biodiversitat. Així, el 2019, la captació d'aigua dolça a les zones d'estrès hídric va ser de tan sols el 0,08% del volum total.

Un cop utilitzada l'aigua, es generen uns corrents d'aigües residuals que són tractades per reduir la contaminació abans de l'abocament al medi. El vessament d'aigua correspon a les centrals tèrmiques, a les quals es realitza el seguiment i l'anàlisi no només dels efluentes, sinó també de les aigües del medi receptor dels abocaments. D'acord amb els resultats d'aquest seguiment, durant el 2019 no es van generar impactes significatius en els ecosistemes aquàtics afectats.

Indicadors de gestió de l'aigua_

(hm³)

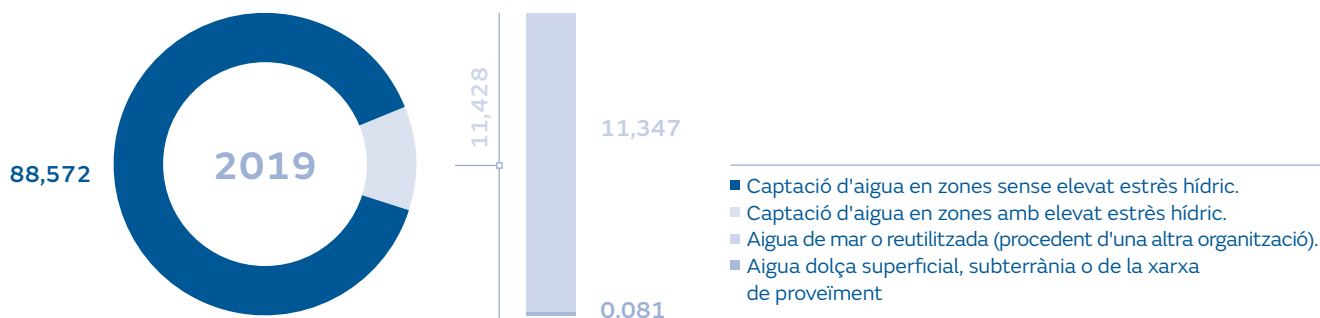
	Valor objectiu senda 2019	2019	2018	2017
Volum total d'aigua captada del medi	873,3	790,5	777,5	907,0
Consum total d'aigua	25,8	20,0	26,5	28,0
Volum total abocament	850,7	778,5	753,7	879,7

Nota

La descàrrega d'aigua és 8 hm³ superior a la diferència entre l'aigua capturada i la consumida, a causa de la descàrrega de l'abocador del llac Meirama com a conseqüència de les pluges a la zona, per a la qual cosa hi va haver una autorització d'alta fins al 29 de novembre del 2019. A partir d'aquesta data, el llac va passar al domini hidràulic públic.

Captació d'aigua_

(%)



- Captació d'aigua en zones sense elevat estrès hídric.
- Captació d'aigua en zones amb elevat estrès hídric.
- Aigua de mar o reutilitzada (procedent d'una altra organització).
- Aigua dolça superficial, subterrània o de la xarxa de proveïment

Captació d'aigua a zones d'elevat estrès hídric_

	Volumen (hm ³)	Percentatge respecte al total d'aigua captada (%)
Captació total d'aigua a zones d'elevat estrès hídric	90,33	11,428
Aigua de mar	66,09	8,361
Aigua dolça superficial	0,60	0,077
Aigua dolça subterrània	0,03	0,003
Aigua procedent d'una altra organització (reutilització)	23,60	2,986
Aigua de la xarxa d'abastament	0,01	0,001
Captació d'aigua dolça a zones d'elevat estrès hídric	0,64	0,081

Emissions a l'atmosfera

[305-6]

El 2019, s'ha donat compliment a la Directiva d'Emissions Industrials, que limita les emissions en l'activitat de generació d'electricitat, registrant-se una disminució respecte a l'any anterior de les emissions de SO₂, partícules i NO_x a l'atmosfera del 80%, el 66% i el 34%, respectivament. Aquest fet s'ha degut al fet que la generació amb carbó s'ha reduït més del 81%.

Quant a altres contaminants, es van emetre 0,02 tones de mercuri, 0,01 tones d'HCFC i 0,58 tones de freó R22.

En relació amb els sorolls, les instal·lacions que ho requereixen compten amb silenciadors, aïllament i altres mesures acústiques per assegurar el compliment dels límits legals i reduir les molèsties a la població i la fauna de l'entorn, així com amb programes de vigilància i mesura per assegurar el compliment d'aquests requisits.

Compliment d'objectius d'emissions atmosfèriques totals _

(kt) [305-7]

	Valor objectiu senda 2019	2019	2018	2017
SO ₂	12,3	2,1	10,7	19,2
NO _x	22,9	12,1	18,4	29,3
Partícules	1,2	0,5	1,4	1,8

Gestió de residus

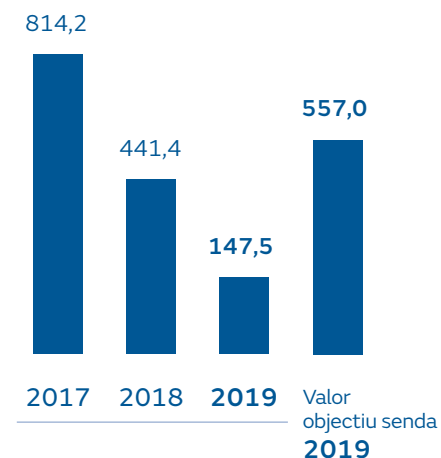
En el seu compromís amb l'economia circular, Naturgy treballa per reduir al màxim els residus que són eliminats en abocador o incinerats, per mitjà de la prevenció, la reutilització, el reciclatge o la valorització energètica.

El 2019, la generació de residus ha disminuït un 66% respecte al 2018. Destaca la reducció de residus de les centrals tèrmiques de carbó, especialment cendres, escòries i guixos, per un menor funcionament d'aquestes instal·lacions. Dels residus generats, el 57% ha estat valoritzat o reciclat.

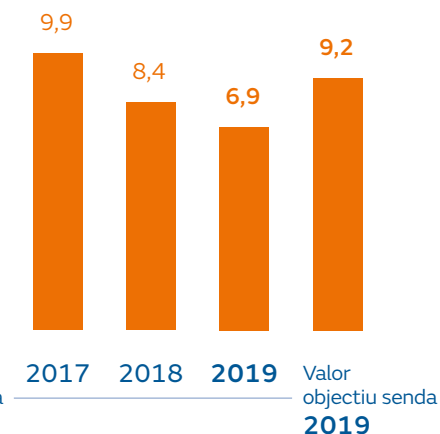
Residus gestionats i compliment d'objectius_

Tipus	Valor objectiu senda 2019	2019	2018	2017
Residus totals ^(kt)	566,2	154,4	449,8	824,1
Residus no perillosos ^(kt)	557,0	147,5	441,4	814,2
Residus perillosos ^(kt)	9,2	6,9	8,4	9,9
Percentatge de valorització i reciclatge ^(%)	46	57	65	33

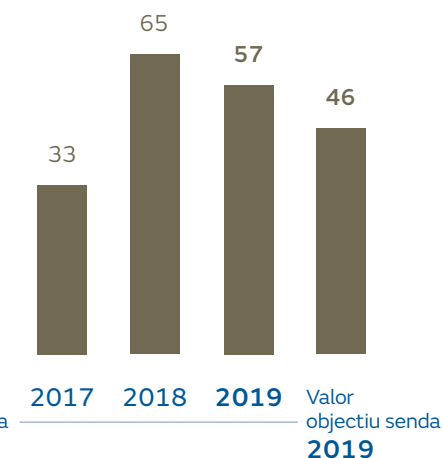
Residus no perillosos_ (kt)



Residus perillosos_ (kt)



Percentatge de valorització i reciclatge_ (%)



Residus no perillosos gestionats i compliment d'objectius_ (kt)

Tipus	2019	2018	2017
Terres i enderroc	70,1	143,6	216,2
Cendres	32,3	196,1	346,6
Guixos	20,2	48,3	102,2
Llots	6,6	8,3	71,0
Escòries	7,9	34,5	68,6
Residus vegetals	2,5	2,7	5,1
Resta	7,9	7,9	4,5
Total	147,5	441,4	814,2

Residus no perillosos gestionats i compliment d'objectius_ (kt)

Tipus	2019	2018	2017
Hidrocarburs més aigua	1,7	3,6	5,1
Llots d'oli i combustible	1,8	1,5	2,0
Residus sòlids contaminats amb hidrocarburs	0,9	1,2	1,2
Oli usat	0,5	0,5	0,7
Terres contaminades amb hidrocarburs	1,4	0,3	0,6
Resta	0,6	1,3	0,3
Total	6,9	8,4	9,9

Productes venuts per a la seva reutilització_ (kt)

Producte	2019	2018	2017
Cendres	18,1	148,1	146,4
Escòries	2,5	9,4	7,9
Llots d'oli i combustible	1,8	1,5	1,5

El 2019, Naturgy ha continuat amb l'eliminació de bifenils policlorats (PCB).
En l'actualitat, queden per retirar 162 tones d'olis dielèctrics amb PCB.

Gas renovable

Dins de l'eix estratègic d'Economia circular, cal destacar les actuacions que s'estan realitzant per impulsar el gas renovable com a vector energètic i d'emmagatzematge que faciliti la transició a un model d'economia circular i baix en carboni.

El gas renovable pot tenir dos orígens. D'una banda, excedents d'electricitat renovable en moments d'alta generació i reduït consum, que són transformats en hidrogen per electròlisi de l'aigua, de manera que és un gas que no emet CO_2 . El segon origen són els residus orgànics (procedents d'escombraries, aigües residuals domèstiques, granges, etc.) que, mitjançant la digestió anaeròbia, es converteixen en un biogàs que és sotmès a un procés de concentració posterior, denominat "upgrading", fins aconseguir biometà amb la qualitat necessària per ser injectat a les xarxes. La principal innovació del procés és la segona etapa d'"upgrading", que eleva la concentració de metà fins a la qualitat requerida en les xarxes de gas, la qual cosa permet la seva injecció, transport i ús en punts allunyats dels de producció, massificant la seva utilització en diferents usos, com la generació d'electricitat, el transport, la indústria o en els sectors residencial i comercial.

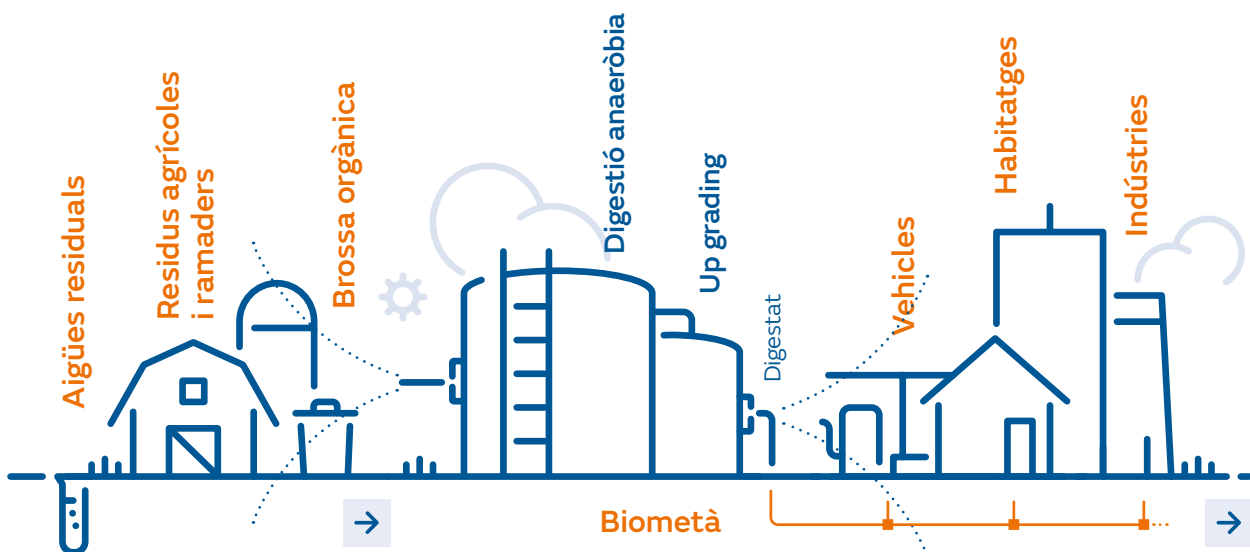
Entre els beneficis de l'ús del biometà, destaca la reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, podent presentar fins i tot un balanç negatiu, segons l'origen dels residus a partir dels quals es produeixen. En aquests casos, aquest gas renovable és un embornal de CO_2 . A més, es millora la gestió mediambiental de residus orgànics tan conflictius com dejeccions ramaderes, purins,

fems, gallinasses, llots de depuradora o fracció orgànica d'escombraries domèstiques, evitant també els efectes indesitjables que aquests produeixen sobre l'entorn i la biodiversitat per contaminació de les aigües, males olors, etc. En el procés també es genera un subproducte, el digestat, que és un excel·lent fertilitzant i es pot introduir en el mercat completant la lògica de l'economia circular.

Des del punt de vista econòmic, és un nou model de negoci que dona suport al desenvolupament rural i la fixació d'ocupació i població en entorns agrícoles i ramaders. Pel que fa a la seguretat del subministrament, l'impacte és netament positiu, reduint-se la dependència energètica exterior i, amb això, la factura energètica de país.

Durant l'any 2019, Naturgy ha continuat amb els projectes d'innovació en el camp del gas renovable, posant en marxa dues noves plantes de producció de biometà a Espanya. Una d'elles per a la producció de biometà a partir dels llots orgànics de l'estació d'aigües residuals (EDAR) de Bens a La Corunya, que s'ha utilitzat per moure un autobús urbà i altres vehicles. L'altra produeix biometà a l'EDAR de Butarque, a Madrid, que és injectat, per primera vegada a Espanya, a la xarxa de distribució de gas.

Aquests projectes tenen com a objectiu conèixer i reduir els costos de producció i impulsar la generació de biometà, que és un combustible equivalent al gas natural convencional, però neutre en emissions de CO_2 , que evita impactes a la biodiversitat en reduir la contaminació dels residus i potencia l'activitat econòmica en el medi rural.



Seguiment d'objectius del Pla de Medi Ambient d'Economia circular i ecoeficiència

Indicador	Objectiu 2022	Resultat 2019	Valoració
Consum total d'aigua.	Reduir un 20% el consum a l'any 2022 respecte als valors de 2017.	29%	<input type="checkbox"/>
Producció total de residus (perillosos + no perillosos).	Reduir un 70% la producció del total de residus en l'any 2022 respecte als valors de 2017.	81%	<input type="checkbox"/>
Percentatge de residus totals reciclats i valoritzats (perillosos + no perillosos).	Duplicar el 2022 el percentatge de residus reciclats i valoritzats respecte als valors de 2017.	x 1,73	<input type="checkbox"/>

□ En senda de compliment.

Iniciatives i actuacions

A continuació, s'indiquen els èxits i fets destacats en economia circular el 2019:

Línies d'acció	Assoliments i fets destacats el 2019
Reducció del consum d'aigua	<p>En sis de les centrals de cycle combinat de Naturgy s'han reutilitzat un total de 23,6 hm³ d'aigües procedents d'altres organitzacions. Dues de les centrals reutilitzen l'abocament de l'aigua de vaporització de plantes de regasificació (centrals de cycle combinat del Port de Barcelona i Cartagena, a Espanya). Les altres quatre (centrals de cycle combinat d'Hermosillo, Naco i Durango, a Mèxic i Màlaga, a Espanya), reaprofiten aigües residuals urbanes, evitant l'ús de 5,7 hm³ d'aigua dolça a zones d'elevat estrès hídric.</p> <p>Millores en l'operació de diverses centrals tèrmiques per reduir la captació i consum d'aigua, com l'ajust dels cicles de concentració de l'aigua de refrigeració de la central de cycle combinat d'Aceca (Toledo) amb un estalvi del 20%.</p> <p>Mesures en flotes de vehicles (rentat sec) i oficines (temporitzadors en aixetes, cartelleria i campanyes de conscienciació d'estalvi d'aigua, etc.).</p>
Promoure el gas renovable	<p>Posada en marxa i operació de dues noves plantes de biometà en l'EDAR de Bens (La Corunya) i en l'EDAR de Butarque (Madrid), en la qual s'ha aconseguit per primera vegada a Espanya injectar biometà a la xarxa de distribució de gas natural.</p>
Reducció del consum de matèries primeres i productes tòxics	<p>Foment de la factura electrònica entre els clients per eliminar el consum de paper i la contaminació associada al seu cycle de vida. La factura en línia de Naturgy ha experimentat un creixement considerable, augmentant des dels 1,3 milions de contractes de 2018 als 2,2 milions el 2019.</p>

Continua >

Línies d'acció

Assoliments i fets destacats el 2019

Reducció del consum de matèries primeres i productes tòxics

Reparació i recuperació de materials, instrumentació i mesuradors a les xarxes de gas.

Reducció de consum d'hipoclorit a les torres de refrigeració per la instal·lació de panells flotants a les basses.

Substitució, en distribució elèctrica, d'olis minerals dels transformadors per altres vegetals que són biodegradables i no tenen toxicitat.

Reducció de la generació de residus

Increment de les vendes digitals del negoci en línia de Naturgy a Espanya 1,6 vegades i consolidació de canals de venda digital per a col·laboradors i instal·ladors, aconseguint aportar digitalment més de 9.000 nous contractes 100% en línia i "paperless".

Ús generalitzat de la ecorasa en la distribució de gas a Espanya, que, com que és de menors dimensions, redueix la generació de residus i els impactes en l'entorn durant la construcció de les noves xarxes.

Sensibilització al consum responsable

Més de 30.000 participants a l'Argentina al programa Asociar Energías de promoció de l'ús eficient dels recursos naturals i l'energia.



Capital natural i biodiversitat

Biodiversitat i capital natural

[103-1], [103-2] i [103-3] (Biodiversitat)

Compromís

[OG4]

Naturgy construeix i opera instal·lacions industrials complexes per tal de generar, transformar i transportar l'energia necessària per al desenvolupament de la societat i el benestar de les persones. Aquestes activitats depenen de recursos energètics i naturals i comporten la producció d'impactes sobre la biodiversitat. La Política Global de Medi Ambient estableix el compromís de Naturgy amb la conservació de la biodiversitat, amb especial atenció als espais i espècies protegides i amb els següents principis d'actuació:

- Respectar el capital natural, la biodiversitat i el patrimoni cultural en els entorns on es desenvolupa l'activitat del Grup.
- Avançar cap a la no pèrdua neta de biodiversitat, amb un enfocament preventiu (jerarquia de mitigació d'impactes), implementant les millors pràctiques i promovent la creació de capital natural.

La gestió de la biodiversitat de Naturgy és de 360°, en desenvolupar-se en totes les etapes de projecte, des del disseny al desmantellament, tenint en compte la cadena completa de valor, incloent-hi els proveïdors i amb focus en el diàleg, la sensibilització i la difusió en matèria de protecció del capital natural.

Des del principi de precaució, es realitzen estudis ambientals i arqueològics previs en tots els projectes que ho requereixen, per triar l'alternativa de menor afecció i reduir els impactes negatius del cicle complet

de vida. Així mateix, des de la fase de construcció fins al desmantellament, s'estableixen mesures per mitigar els impactes de les instal·lacions sobre l'entorn natural i el patrimoni cultural, sobretot en aquelles que estan a l'àrea d'influència de zones d'alt valor o protegides, i es realitzen estudis i vigilància de l'estat ambiental i ecològic de l'entorn. En aquells casos en què no és possible evitar completament l'afecció, s'implanten les mesures de mitigació i restauració, i finalment per als impactes residuals, les mesures compensatòries necessàries. De forma complementària, la companyia aplica rigorosos procediments de control operacional i de gestió de riscos (plans d'emergència ambiental, simulacres, etc.) per prevenir els incidents abans que passin o per minimitzar-ne els danys

Totes les actuacions d'ecoeficiència descrites a l'apartat anterior es tradueixen també en una reducció d'impactes directes sobre l'entorn i sobre la biodiversitat. De forma complementària, s'acompanyen d'altres accions que minimitzen els impactes indirectes de la cadena de subministrament, on s'han integrat criteris ambientals en el procés de compra per afavorir l'adquisició de productes i serveis respectuosos amb el medi ambient.

Una de les eines utilitzades específicament en la gestió i el seguiment de la biodiversitat és el sistema d'informació geogràfica, de desenvolupament propi, on es localitzen els espais naturals i les espècies protegides, les instal·lacions del Grup i les iniciatives dutes a terme per protegir i millorar el capital natural.

Com a mesura transversal, un grup de treball específic, en el qual participen tots els negocis i geografies, coordina les activitats relacionades amb capital natural i la biodiversitat. Igualment, els empleats de la companyia i les seves famílies estan convidats a participar en programes de voluntariat ambiental que fomenten el desenvolupament d'actituds i comportaments individuals de respecte i conservació del medi natural. En matèria de sensibilització, es col·labora amb les administracions

públiques, universitats, associacions conservacionistes i altres entitats en les iniciatives de protecció, i en la creació i difusió de coneixement tècnic per millorar la protecció de la biodiversitat i el desenvolupament del capital natural.

A la taula següent, s'analitzen els impactes potencials sobre la biodiversitat que poden originar-se per les operacions de la companyia:

Impactes potencials sobre la biodiversitat_

[304-2]

Línies d'acció	Descripció
Construcció i desmantellament d'instal·lacions	La construcció i el desmantellament d'instal·lacions poden produir afeccions sobre la vegetació i la fauna presents a l'entorn. Les principals causes d'aquests impactes són l'eliminació local de la vegetació, la disminució de la qualitat de l'aire, l'augment del nivell sonor, els vessaments accidentals i la presència de personal durant el període d'obres.
Contaminació atmosfèrica, radiacions i sorolls	Les emissions atmosfèriques (fonamentalment pel funcionament de les centrals tèrmiques), el soroll i els camps electromagnètics de les línies elèctriques poden afectar el medi abiòtic i biòtic als entorns de les instal·lacions.
Introducció d'espècies invasives, plagues i patògens	Cap de les operacions comporta la introducció d'espècies exòtiques invasores. L'únic risc relatiu a aquestes espècies podria ser la seva proliferació a causa de la transferència involuntària o la creació de condicions favorables per al seu assentament.
Reducció d'espècies	La construcció i l'operació de les plantes i les infraestructures poden afectar determinades espècies, sense que la magnitud de l'impacte comporti en cap cas la seva desaparició total. Les espècies més afectades són l'avifauna i els quiròpters a l'entorn de les línies elèctriques i els parcs eòlics, la fauna aquàtica en el cas de les centrals hidroelèctriques i les aus estepàries a les instal·lacions fotovoltaïques.
Transformació d'hàbitats	Els canvis en l'ús de terra i la presència permanent de les instal·lacions en el medi natural poden produir transformacions dels hàbitats afectats. Els embassaments associats a les centrals hidràuliques són allò que poden produir transformacions més rellevants sobre la biodiversitat, que poden ser tant negatives com positives.
Canvis en els processos ecològics fora del seu rang natural de variació	El consum d'aigua o els abocaments líquids produïts fonamentalment pel funcionament de les centrals de generació tèrmica, així com les modificacions del règim natural del riu a les centrals hidroelèctriques, poden induir canvis en les variables del medi que afectin a l'ecosistema aquàtic.



Upstream	Transport i distribució			Generació d'electricitat		
	Gas natural	Electricitat	Tèrmica	Hidràulica	Eòlica	Solar
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■

Tipos de afecciones

■ Baixa. ■ Mitjana. ■ Significativa. ■ No significativa.

Indicadors

[304-2]

Les activitats de Naturgy requereixen l'ocupació de sòl, ja sigui de manera temporal durant la fase de construcció, com permanent en la fase d'operació de les instal·lacions. A la taula següent es mostren la superfície total d'instal·lacions que es troben a l'interior o adjacents a àrees d'alta biodiversitat o espais naturals protegits. Per determinar

les instal·lacions que es troben adjacents a aquest tipus d'espais, no s'han considerat únicament els seus límits físics, sinó uns determinats ràtios d'afecció per tipologia d'instal·lació. Així, es classifiquen les infraestructures com interiors (dins d'espais d'alta biodiversitat), adjacents (radi d'afecció dins de l'espai protegit) o exteriors quan estan fora.

Descripció de terrenys en propietat, arrendats, gestionats dins de o adjacents a espais naturals protegits o àrees d'alta biodiversitat no protegides_

[304-1]

Negoci	Tipus d'operació	Ubicació respecte a l'àrea protegida	Superfície (ha)	Valor de biodiversitat
	Exploració	Dins de l'àrea	495	RAMSAR, ZIC, PN, MAB, LIC, ZEPA, IBA.
Gas	Transport i distribució	Dins de l'àrea i al costat de l'àrea	6.376	PN, PNAM, APA, RE, RB, HC, CC, RAMSAR, ZEPVN, ZH, ZREEN, ZIC, ZECIC, RNP, RN, PEIN, PR, PPU, PNA, PJNM, PJN, PPG, HP, EN, MAB, LIC, ZEPA, IBA, RPC, PE, ZPHE, ZSCE, ZPECP, MNA, ANP, AUS, PU, PM.
	Generació	Dins de l'àrea i al costat de l'àrea	20.666	PNA, MAB, LIC, ZEPA, IBA, ZH, RAMSAR, PJN, ZEPVN, RAMPE, CE.
Electricitat	Transport i distribució	Dins de l'àrea i al costat de l'àrea	28.241	ACR, PN, RNA, MAB, RFS, MN, BNP, SN, RNPV, RAMSAR, MNA, ENP, ZIC, ZEPA, ZEPVN, RN, RF, PR, PNA, M, IBA, PJN, PP, LIC, RR, ARM, AUM, AR, BP, PI, RVS, RH.

ACR: Aqüífers Regionals (Xile); ANP: Àrea natural protegida (Mèxic); ANR: Àrea nacional d'esbarjo (República Dominicana); APA: Àrea de protecció ambiental (el Brasil); AR: Àrea recreativa (el Panamà); ARM: Àrea de recursos manejats (el Panamà); AUM: Àrea d'ús múltiple (el Panamà); AUS: Àrea d'ús sostenible (Mèxic); BNP: Béns Nacionals Protegits (Xile); BP: Bosc protector (el Panamà); CC: Contrafort cordillerà (Xile); CE: Corredor ecològic (República Dominicana); EN: Enclavament Natural (Espanya); ENP: Espai nacional protegit (Xile); HB: Aiguamoll de Batuco (Xile); HP: Aiguamoll Protegit (Espanya); IBA: Important Bird Area (àrees importants per a la conservació de les aus i la biodiversitat) (Internacional); LIC: Lloc d'importància comunitària (Espanya); M: Microreserva (Espanya); MAB: Reserva de la Biosfera (Espanya, Xile); MNA: Monument natural (Xile, Panamà, Espanya, Mèxic); PE: Parc estatal (Mèxic); PEIN: Pla Especial de Protecció (Espanya); PI: Parc internacional (el Panamà); PJN: Paratge Natural (Espanya); PJNM: Paratge Natural Municipal (Espanya); PM: Parc municipal (Mèxic); PN: Parc nacional (Brasil, Mèxic, Espanya, Panamà, Argentina); PNA: Parc natural (Panamà, Espanya); PNAM: Parc Natural Municipal (l'Argentina); PP: Paratge pintoresc (Espanya); PPG: Paisatge Protegit (Espanya); PPU: Parc Periurbà (Espanya); PR: Parc Regional (Espanya); PU: Parc urbà (Mèxic); RAMPE: Xarxa d'Àrees Marines Protegides d'Espanya (Espanya); RAMSAR: Aiguamolls d'importància internacional especialment com a hàbitat d'aus aquàtiques (Internacional); RB: Reserva biològica (el Brasil); RE: Reserva Extrativista (el Brasil); RF: Reserva fluvial (Espanya); RFS: Reserva forestal (el Panamà); RH: Reserva Hídrica (el Panamà); RN: Reserva natural (el Marroc, Espanya); RNA: Reserva nacional (Xile); RNP: Reserva natural Parcial (Espanya); RNPV: Reserva Natural Privada (Xile); RPC: Reserva permanent de caça (el Marroc); RR: Reserva Regional (Espanya); RVS: Refugi de vida silvestre (el Panamà); SN: Santuari de la Naturalesa (Xile); VP: Via panoràmica (República Dominicana); ZECIC: Zona d'Especial Conservació d'Importància Comunitària (Espanya); ZEPA: Zona d'especial protecció per a les aus (Espanya); ZEPVN: Zona especial de protecció dels valors naturals (Espanya); ZH: Zones Húmedes (Espanya); ZIC: Zona d'Importància Comunitària (Espanya); ZPECP: Zona de Preservació Ecològica dels Centres de Població (Mèxic); ZPHE: Zona de protecció hidrològica i ecològica (Mèxic); ZREEN: Zona de Xarxa Ecològica europea Natura 2000 (Espanya); ZSCE: Zona Subjecta a Conservació Ecològica (Mèxic).

En analitzar la taula anterior, és important considerar que 19.349 ha, més de la tercera part de la superfície dins o al costat de zones protegides, corresponen a centrals hidroelèctriques d'Espanya que van ser construïdes a partir del 1910 i abans que existissin les

figures de protecció d'aquests espais. De fet, molts d'aquests embassaments, previs a la figura de protecció, constitueixen espais naturals aquàtics d'elevat valor, que han creat la riquesa natural i en biodiversitat que va motivar la protecció ambiental posterior de la zona.

Un altre dels indicadors utilitzats és el nombre d'espècies protegides que potencialment tenen el seu hàbitat a les zones afectades per les operacions

Nombre d'espècies els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions (*)_

[304-4]

Classe	Espècies en perill crític	Espècies en perill	Espècies vulnerables	Espècies gairebé amenaçades
Mamífers	1	4	13	6
Aus	2	8	22	13
Rèptils	0	3	6	7
Amfibis	15	8	11	10
Peixos	2	3	13	0

(*) Segons el catàleg d'espècies de la Unió Internacional per a la Conservació de la Naturalesa (Llista vermella de la UICN).

Per tal de reduir i compensar els impactes negatius sobre la biodiversitat, Naturgy desenvolupa diverses actuacions de restauració ambiental d'hàbitats, entre les quals destaquen el 2019 les següents:

Hàbitats protegits o restaurats_

[304-3]

País	Activitat	Actuacions i objectiu	Resultat: superfície restaurada (ha)	Beneficia a espai o espècie protegida
Austràlia	Generació renovable d'electricitat	Restauració ambiental de les zones afectades per la construcció de parc eòlic de Crookwell. Revegetació de pastures, sembra de més de 3.000 arbres i control de males herbes per evitar colonització per plantes invasores.	0,3	-
Brasil	Distribució de gas	Restauració ambiental d'àrees afectades per la construcció de xarxes de gas. Revegetació i manteniment periòdic per garantir l'establiment dels exemplars plantats en regió de São Paulo per a la recuperació de la mata atlàntica.	0,7	-
Xile	Distribució de gas	Restauració ambiental d'àrees afectades per la construcció de xarxes de gas. Reg de manteniment per garantir la supervivència dels exemplars plantats a l'àrea afectada per la construcció de xarxes de gas, a l'interior de la zona de preservació ecològica del Club de Campo Peñalolen, en col·laboració amb CONAF.	2,9	Sí

Continúa >

País	Activitat	Actuacions i objectiu	Resultat: superfície restaurada (ha)	Beneficia a espai o espècie protegida
Espanya	Gestió de recursos naturals	Manteniment de l'espai restaurat del llac de Meirama, a partir de l'espai que ocupava una antiga mina i que, actualment, és un dels majors llacs artificials d'Europa. Gràcies a la restauració i al gairebé mig milió d'arbres plantats, s'ha convertit en un espai privilegiat de biodiversitat on, segons l'inventari elaborat per la Universitat de Santiago de Compostel·la, s'han identificat 839 espècies animals i vegetals, de les quals el 5% són endèmiques. El 2019, s'han realitzat desbrossaments i manteniment de biomassa a l'entorn de l'estany, reposició de falles en plantacions de castanyers i plantació de verns, eliminació puntual d'espècies invasores i control de qualitat de les aigües del llac.	1.000,0	-
Espanya	Generació renovable	Continuació de les captures d'exemplars piscícoles (salmons, sabogues, anguiles i llamprees) que arriben a la Central Hidroelèctrica de Frieira per a la repoblació d'afluents del Bajo Miño. Aquesta actuació es realitza en col·laboració amb la Xunta de Galicia. Els exemplars són traslladats al Bajo Miño, dins d'una zona protegida, on podran retornar a la mar.	-	Yes
Espanya	Generació renovable d'electricitat	Treballs de restauració i revegetació de les superfícies alterades o afectades per l'execució de les obres en la construcció de set nous parcs eòlics i una línia elèctrica d'evacuació a La Corunya, Càceres, Cadis i Valladolid.	49,7	Yes (partially)
Espanya	Generació renovable	Plantació forestal en un tram del camí ramader protegit de la Cañada Real Soriana per crear un corredor ecològic a l'entorn d'una nova central fotovoltaica que beneficiï tant a la fauna de l'entorn com als usos tradicionals i recreatius a la zona.	10,0	Yes
Espanya	Generació renovable	Continuació de les actuacions de millora de l'hàbitat del gall salvatge (espècie protegida) al parc natural Lago de Sanabria, en col·laboració amb la Fundació Patrimoni Natural. El 2019 s'han realitzat actuacions sobre l'estrat arbori i arbustiu, plantacions i mesures de prevenció d'incendis.	1.354,7	Yes
Espanya	Generació renovable	Cultiu de lavandí per crear zones de protecció i corredors ecològics per a l'aloja becuda (espècie protegida). La iniciativa es realitza en col·laboració amb les Fundacions Global Nature i Patrimoni Natural.	11,0	-

Continúa >

País	Activitat	Actuacions i objectiu	Resultat: restored area ^(ha)	Benefits protected space or species
Espanya	Generació renovable	Projecte per a la reintroducció de la perdiu xerra, espècie protegida i en regressió a la Península Ibèrica, al parc natural Lago de Sanabria en col·laboració amb la Fundació Patrimonio Natural.	106,0	Yes
Espanya	Corporació	Participació en el Projecte LIFE Oso Courel, liderat per la Fundació Oso Pardo, per afavorir l'expansió de l'os bru cantàbric (espècie protegida) a nous territoris en l'espai natural protegit de la serra d'O Courel (Galícia, Espanya).	81,3	Yes
Panamà	Distribució d'electricitat	Reforestació d'àrees vulnerables en espais protegits per a la millora d'ecosistemes i la mitigació del canvi climàtic, realitzat conjuntament amb el Ministeri d'Ambient i algunes ONG del país. El 2019 s'han plantat 6.030 arbres nadius en les províncies de Bocas del Toro, Chiriquí, Veraguas, Herrera i Coclé. A la iniciativa han participat voluntaris de l'empresa.	6,3	Yes
			2019	
Total superfície restaurada (ha)			2.622,9	
Objectiu superfície restaurada (ha)			>1.500	

Per a més informació sobre les iniciatives de Naturgy de biodiversitat, podeu consultar: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/medio_ambiente/capital_natural_y_biodiversidad

Seguiment d'objectius del Pla de Medi Ambient de Capital natural i biodiversitat

Indicador	Objectiu 2022	Resultat 2019	Valoració
Iniciatives de millora de la biodiversitat en tot el cicle de vida de les instal·lacions (construcció, operació, desmantellament)	Realitzar almenys 300 iniciatives de biodiversitat a l'any el 2022	257	□

□ En senda de compliment.

Iniciatives i actuacions_

[OG4]

Línies d'acció	Assoliments i fets destacats el 2019
Protecció de la biodiversitat	Més de 250 iniciatives de biodiversitat en marxa a nivell internacional, el 22% de les quals de caràcter voluntari.
Cadena de subministrament responsable	El 94% dels proveïdors han estat avaluats amb criteris ESG (medi ambient, social i governança) el 2019, front el 80% del 2018.
Estudis d'entorn [EU13]	<p>S'han realitzat més de 100 estudis, especialment en l'àmbit de les instal·lacions de generació (tèrmiques, hidràuliques i parcs eòlics) i distribució elèctrica, per tal de realitzar el seguiment de l'estat ambiental i ecològic de l'entorn. En el cas de les centrals tèrmiques i hidràuliques, s'han dut a terme campanyes de mostreig per determinar la qualitat fisicoquímica i biològica del medi aquàtic (rius, embassaments, etc.).</p> <p>Els últims estudis realitzats confirmen la normalitat que s'observa al llarg de la sèrie temporal i conclouen que les instal·lacions estudiades produeixen un impacte admissible en l'entorn.</p>
Actuacions sobre espais protegits [304-3]	S'han desenvolupat 90 iniciatives de conservació d'espècies i espais naturals protegits.
Avenços cap a la no pèrdua neta de biodiversitat [304-3]	El 2019, s'han desenvolupat actuacions de restauració ambiental a 2.623 ha. El 60% d'aquesta superfície correspon a espais protegits o hàbitats d'espècies protegides.



Interès per les persones

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Retenció i desenvolupament del talent)

Compromís amb les persones | 114

L'equip humà | 118

Gestió del talent | 120

Diversitat i igualtat | 128

Satisfacció dels empleats | 131

Compensació i retribució | 135

Relacions laborals | 137

Comunicació interna | 137



Accions proposades 2019

Aplicació del nou model de persones.	■
DigitalTeam Projecte de noves formes de treball.	■
ImaginaT Projecte de nous espais de treball.	■
Llançament de la Transformational Leadership Academy.	■
Pla de comunicació interna focalitzat en prioritats de la companyia, paper executiu en la comunicació i foment de la participació.	■

Grau de compliment

- | | | |
|----------------|-----------------|--------------------|
| ■ Acabat. | ■ Avanç elevat. | ■ Avanç intermedi. |
| ■ Avanç escàs. | ■ No iniciat. | |

Compromís amb les persones

—

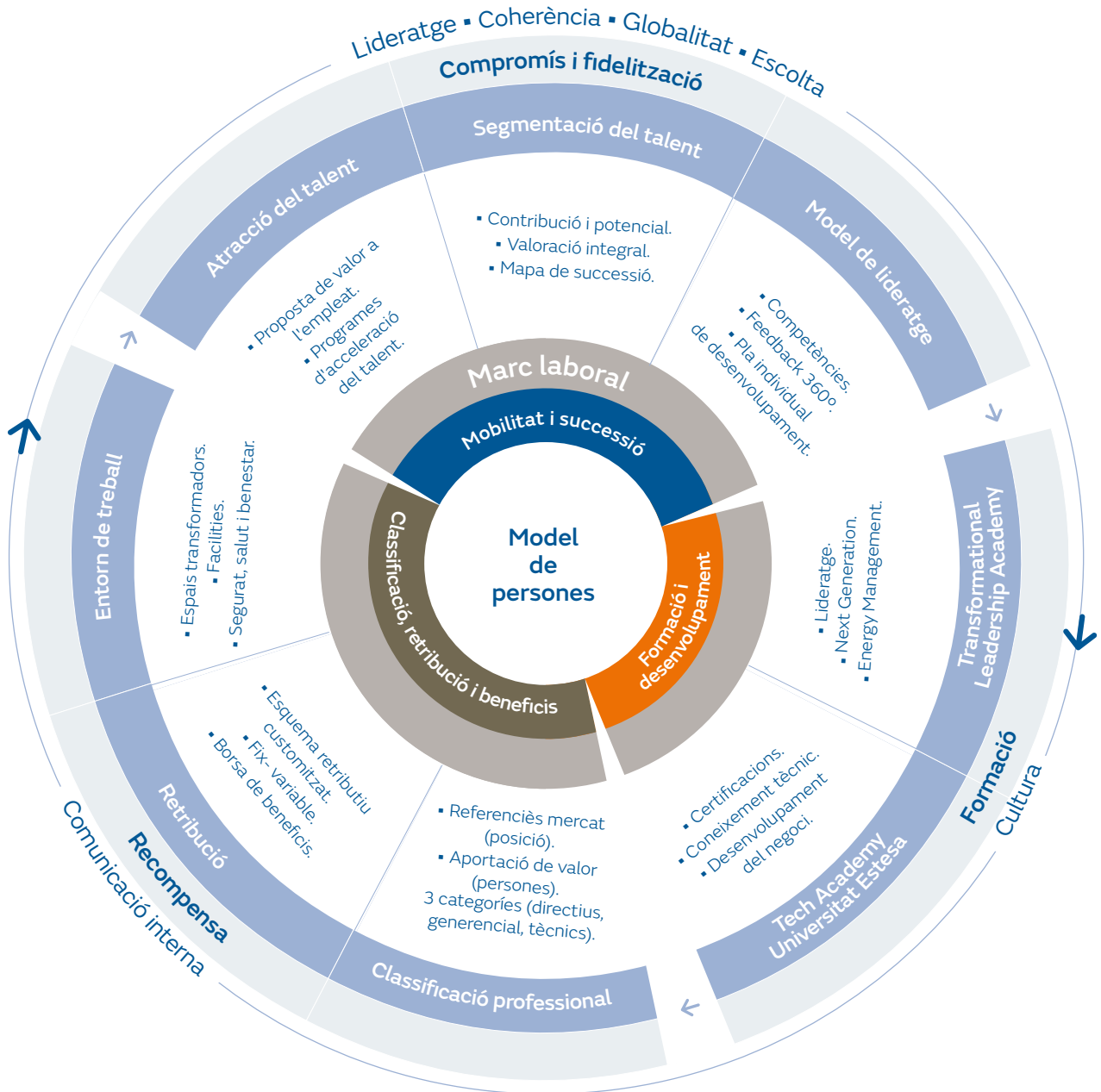
El model de persones de Naturgy

El 2019, la transformació i la creació de valor han continuat sent els eixos estratègics de la companyia, avançant en l'adopció del nou model de persones, concebut com un ecosistema dinàmic, que sincronitza amb coherència processos i elements de gestió per a una millor connexió dels seus empleats amb els objectius estratègics de Naturgy, en els quals l'empoderament i la responsabilitat són peces clau.

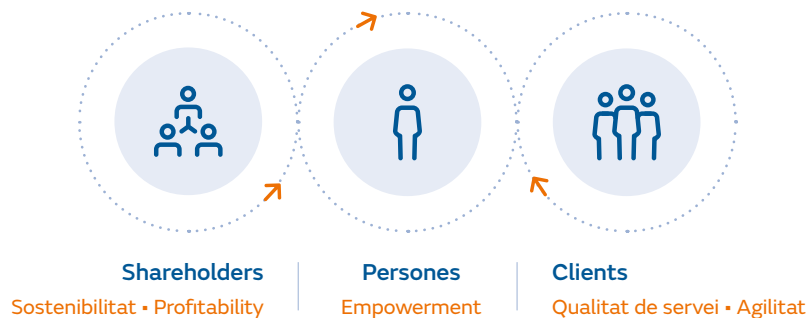
La proposta de valor d'aquest model s'articula en tres peces fonamentals:

- El talent, la seva atracció, fidelització, formació i desenvolupament.
- El model de recompensa i l'entorn de treball que la companyia ofereix als empleats.
- La cultura i la comunicació interna com a processos evolutius que acompanyen la transformació.

Creació de valor



Transformació



Concretament, la gestió el 2019 ha significat avançar en un nou model de valoració de llocs i compensació per a tota la companyia. Així mateix, s'ha produït la connexió del model de talent i lideratge amb la visió estratègica de Naturgy, a través de la simplificació del mapa de competències, l'actualització del mapa de successió de llocs directius i l'avaluació 360º, entre d'altres. Cadascun d'aquests elements s'ha gestionat al costat dels diferents negocis de la companyia, permetent el seguiment i l'evolució dels professionals.

Amb la mateixa visió transformadora, s'ha estrenat un nou model formatiu per garantir l'adequació lloc/ persona, l'adquisició de coneixements vinculats a les actuals necessitats de l'organització i el desenvolupament d'habilitats i competències relacionades amb el model de lideratge i cultura de Naturgy.

Resum de reconeixements obtinguts el 2019

Segells i certificacions

Certificació EFR Global

Des del 2013, Naturgy és la primera companyia a tot el món en obtenir el Certificat EFR global, que reconeix els èxits assolits en l'equilibri de la vida personal i professional dels empleats, possibilitant el seu desenvolupament humà i social.



Distintiu Igualtat a l'Empresa (DIE)

Obtingut en reconeixement al desenvolupament de polítiques d'igualtat d'oportunitats a Naturgy, mitjançant plans d'igualtat integrals, mesurables i amb resultats concrets.



Certificació Top Employer España 2019

Naturgy continua integrada al grup de les companyies líders a Espanya per les bones condicions i l'ambient que ofereixen als seus empleats, i pel seu especial compromís i interès per les persones i el seu desenvolupament.



Certificat Codi de Principi Diversitat Generacional

En reconeixement al focus estratègic de Naturgy en la gestió de persones, basat en la igualtat d'oportunitats, la no discriminació i el respecte a la diversitat generacional.



Certificació Bequal

En reconeixement a la gestió d'excel·lència en matèria de diversitat en capacitats diferents, aconseguint el distintiu Plus.



Empresa Saludable

Certificat que acredita la implantació d'un sistema de gestió que promou i protegeix la salut, el benestar i la seguretat dels empleats.



Rànquings

Rànquing de Merco Talento España

El 2019, Naturgy ha tornat a situar-se entre les millors empreses per treballar del sector energia a Espanya, situant-se en el segon lloc d'aquesta categoria, mentre que dins del rànquing global es va posicionar al número 35.



Merco Talento i Merco Empresas Argentina

Naturgy va ser reconeguda per MERCOS Argentina com l'empresa de serveis públics amb millor imatge. Així mateix, ocupa la posició 61 del rànquing de les millors empreses en atracció i retenció de talent en aquest país.



Top30 empreses a Espanya compromeses amb la Diversitat i la Igualtat

Naturgy forma part del Top30 d'empreses a Espanya compromeses amb la Diversitat i la Igualtat en l'estudi "VariableD 2020", que recull les millors pràctiques d'impuls al valor de "la diferència" per aconseguir equips diversos i innovadors, i amb una adequada gestió de la diversitat.



Rànquing d'Universum

Naturgy continua en el TOP 3 de les empreses més atractives del sector industrial per treballar, segons els universitaris a Espanya. Així mateix, continua per tercer any consecutiu en el TOP 50 entre estudiants d'enginyeria.



Súper Empresas 2019 (Mèxic)

El rànquing anual de Súper Empresas de Expansión col·loca Naturgy al Top 50 del rànquing que reconeix els millors llocs per treballar a Mèxic.



Premis

Enterprise 2020. Futur del Treball

Premi al Programa de Formació Professional Dual de Naturgy, reconegut com a una de les millors solucions empresarials al futur del treball en l'eix de "Pact4youth: Ocupació i ocupabilitat jove" de la campanya d'Enterprise 2020 de Forética.



- S'ha estrenat un nou **model formatiu** per garantir l'adequació lloc/ persona, l'adquisició de coneixements vinculats a les actuals necessitats de l'organització i el desenvolupament d'habilitats i competències relacionades amb el model de lideratge i cultura de Naturgy.

L'equip humà

Naturgy ofereix una ocupació estable i de qualitat i una carrera professional sòlida, estructurada i atractiva, on el 98% dels contractes són de caràcter indefinit. La companyia compta amb un model global de selecció homogeni per a tots els negocis i països on opera, amb el qual garanteix les millors pràctiques en la identificació, la captació i la retenció de talent.

El rigor i la professionalitat de les persones que formen part de Naturgy, l'interès per l'aprenentatge continu i l'autodesenvolupament, l'esperit innovador, així com el compromís sostenible i la implicació en els objectius de la companyia, són característiques del perfil dels professionals en totes les geografies i negocis.

Magnituds de l'equip

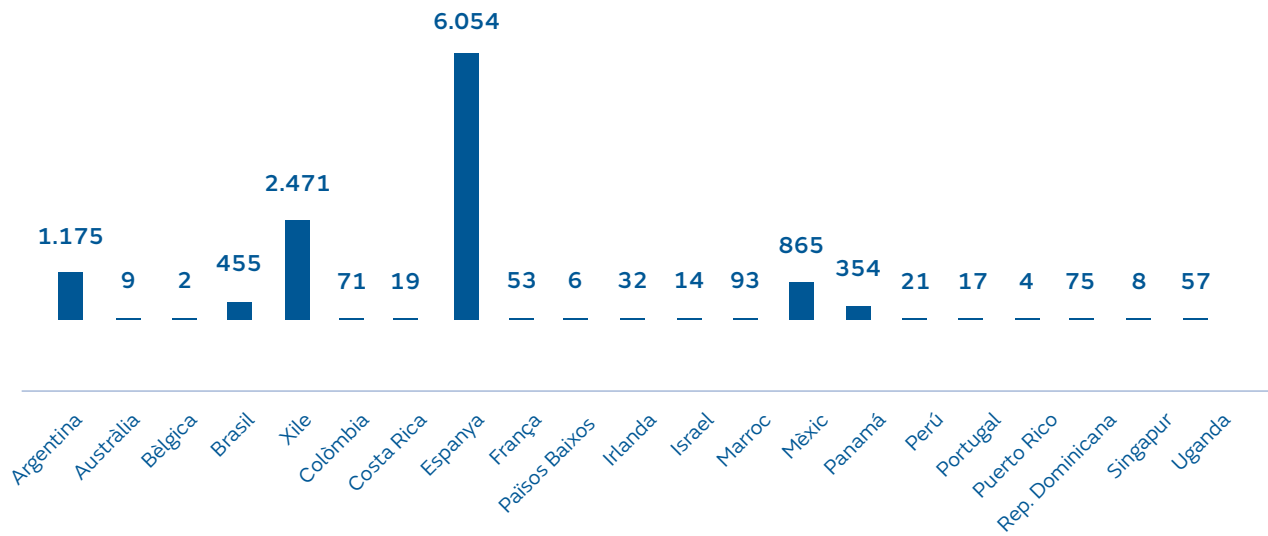
[102-7] i [102-8]

L'activitat de Naturgy es desenvolupa en més de 27 països. Al tancament del 2019, la companyia ha comptat amb la implicació directa de 11.847 persones (plantilla al tancament d'exercici amb gestió centralitzada i no centralitzada pel seu percentatge de participació), de les quals un 52,0% desenvolupa la seva activitat a Europa, un 46,4% a Amèrica i el restant 1,6% a altres continents. La plantilla està composta per un 32% de dones i un 68% d'homes, l'edat mitjana de la qual se situa en els 44,6 anys, amb una mitjana d'antiguitat de 14,8 anys, considerant la plantilla sobre la qual la companyia realitza una gestió centralitzada de les seves polítiques de persones (11.654 empleats).



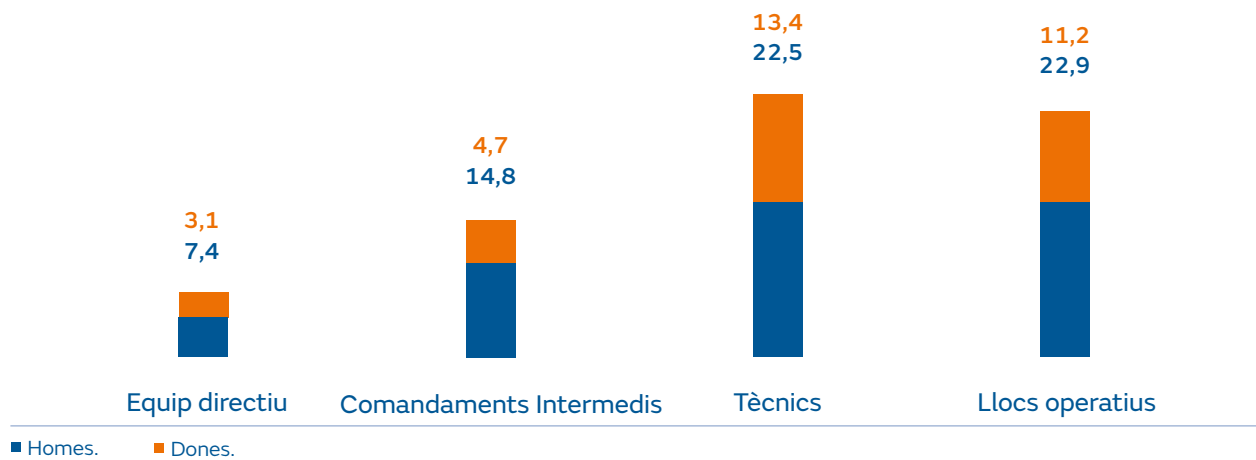
Índex de plantilla_

(nombre d'empleats a 31 de desembre de 2019)



Desglossament de la plantilla per categoria professional i gènere_

(%)



Gestió del talent

— [404-2]

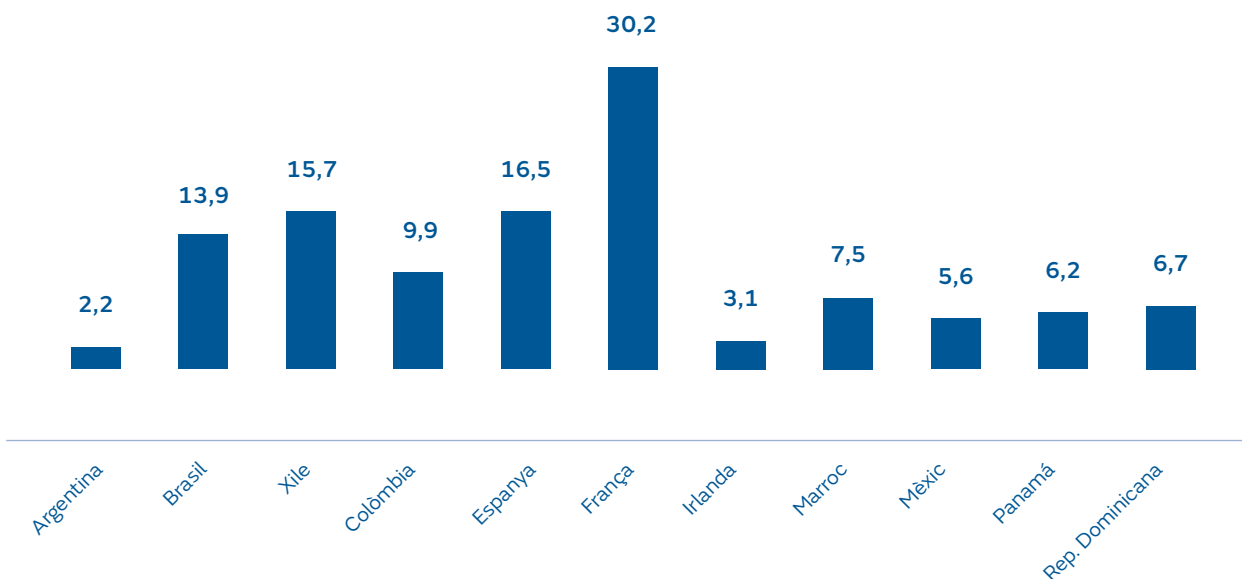
En l'estratègia de persones de Naturgy, la gestió del talent és un eix estratègic on el model de lideratge, la valoració i segmentació de professionals per adequar el seu desenvolupament als diferents perfils, així com els processos d'identificació i desenvolupament de successors, són peces fonamentals de l'atracció, la fidelització i el compromís de les persones.

La gestió del talent és un dels elements de definició del nou model organitzatiu, com a palanca de transformació de la companyia. Els canvis iniciats el 2018, profunds i globals,

han continuat el 2019 amb l'objectiu de reduir l'àmbit de control i la complexitat, evitar el solapament de funcions, dotar les unitats de negoci de plena responsabilitat, optimitzant el suport que reben de les funcions corporatives, així com alineant l'organització amb el Pla Estratègic.

Plantilla promocionada_

(%)



- **La gestió del talent és un eix estratègic** on el model de lideratge, la valoració i segmentació de professionals per adequar el seu desenvolupament als diferents perfils, així com els processos d'identificació i desenvolupament de successors, són peces fonamentals de l'atracció, la fidelització i el compromís de les persones.

Atracció del talent

Proposta de valor a l'empleat

En el marc de la transformació, la nova Proposta de Valor a l'Empleat (Employee Value Proposition, EVP) continua sent prioritària per reorientar la política d'*employer branding* i el seu pla d'acció en sincronia amb el model de persones.

L'EVP de Naturgy, llançada el 2019, destaca la connexió dels seus professionals amb els nous desafiaments de futur i la sostenibilitat aquè actualment s'enfronta el sector de l'energia i també el món. Tot això en un context divers, inclusiu, més digital i dinàmic, on l'empoderament i el treball en equip resulten clau.

Iniciatives per a l'atracció del talent

■ Programa de pràctiques professionals

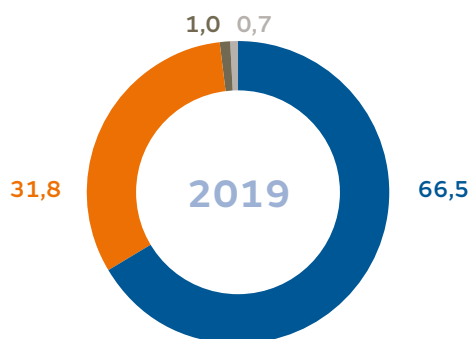
Naturgy manté aliances amb les principals universitats i centres de cicle superior en els països on té activitat. Amb elles, realitza la selecció de joves que s'incorporen en pràctiques. La formació en tot el Grup es dirigeix anualment a més de 125 universitaris i més de 100 estudiants de cicles formatius o equivalents, com la Formació Professional (FP). En aquest exercici, 253 universitaris i estudiants de cicles formatius han participat en els programes de pràctiques en les diferents geografies.

■ FP Dual

El compromís de Naturgy amb l'FP Dual ha continuat el 2019, mantenint la col·laboració amb cinc centres de formació professional. Durant aquest any, han estat 85 els alumnes matriculats entre primer i segon curs, que juntament amb els que ja van completar anteriors promocions, sumen un total de 194 persones formades.

Tipus de contractes_

(%) [102-8]

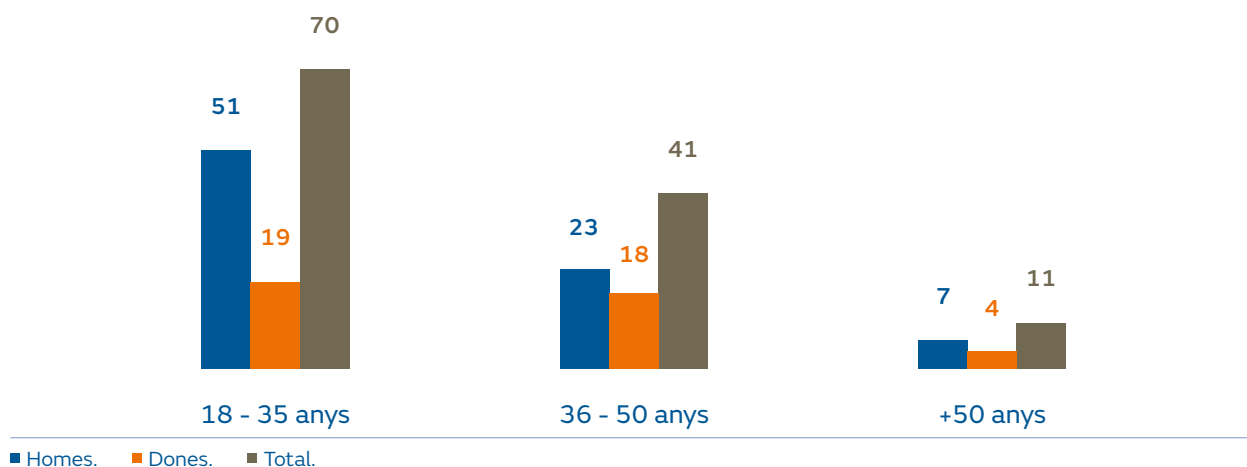


Contractes

■ Fix (homes). ■ Fix (dones). ■ Temporal (homes). ■ Temporal (dones).

Noves contractacions per gènere i grup d'edat_

[401-1]



Desenvolupament del talent

A Naturgy, la gestió del talent és una funció homògena en tots els negocis, que es regeix per uns objectius compartits definits en el model de lideratge, com a part del model de persones de Naturgy. Aquest marc, orientat a la consecució de resultats del Grup, defineix les competències i els comportaments esperats dels professionals de Naturgy, d'acord amb els principis d'ètica, col·laboració, igualtat d'oportunitats i respecte a la diferència.

Les eines per a la gestió del talent, que tenen com a finalitat conèixer els professionals, promoure el seu desenvolupament i optimitzar la mobilitat i promoció, s'integren en quatre pilars: avaluació, desenvolupament, successió i *job posting*.

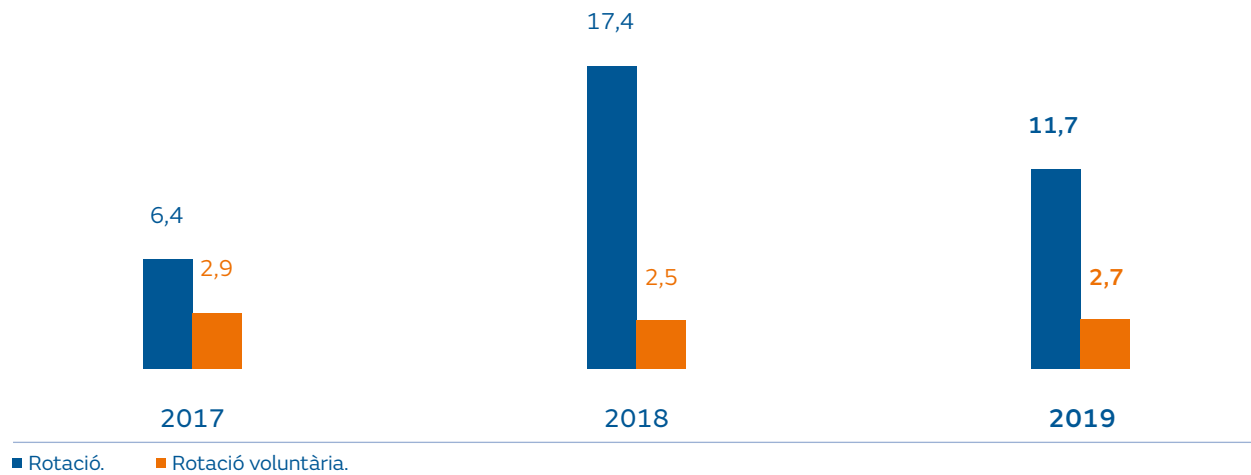
La transformació organitzativa el 2018 va suposar una mobilitat interna del 87% de l'equip directiu. El 2019, aquests canvis han continuat, tot i que amb menys intensitat, millorant l'àmbit de control i transformant estructures i funcions: més d'un 19% de l'equip directiu

ha canviat de posició i un 9% dels quals ho ha fet entre direccions, és a dir, ha gaudit de mobilitat transversal. A més, un 32% d'aquests moviments han implicat a dones directives. Així mateix, durant el 2019, un total de 1.903 vacants han estat cobertes a través del procés de mobilitat interna.

La gestió del talent vetlla també per la incorporació de planter extern, assegurant l'atracció de professionals d'alt potencial a través de programes com Management Staff, programa d'alta exigència en acompliment, específicament dissenyat per a l'acceleració del talent jove. Es va iniciar el 2012 i s'han incorporat 96 professionals en tots els negocis, de 19 nacionalitats diferents amb una representació femenina del 56%. Actualment, conformen el programa un grup de 59 professionals, dels quals un 25% ocupen posicions d'estructura.

Índex de rotació i índex de rotació voluntària_

(%) (*) [401-1]



(*) Rotació: baixes/plantilla mitjana. Rotació voluntària: baixes voluntàries/plantilla mitjana.

Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible en l'annex d'aquest informe.

Índexs de rotació per gènere i franja d'edat_

(%) (*) [401-1]

		Índex de rotació	Índex de rotació voluntària
18-35	Homes	17,1	6,3
	Dones	13,7	9,0
36-50	Homes	8,7	2,3
	Dones	4,3	1,8
+50	Homes	20,5	0,8
	Dones	10,9	0,9

(*) Rotació: baixes/plantilla mitjana. Rotació voluntària: baixes voluntàries/plantilla mitjana.

Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible en l'annex d'aquest informe.

Universitat Corporativa

La formació a Naturgy és palanca estratègica de transformació per als professionals, contribuint al seu desenvolupament i empoderament per fer realitat la visió empresarial de Naturgy.

En aquest context, la Universitat Corporativa (UC) és un element representatiu i vertebral de l'experiència formativa, garantint l'adequació entre el lloc i la persona, a través del lliurament de coneixements clau, la connexió amb les últimes tendències, i el desenvolupament d'habilitats i competències vinculades als models de lideratge i cultura de Naturgy.

El model de formació de l'UC es desplega a través de tres acadèmies que, de manera complementària i sinèrgica, permeten a la companyia fer front als desafiaments formatius del present i el futur:

- **Transformational Leadership Academy (TLA):** Entorn formatiu orientat a l'equip executiu, directiu, gerencial i d'alt potencial a Naturgy. L'objectiu és fomentar el lideratge transformacional, enfortint així el paper d'acceleradors naturals del canvi organitzatiu i cultural, i acompanyant l'evolució de Naturgy.

Ofereix una proposta formativa diversificada i personalitzada que es gestiona a través d'aliances amb destacats centres nacionals i internacionals. La programació formativa del 2019 ha inclòs programes de *mentoring* tradicional i modalitat *Mentoring Reverse, Accountability, Lideratge Transformacional, Compliance, Projecte Progressa*, i programes per a l'adopció de noves formes de treball.

- **Tech Academy (TA)** Garanteix la transferència del coneixement tècnic específic en cada negoci, permetent el seu desenvolupament eficient i assegurant al seu torn la qualitat i l'homogeneïtat a tots els països. Ofereix programes orientats a l'aprenentatge de noves metodologies i tecnologies, preparant els professionals per fer la seva tasca en un entorn digital i avançat tecnològicament.

Entre els programes més rellevants de la TA es troben la prevenció de riscos laborals en personal operatiu i en personal d'oficina, l'aplicació *Softexpert*, la formació comercial *ADN+*, els programes de *Ciberseguretat*, *Codi Ètic i Compliance*, *Unbundling* i *Metodologies Àgils* per a la gestió de projectes.

- **Extended Academy** Orientada a oferir contingut formatiu a les empreses col·laboradores en matèria tècnica, seguretat i prevenció de riscos, conceptes legals i orientació a client.

Entre els programes més rellevants de l'acadèmia estan: Programa *CeX d'Atenció Telefònica - Certificació Plus*, tallers de sensibilització sobre *Seguretat i Salut i Lideratge en Seguretat*, la formació sobre *Protecció de Factures i l'acció formativa sobre Seguretat Viària*, el programa *Rescatadors de Talent de la FPdGi*.

De la mateixa manera, l'oferta formativa de l'UC s'adapta a la demanda dels empleats i els diferents negocis a través de la plataforma *Evolution (Success Factor)*, en la qual tots els professionals disposen d'un accés tant a la formació en línia del catàleg de la companyia com a un conjunt de canals i plataformes de divulgació de continguts.

La garantia de connexió entre l'estratègia de la companyia i la formació la brinda el consell assessor de l'UC, integrat per representants de l'alta direcció de l'empresa i assessors externs de prestigioses institucions acadèmiques.

Finalment, l'excel·lència en la gestió de l'UC és recolzada per un Sistema de Gestió de Qualitat d'acord amb la norma *ISO 9001:2015*, renovat el 2019. Així mateix, compta des del 2003 amb l'acreditació *CLIP (Corporate Learning Improvement Process)*, que atorga l'*European Foundation for Management Development (EFMD)* i que reconeix la qualitat dels processos d'aprenentatge i desenvolupament de persones a les organitzacions d'educació empresarial. L'última renovació *CLIP* es va realitzar el 2018, amb una vigència de cinc anys.



Evolució hores de formació per empleat

25,2 h.

2019

—

49,9 h. el 2018

38,4 h. el 2017

El 2019 es produeix un descens en les hores mitjanes per empleat i, en general, a tots els indicadors de formació per la consolidació de dades de Xile, amb un volum formatiu menor al de la resta del grup; per la reducció del nombre de programes transversals per a tota la companyia respecte a exercicis anteriors; i per la interrupció de l'activitat de la universitat corporativa durant els tres mesos que va durar la implantació de la nova plataforma.

2019

Xifres de la Universitat Corporativa ⁽¹⁾

Enquestes de satisfacció respostes	27.137
Satisfacció mitjana dels participants (0-10)	8,5
Grau d'aplicació mitjà dels coneixements i habilitats en el lloc de treball (%)	76
Nombre de programes amb avaluació de l'aplicació (cursos)	81
Índex mitjà de percepció (0-10)	8,0

⁽¹⁾ El model de mesurament no està implantat a Xile. La disminució en el nombre d'enquestes contestades el 2019 s'ha vist afectat per la disminució de la plantilla.

Indicadors de formació Naturgy ⁽¹⁾ _

[404-1]

	Objectiu 2019	2019	2018	2017
Plantilla formada (%)	82,0	85,8	91,0	93,7
Hores de formació per empleat ⁽²⁾	28,0	25,2	49,9	38,4
Total d'hores lectives	401.891	276.365	645.311	613.623
Homes	-	207.076	438.412	430.995
Dones	-	69.289	206.899	182.628
Inversió en formació anual (euros)	8.282.753	6.989.462	10.387.384	14.322.806
Inversió en formació per persona (euros) ⁽²⁾	645,4	636,6	804,0	897,4
Assistents	73.030	54.010	93.379	97.604
Hores en línia	172.144	83.520	204.622	176.995
Persones que es van formar a través del canal en línia (%)	63,0	61,2	77,1	69,3
Grau de satisfacció dels participants (sobre 10) ⁽³⁾	7,9	8,5	8,3	8,4
Puntuació de Net Promoter Score ^(NPS)	>0	36,0	35,6	35,9

⁽¹⁾ De forma general, els indicadors de (%) de plantilla formada, hores de formació i assistents s'han vist afectats respecte a l'any anterior a causa dels següents factors:

- Desvinculacions que ha experimentat la companyia a partir del segon semestre del 2018 fins al 2019, reduint-se la plantilla a tancament d'any prop d'un 10%.
- Ajust pressupostari en la companyia, que ha afectat el volum de formació realitzada en els negocis. No obstant això, s'ha treballat optimitzant els recursos i fent èmfasi en les necessitats de l'empleat i el negoci, veient-se reflectit en l'augment del nivell de satisfacció dels empleats (8.5), el valor més alt en els últims tres anys.

⁽²⁾ L'indicador s'ha calculat tenint en compte tota la plantilla objectiu de l'UC, de manera que s'ha comptat amb:

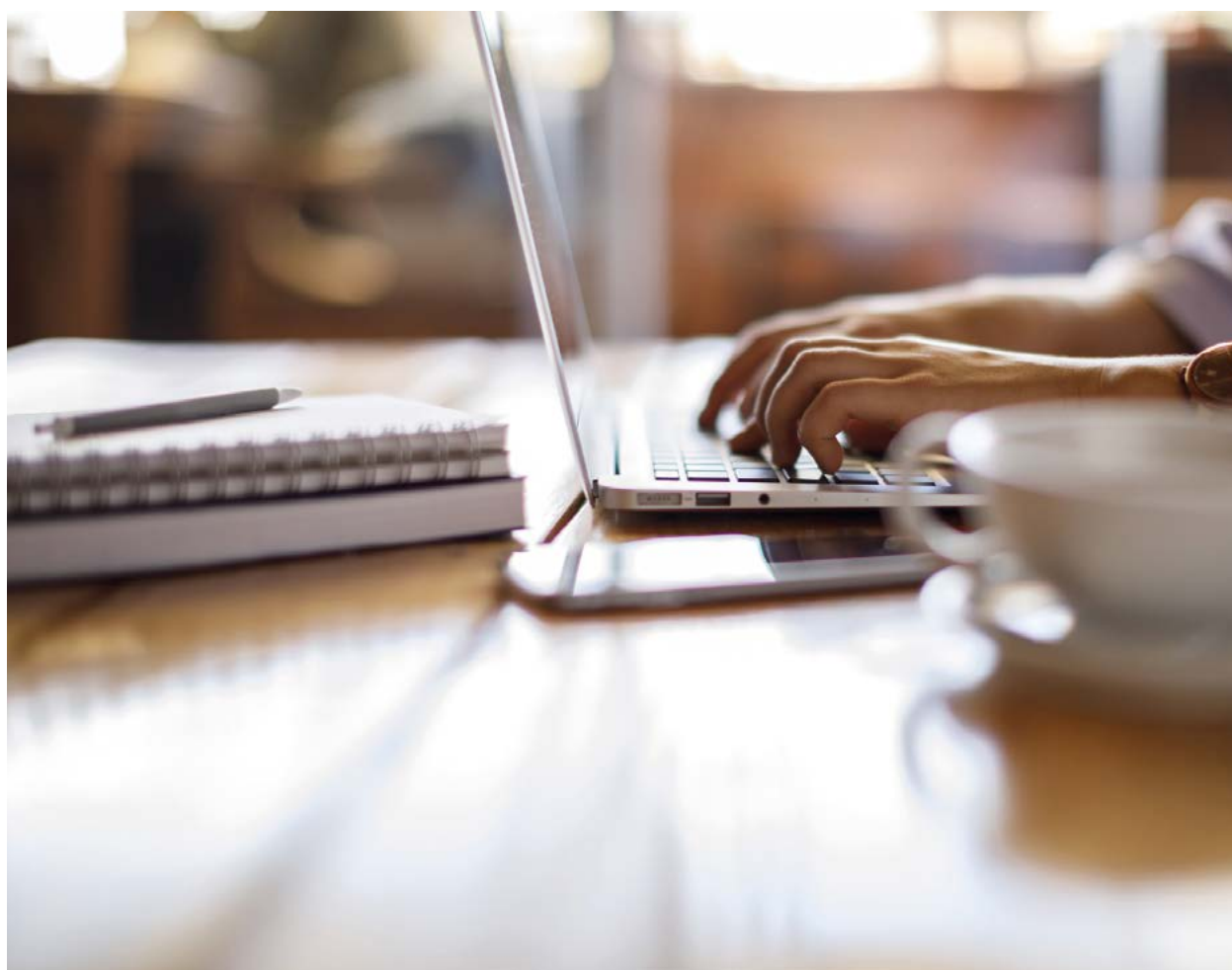
- Societats o països que tinguin participació majoritària a tancament de l'any.
- Societats o països amb accés a la plataforma Success Factor, per poder realitzar la formació.

⁽³⁾ No s'han consolidat les següents societats de l'Argentina, en no tenir accés a SAP i, per tant, no poder realitzar formació a través de Success Factor: Gasnor, Gasmarket, Energía San Juan, S.A., Gasoducto del Pacífico Argentina, S.A. Sota el mateix criteri, tampoc s'ha consolidat Israel.

■ **La Universitat Corporativa** és un element representatiu i vertebral de l'experiència formativa, garantint l'adequació entre el lloc i la persona, a través del lliurament de coneixements clau, la connexió amb les últimes tendències, i el desenvolupament d'habilitats i competències vinculades als models de lideratge i cultura de Naturgy.

Hores de formació per empleat i categoria professional_

		Equip directiu	Caps intermedis	Tècnics	Llocs operatius
Plantilla formada (%)	Homes	87,8	90,5	85,6	83,8
	Dones	88,5	89,6	86,0	80,1
	Total	88,0	90,3	85,8	82,5
Hores de formació per empleat	25,2	29,1	35,0	20,2	23,5
Total d'hores lectives	276.365	34.846	75.497	81.600	84.422



Diversitat i igualtat

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Diversitat i igualtat)

Per a Naturgy és fonamental fomentar la diversitat i la igualtat d'oportunitats i vetllar per mantenir un entorn de respecte, escolta i diàleg permanent, prestant especial atenció a la consecució dels objectius en matèria de gènere i a la inclusió de les persones amb discapacitat, fent extensible aquest últim compromís als proveïdors i empreses col·laboradores.

Pla Integral de Diversitat

La diversitat a Naturgy és una palanca cultural que fomenta entorns de respecte a les diferències, d'escolta i diàleg per enriquir el treball, així com un avantatge competitiu per créixer i projectar futur. El compromís de la companyia amb la diversitat el 2019 ha continuat desplegat a través dels eixos d'acció del Pla Integral de Diversitat, que aglutina iniciatives específiques per a la gestió de persones en tres àmbits d'actuació: gènere, discapacitat i edat.

Iniciatives i eines del Pla Integral de Diversitat

■ Gènere

El 2019 s'ha potenciat el paper actiu de la dona en diferents espais de la companyia. La presència de la dona a Naturgy supera la frontera del 30% del total i en aquest context es consolida la prioritat del talent directiu femení dins el nou model organitzatiu, amb l'objectiu d'avançar en el compromís d'equilibrar el component de gènere en la companyia. En virtut de la seva rellevància, els programes de desenvolupament per talent directiu femení han estat integrats al catàleg de Mesures Globals EFR de Naturgy.

■ Discapacitat

Des de la Direcció de Naturgy s'impulsen diverses accions encaminades a normalitzar la gestió de la diversitat funcional: Pla Família, Pla Capacitas, Pla Aflora i Certificat Bequal Plus.

■ Edat

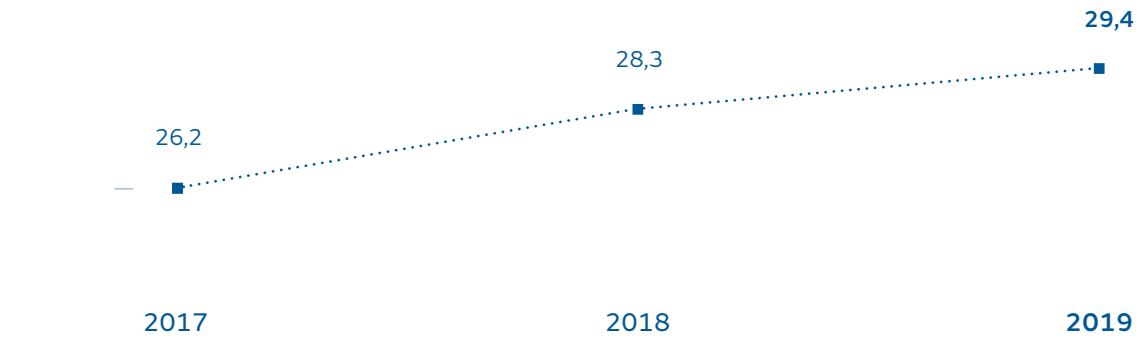
Naturgy treballa la diversitat generacional a través d'accions d'acceleració del talent jove, monitoratge de la mobilitat i promoció. El 2019, el programa de Mentoring va ser llançat globalment, la qual cosa va permetre enfortir el vincle entre aquells que lideren avui el projecte empresarial de Naturgy i aquells als quals correspon conduir-lo en el futur. La modalitat de *reverse mentoring* és un al·licient per al compromís dels joves professionals. Així mateix, a través del programa d'acceleració del talent Management Staff, se segueix treballant amb joves professionals d'alt potencial, formats en universitats i escoles de negoci internacionals, per donar suport a projectes de primera línia i enfortir el seu posicionament directiu dins de la companyia.

Compromís amb la igualtat

El compromís de Naturgy amb la igualtat ha estat reconegut amb el "Distintiu d'Igualtat a l'Empresa" (DIE), atorgat pel Ministeri de la Presidència, Relacions amb les Corts i Igualtat al novembre de 2018, en virtut del desenvolupament de polítiques d'igualtat d'oportunitats, mitjançant plans d'igualtat integrals, mesurables i amb resultats concrets. Aquesta certificació és atorgada després d'un exhaustiu procés de verificació de les activitats relacionades amb la igualtat, amb l'objecte de comprovar el nivell d'excel·lència i transversalitat en la gestió.

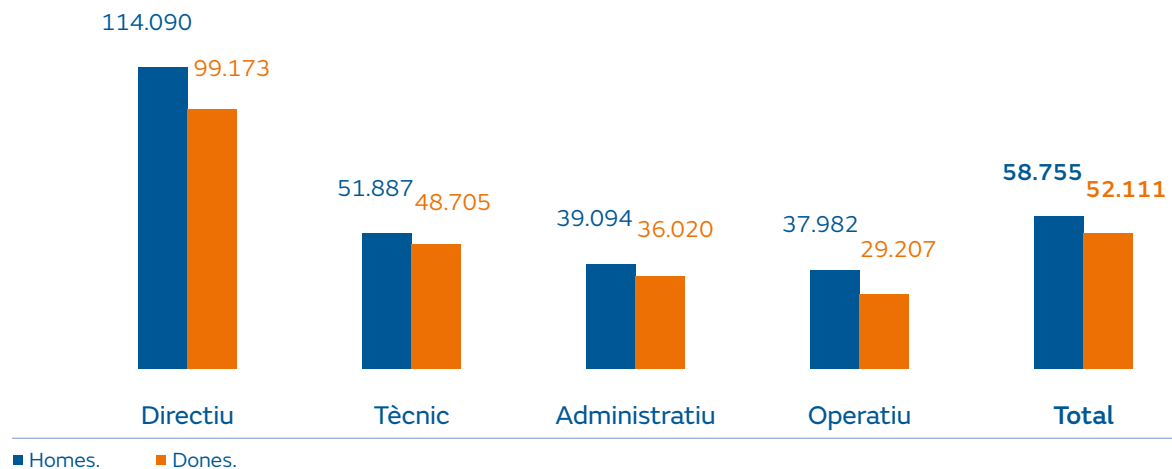
Dones en càrrecs de direcció_

(%)



Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional. Espanya ⁽¹⁾_

(%) ^(*) [405-2]



⁽¹⁾ El salari mitjà inclou la retribució fixa i la retribució variable. Com a remuneració variable, s'ha considerat l'import percebut pels treballadors aollits als programes Direcció per objectius, Gestió de l'acompliment i la retribució variable comercial.

Notas

- El desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible en l'annex d'aquest informe.
- La diferència salarial que mostren els resultats està en línia amb el context sectorial i està generada principalment per la composició històrica de gènere de la companyia que es tradueix en una major antiguitat mitjana dels homes enfront de les dones.

Empleats amb discapacitat_

(%)

	2019
Alemanya	-
Argentina	0,5
Austràlia	-
Bèlgica	-
Brasil	2,9
Xile	0,5
Colòmbia	-
Costa Rica	-
Espanya	2,3
França	-
Països Baixos	-
Irlanda	-
Israel	-
Marroc	1,1
Mèxic	0,6
Panamà	1,4
Perú	-
Portugal	-
Puerto Rico	-
República Dominicana	-
Singapur	-
Uganda	-

- Des de la Direcció de Naturgy s'impulsen diverses accions encaminades a normalitzar la **gestió de la diversitat funcional**: Pla Família, Pla Capacitas, Pla Aflora i Certificat Bequal Plus.

Satisfacció dels empleats

Conèixer la satisfacció de l'empleat, i el valor que li assigna a les accions i els productes que la companyia posa a la seva disposició és un element clau del compromís de Naturgy amb els seus professionals.

Eines com l'enquesta de clima, realitzada de forma periòdica, donen lloc a accions i plans de millora que tenen el seu reflex en els resultats d'anys següents. Actualment el percentatge de compromís se situa en el 84% (aquest resultat s'ha obtingut en dones i homes de manera separada), estant per sobre de la mitjana del *benchmark*.

Flexibilitat i conciliació

[401-2]

Naturgy aposta per l'equilibri entre la vida professional i familiar mitjançant l'aplicació de mesures de flexibilització laboral, serveis i beneficis adaptats a les necessitats dels empleats que van més enllà de la regulació legal establerta en aquesta matèria.

El 2019 s'ha avançat en la implantació de noves mesures que, al costat de les ja existents, constitueixen un ampli ventall de mesures que promouen i impulsen la conciliació.

Algunes de les mesures implantades a Naturgy, àmbit Espanya, són:

- **Permisos retribuïts**

Per sobre de la regulació legal, en casos de matrimoni, separació o divorci, matrimoni de pares, fills o germans, en casos de mort o malaltia greu de familiars, en casos de trasllat de domicili, casos de fecundació assistida. Increment de la durada del permís de lactància o el permís retribuït des de la setmana 38 de gestació.

- **Permisos no retribuïts**

En casos de fecundació assistida, adopcions internacionals, acompanyament recurrent en l'assistència mèdica de familiars.

- **Flexibilitat**

En l'hora d'entrada i sortida, en el període d'interrupció per dinar, jornada continuada tots els divendres de l'any, borsa d'hores.

- Possibilitat de reduccions de jornada en casos diferents a allò que regula la llei.

- Posada a disposició dels empleats de menjadors d'empresa, Banc del Temps, sistemes de retribució flexible, Pla Aflora.

El 2019, la implantació d'una major flexibilitat horària, la possibilitat d'adaptar la durada de la jornada i el treball en remot són clars exemples del compromís de la companyia que redunden en la satisfacció d'empresa i treballadors.

- **Certificació EFR Global**

Naturgy és la primera i única companyia al món en tenir la Certificació Global EFR (Empresa Familiarment Responsable) atorgada el 2013 per la Fundació Masfamilia, amb l'aval del Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social, i auditada anualment per AENOR.

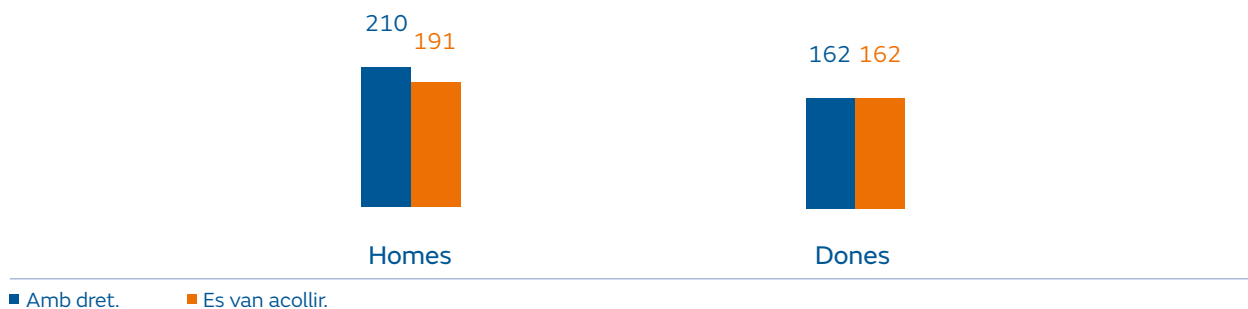
Aquesta certificació acredita l'existència d'una cultura basada en la flexibilitat, el respecte i el compromís mutu de l'empresa amb els seus professionals, generant opcions que els permetin desenvolupar-se tant en l'àmbit personal com en el professional, sempre en el marc dels objectius de negoci.

El 2019, la gestió del model s'ha desplegat a través de 472 mesures locals, distribuïdes en els diferents països on opera, i 21 mesures d'aplicació global, totes elles integrades en els sis grups d'actuació definits per la Norma 1000-23 EFR Global: Qualitat en l'Ocupació,

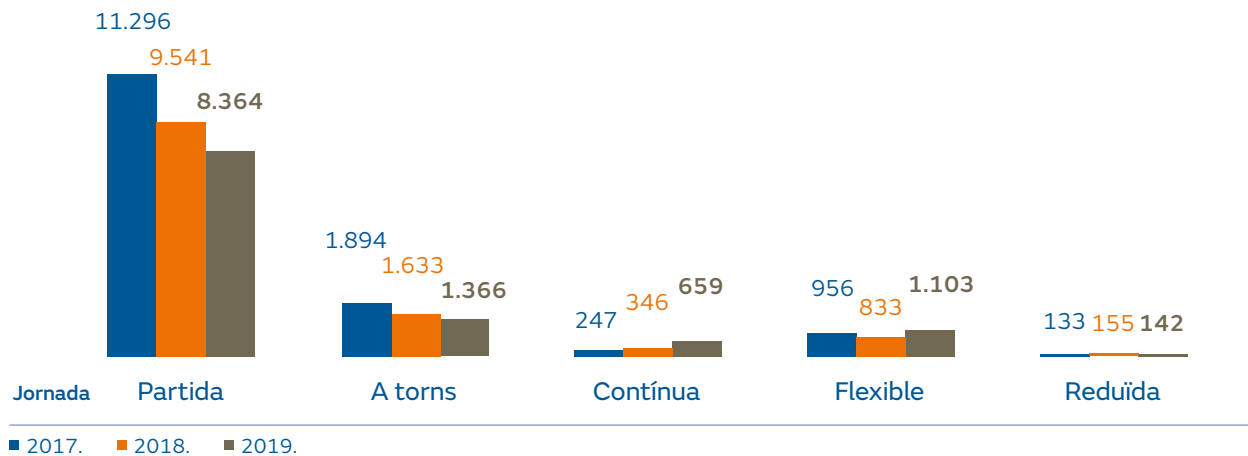
Flexibilitat Temporal i Espacial, Suport a la Família dels Empleats, Suport a l'Entorn Personal i Professional, Igualtat d'Oportunitats, i Lideratge i Estil de Direcció.

Comparativa d'empleats amb dret a baixa per maternitat/paternitat i els que es van acollir a aquest dret_

[401-3]



Flexibilitat i suport a l'entorn personal_ (persones)



Servei d'Atenció a l'Empleat (SAE)

El servei, implantat a Espanya i Amèrica Llatina, ha complert el seu setè aniversari el 2019, consolidant-se com a punt de contacte únic i centralitzat de l'empleat amb l'organització. El SAE permet la consolidació de models globals i únics en matèria d'atenció als professionals durant el seu cicle de vida a la companyia. El servei té un enfocament multicanal, gràcies a la plataforma en línia, i d'atenció personalitzada i accessible des de qualsevol dispositiu.

L'any 2019 ha continuat el creixement al SAE, amb la incorporació de nous serveis, com ara la línia telefònica gratuïta per a l'atenció immediata de familiars i amics que requereixen la contractació de serveis de la comercialitzadora del Grup. Actualment, el NPS del servei és de 73,82%, s'han atès 111.011 peticions d'empleats i s'han resolt en termini el 92,23% de les peticions.

Cultura i Employee Experience

En el marc de la transformació de Naturgy i el seu pla estratègic, l'empoderament de les seves professionals és un eix clau en la creació de valor al costat de clients i accionistes. La cultura de Naturgy emmarca els processos del model de persones des de la coherència, la globalitat i el lideratge, donant sentit i projecció a la transformació cap a la creació de valor.

Els projectes transversals de Naturgy com DigitalTeam, ImaginaT o Lean constitueixen palanques de transformació cultural, on impulsar noves formes de treball i comportament, a través d'entorns i espais que permeten viure la cultura de Naturgy.

Conceptes clau dels projectes transversals:

- **Equip**
Cohesió - Lideratge - Il·lusió.
- **Innovació**
Evolució - Digitalització - Agilitat.
- **Formes de treball**
Flexibilitat - Col·laboració - Simplicitat.

■ Projecte ImaginaT

El 2019, s'ha dissenyat el nou model d'espais i formes de treball de Naturgy, aplicable a tot el Grup. La reconfiguració física dels espais és, en si mateixa, un potent vehicle per implantar noves formes de treballar i col·laborar. Els entorns imaginaT són més flexibles, més col·laboratius i més digitals, com els valors i la cultura de Naturgy. L'experiència de l'empleat amb el nou espai de treball s'enforteix a través d'una estratègia de comunicació interna monitorada de manera contínua.

Aquest projecte s'ha iniciat amb dos pilots, que serveixen com a aprenentatge i involucració dels empleats en el propi disseny, i es desplegarà a gran escala durant els propers anys.

■ Projecte DigitalTeam

Durant l'any 2019 s'ha llançat el projecte DigitalTeam, amb l'objectiu de consolidar noves formes de treballar en la companyia utilitzant eines tecnològiques que fomenten la col·laboració, la mobilitat i la comunicació en línia entre tots els professionals de la companyia.

DigitalTeam se centra en l'adopció de Microsoft Teams i la suite d'Office 365:

■ **Compartir i col·laborar**

- Crear hàbits per treballar de forma **més àgil, flexible i digital**.

■ **Mobilitat**

- Permetre **la mobilitat total** (Connexió *anydevice, anywhere*).
- Crear entorns de treball col·laboratius i d'autoaprenentatge.

■ **Optimitzar la comunicació**

- Informació disponible per a tots, actualitzada i accessible.
- Abast global que connecta **tot el grup**.

L'èxit del projecte DigitalTeam es basa en:

- Formació *blended* a través de la Universitat Corporativa de Naturgy potenciant el coneixement de l'eina i la seva aplicació en el dia a dia dels treballadors.
- Aprenentatge "*learning by doing*" a través dels *digital-influencers*.

El paper d'*influencer* és clau per a realitzar el canvi cultural que requereix la nova manera de treballar. Inspira i motiva a la seva comunitat de treball a utilitzar i resoldre els dubtes a mesura que avança la implantació de DigitalTeam. Per complir aquest objectiu, els *digital-influencers* reben una formació a mida i el suport continu per part de l'equip de projecte. Durant aquest any han estat 290 les persones que han actuat com a *digital-influencers*. Per al programa, s'han impartit més de 6.000 hores de formació, amb resultats satisfactoris de qualitat d'un 8,61 d'índex de satisfacció i un valor d'NPS de 59.

■ Projecte Lean

Projecte de transformació global de les funcions transaccionals i de suport, tant d'àrees corporatives com de negoci, que impulsa la simplificació del model organitzatiu a Naturgy.

Els seus objectius són:

- Crear valor buscant la màxima eficiència en els processos, redissenyant-los, automatitzant-los i simplificant-los.
- Impulsar la simplificació del model organitzatiu de Naturgy i, en conseqüència, la implantació d'una organització flexible i lleugera.
- Permet els negocis focalitzar-se en l'*accountability* de les seves activitats crítiques.

Aquests objectius són assolits a través d'aliances amb socis de reconegut prestigi, accedint a noves tecnologies i comptant amb el talent intern. Concretament, el 2019 aquest projecte ha avançat en la constitució de quatre societats: Societat Naturgy IT, en aliança amb IBM; Societat Lean Grids Services, en aliança amb Everis; i les Societats Lean Corporate Services, S.L. i Lean Customer Services, S.L., per a les quals s'estan valorant propostes de col·laboració. Els beneficis d'aquestes aliances han començat a concretar-se, com l'acord subscrit amb IBM per a projectes d'avanç en transformació digital, millora del servei a client i creació de nous serveis.



Compensació i retribució

— [201-3]

El concepte de recompensa és la tercera de les àrees sobre les quals es construeix el model de persones de Naturgy i té per objectiu oferir un marc de classificació, retribució, beneficis i entorn de treball que impulsi i alineï l'actuació professional amb l'estratègia de Naturgy.

Política retributiva

La política retributiva es regeix per l'equitat en l'àmbit intern i per la competitivitat des del punt de vista del mercat. Es distingeixen dos models retributius: un per a empleats inclosos en el conveni col·lectiu i un altre per a empleats no inclosos.

S'ha desplegat el model de valoració de llocs per a aquells empleats que estan exclosos del conveni, havent-se valorat les posicions de la nova estructura.

Retribució variable

La retribució variable anual ha estat transformada en una estructura d'objectius homogenis per a tot el col·lectiu, amb mètriques diferenciades en funció de la unitat de negoci, corporació o projecte de pertinença.

Les esmentades mètriques inclouen:

- Objectius economicofinancers.
- Qüestions de seguretat i qualitat.
- Addicionalment, es valora un objectiu qualitatiu que mesura el "com" en la consecució dels objectius.

La direcció per objectius aplicada a directius i empleats exclosos de conveni, i la retribució variable aplicada a comercials, són les metodologies desplegades a Naturgy per a incentivar la implicació dels empleats en l'assoliment dels objectius de la companyia i en la participació directa en els resultats.

Desglossament de despeses de personal_

(milions d'euros)

	2019	2018	2017
Sous i salaris	821	882	877
Despeses Seguretat Social	112	123	134
Plans d'aportació definida	31	36	44
Plans de prestació definida	6	9	9
Remuneracions basades en accions	5	5	0
Treballs realitzats per l'immobilitzat de la companyia	(105)	(115)	(122)
Altres	54	70	67
Total	924	1010	1009

Beneficis socials i retribució flexible

El paquet retributiu dels empleats de Naturgy es complementa amb un sistema de previsió social, en el qual està inclòs el pla de pensions i altres beneficis socials.

El 2019 s'ha consolidat el Pla de Compensació Total, que permet que l'empleat pugui personalitzar la composició i la percepció del paquet retributiu ofert per la companyia. Aquest pla, compatible al seu torn amb el sistema de retribució flexible, permet a l'empleat decidir sobre la composició del seu paquet retributiu, i pot monetitzar els beneficis, mantenir el benefici corresponent o destinar el seu import a altres beneficis.

A més, a Espanya, els empleats disposen d'un sistema de retribució flexible que permet dissenyar la composició del paquet retributiu utilitzant l'oferta de productes existents, amb la qual cosa s'optimitza fiscalment l'esmentat paquet.

En el cas d'Espanya, el Pla de Pensions de Promoció Conjunta dels Empleats del Grup Naturgy és un pla de

pensions d'aportació definida per a la contingència de jubilació i de prestació definida per a les contingències de mort i incapacitat en actiu. L'adscripció a aquest es produeix de manera automàtica en causar alta.

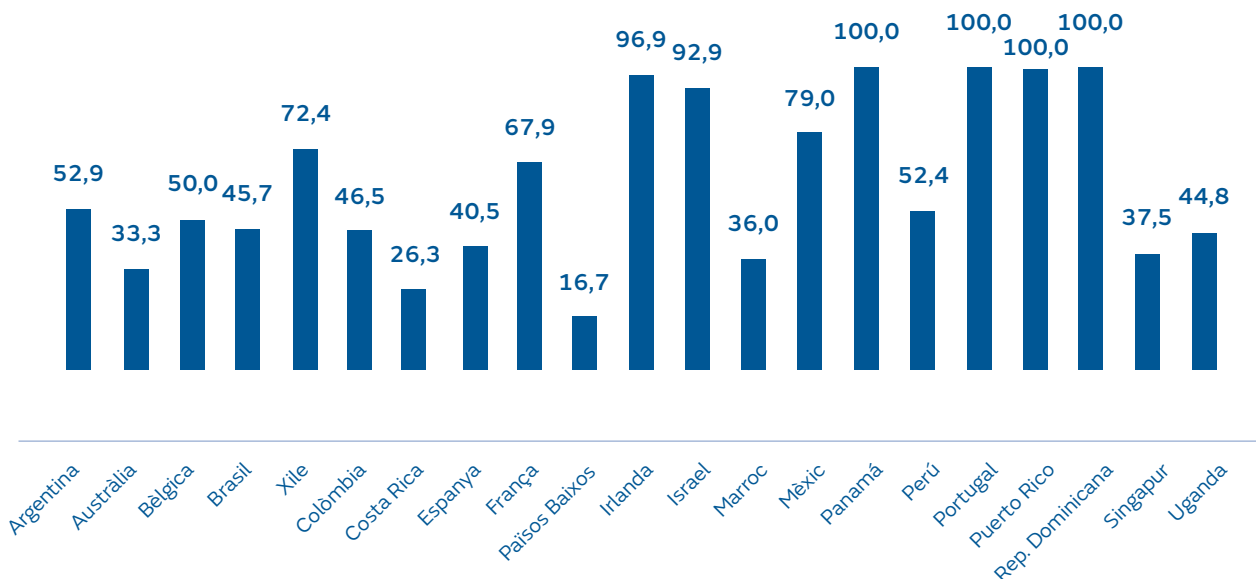
El pla compta actualment amb un patrimoni de prop de 500 milions d'euros, que es reparteix en aproximadament 6.300 empleats actius (99% de la plantilla) i més de 2.000 beneficiaris.

En l'àmbit internacional:

- La política del Grup té com a directriu disposar d'instruments d'estalvi per a la jubilació i cobertures de defunció i incapacitat en actiu, considerant les particularitats i les necessitats de previsió social de cadascun dels països.
- D'acord amb els marcs legals de cada país, Naturgy va acordar la introducció de beneficis socials i mesures de reconciliació amb els representants dels empleats.
- Es disposa de pla de pensions al Brasil, França, Israel, Mèxic i Portugal, i d'altres sistemes de previsió social a Xile i Colòmbia.

Indicadors de Gestió de l'Accompliment i Direcció per Objectius (DPO) (*)

[404-3]



(*) Percentatge de persones participants en el sistema DPO. El desglossament per gènere per a aquest indicador està disponible a l'annex d'aquest informe.

Relacions laborals

— [407-1]

Naturgy, a través del seu Codi Ètic, estableix els principis i les pautes de comportament que regeixen els criteris d'actuació de tots els empleats. D'acord amb ells, amb la legislació internacional i el marc jurídic vigent de cadascun dels països on és present, Naturgy respecta els valors de les seves respectives cultures i es compromet amb el compliment de la normativa laboral aplicable. Especial consideració per Naturgy mereixen la llibertat sindical, els drets fonamentals, la negociació col·lectiva i la cultura de l'acord. Així, a Espanya s'han signat diversos acords amb la representació dels treballadors, destacant el relatiu a la conciliació.

En l'àmbit internacional, s'han culminat 28 processos de negociació: Xile (12 processos de negociació col·lectiva), Mèxic (tres negociacions, entre acords salarials i negociacions de conveni), el Brasil (cinc negociacions, entre acords salarials i negociacions de conveni) i l'Argentina (vuit negociacions).

Com a resultat global, en tots els àmbits en què Naturgy està present s'han assolit 38 acords col·lectius.

Pel que fa a la representació sindical, en el conjunt de totes les societats pertanyents a Naturgy a 2019, hi ha un total de 61 sindicats amb representació diversa en els seus àmbits d'actuació, vuit a Espanya i 53 en l'àmbit internacional.

Finalment, assenyalar que, a 31 de desembre de 2019, s'han comptabilitzat 18.570 visites, consultes i descàrregues d'"Informació Laboral" en NaturalNet a tot el Grup, i s'han realitzat 294.219 consultes, incidències i peticions a través del SAE, ateses directament per aquest servei o a través dels diferents departaments de persones a tots els països en els quals està implantat.

Comunicació interna

En el context de transformació, el model de comunicació interna de Naturgy constitueix una palanca de canvi i alineament organitzatiu, evolucionat cap a noves accions presencials i de suports *online* per garantir el coneixement i la involucració dels empleats amb el Pla Estratègic de Naturgy.

En aquest sentit, s'han celebrat diverses trobades entre empleats i la direcció de la companyia, on els assistents han rebut de primera mà missatges clau de l'empresa, tenint l'oportunitat d'expressar alhora les seves inquietuds i opinions en cada instància. Específicament, a través del programa Dialoga, s'han reactivat els Esmorzars amb la Direcció on es promou una conversa propera i directa sobre temàtiques d'interès per a l'organització.

Pel que fa a suports en línia, Naturgy compta amb diferents canals per a la comunicació amb els seus empleats, com NaturalNews (diari digital de Naturgy), NaturalNet (intranet corporativa), la Revista Natural i Yammer (xarxa social corporativa). De manera complementària, alguns negocis compten amb canals propis de comunicació interna, on són reforçats missatges i focus corporatius des d'una visió local.

El 2019, el focus ha estat en posar en valor els avenços del Pla Estratègic de la companyia i la transformació cultural, mitjançant la comunicació de les fites organitzatives i de projectes com ImaginaT, DigitalTeam, Seguretat i Ciberseguretat, Digitalització, Voluntariat Energètic, Conciliació, entre d'altres.

Seguretat i salut

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Seguretat i salut ocupacional)

L'estratègia en seguretat i salut
de Naturgy | 139

Gestió de riscos | 144

Comunicació a empleats i plans
d'acció | 148

Formació i sensibilització | 150

Certificacions, auditories de seguretat
i diagnòstics de processos | 151

Salut | 152



Accions proposades 2019

Horus Anàlisi preventiu analític multifactorial.	■
Integra Intercanvi de bones pràctiques i aprenentatges mitjançant la col·laboració amb empreses col·laboradores.	■
Kepler Projecte d'innovació aplicat a la prevenció.	■
Optimitzar l'abordatge dels casos de càncer de còlon.	■
Optimitzar l'abordatge de les lesions osteomusculars.	■

Grau de compliment

- | | | |
|----------------|-----------------|--------------------|
| ■ Acabat. | ■ Avanç elevat. | ■ Avanç intermedi. |
| ■ Avanç escàs. | ■ No iniciat. | |

El capital humà en la gestió de la seguretat i la salut

Naturgy planifica i desenvolupa les seves activitats assumint que res és més important que la seguretat, la salut i el benestar de les persones. En aquest sentit, l'actuació de la companyia va més enllà del compliment de les obligacions legals i altres requisits que voluntàriament adopta, impulsant la millora contínua en les condicions de treball i en la gestió de la seguretat, la salut i el benestar, de manera que no només involucra les persones que formen Naturgy, sinó també els proveïdors, empreses col·laboradores, clients i altres grups d'interès, amb l'objectiu d'evitar i prevenir els accidents i els danys a la salut, proporcionant un ambient segur i saludable.

Amb l'objectiu de traslladar als grups d'interès aquest compromís, les unitats identifiquen les seves parts interessades, necessitats i expectatives, i quins són o podrien convertir-se en requisits legals o altres requeriments, a fi d'adequar la gestió de la seguretat a les diferents realitats en què operen.

Es promouen per això polítiques actives que incentiven el lideratge i compromís de l'organització i es constitueixen centres de competència multidisciplinaris que promouen la participació i la identificació de propostes de millora de les condicions de seguretat i benestar.

L'estratègia en seguretat i salut de Naturgy

L'estratègia de seguretat de Naturgy, desenvolupada en col·laboració amb les unitats de negoci, s'estructura a través dels següents elements:

- Una cultura de la seguretat i la salut estable a tota l'organització.
- Un model relacional i de governança, integrat al més alt nivell i amb una estructura de comitès Environmental, Health and Safety (EHS) de caràcter transversal i específics de les unitats de negoci que garanteix una implantació homogènia de criteris.
- La integració de la seguretat i la salut en la cadena de valor, on s'inclou la contractació, el disseny i la planificació d'activitats i les instal·lacions, l'execució i tots els elements que sustenten el control i la supervisió.
- Un sistema integrat de gestió de la seguretat i la salut en el treball, auditat i certificat per tercers, amb abast a tots els negocis.
- Plans d'acció per abordar els aspectes de major criticitat, assegurant la implantació de mesures preventives o correctives i línies de treball estratègiques.
- Itineraris i requisits de formació ajustats al lloc de treball, i capacitació i sensibilització per aconseguir el compromís del Grup i les seves empreses col·laboradores.
- Eines de supervisió homogènies per a l'avaluació i el monitoratge de riscos, requisits legals, accidents i lliçons apreses i la seva difusió.
- *Reporting* diari d'acompliment de la seguretat i la salut, ajustat a les necessitats de les diferents parts interessades, amb una comunicació transparent i clara.
- Cinc eixos d'actuació sobre els quals pivota el sistema de gestió:



01

Lideratge



02

Empleats



03

Empreses col·laboradores



04

Gestió de seguretat de processos i instal·lacions



05

Societat

Evució del Compromís de Seguretat i Salut

El projecte Compromís de Seguretat i Salut, vigent des del 2012, ha consolidat la cultura de seguretat a Naturgy, aportant certesa al *compliance*, als compromisos de responsabilitat corporativa i al Pla de Sostenibilitat 2022.

El context de seguretat i salut de Naturgy el 2019 es va veure influenciat per aspectes com ara:

- Focus posat en la transformació i l'adaptació als canvis organitzatius.

- Maduresa en el projecte, que indueix una “situació de confort”.
- Canvi de tendència: repunt de l'accidentalitat mortal a 2018.

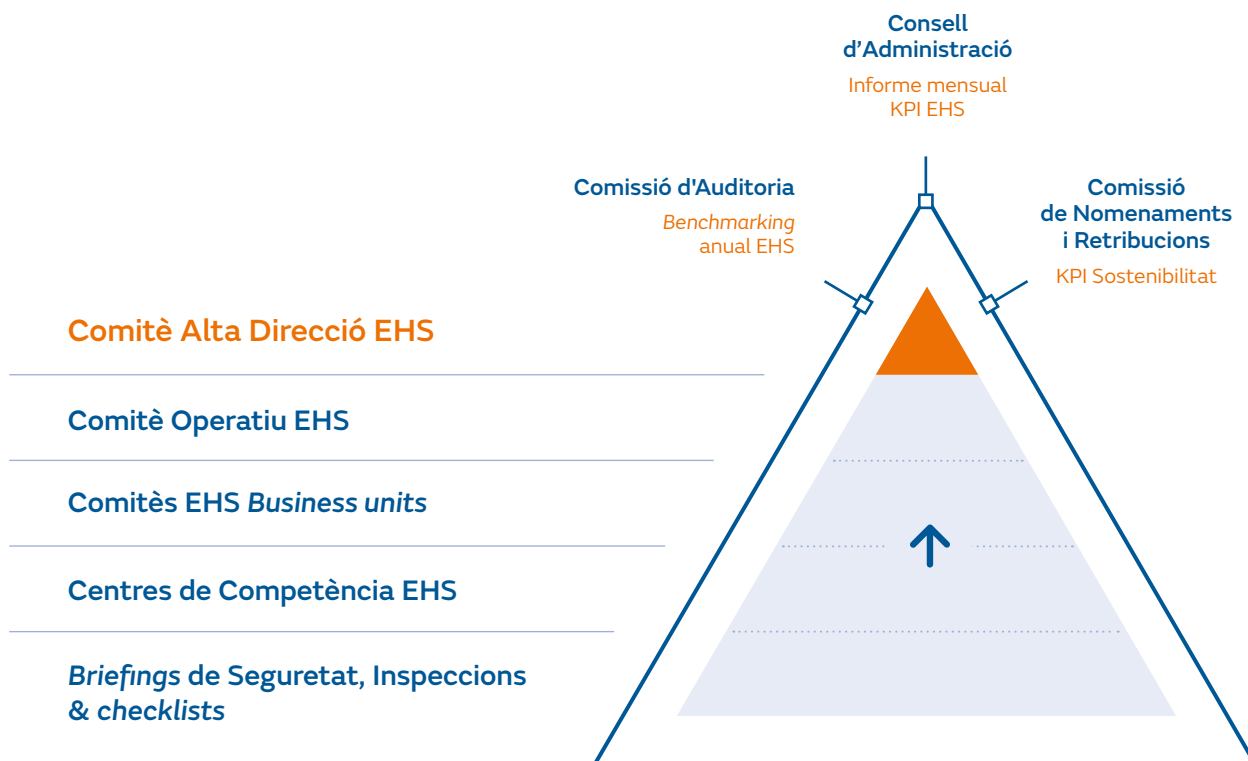
Això ha guiat l'evolució del Pla de seguretat de 2019, focalitzat en reafirmar la cultura de seguretat i reforçar el control a través de quatre eixos d'acció prioritaris:

- **Focus en factors de risc crítics**
Aturar les fonts de sinistralitat greu i mortal.
- **Reforç cultural i millora de la supervisió d'empreses col·laboradores**
- **Formació de col·lectius clau**
Compromís i implicació per reduir la tolerància al risc.
- **Pla de salut i benestar**

Lideratge en seguretat i salut

El 2019 s'ha aprovat la Política Global de Seguretat i Salut, que reforça la seguretat com a factor clau del lideratge empresarial i garanteix el compliment dels compromisos adquirits en la Política de Responsabilitat Corporativa de Naturgy. Posa el focus en la governança i vincula directament a l'Alta Direcció, potenciant el seu lideratge en seguretat per garantir l'aplicació del model en tots els negocis i activitats, pròpies i externalitzades. A més, la política està vinculada al seguiment de l'evolució de KPIs i dels plans d'acció derivats d'incidents i accidents.

Amb aquesta visió, es consolida el model de governança d'EHS, amb una estructura de comitès de seguretat i salut d'enfocament *top down*, que s'adequa a les noves estructures de negoci i garanteix una implantació homogènia de criteris.



Estàndards de seguretat d'acord amb la nova cultura

Els estàndards de seguretat i salut garanteixen la realització de les activitats sota unes mateixes condicions de seguretat en els diferents àmbits i països. La implantació de centres de competència per abordar de forma col·laborativa els principals processos i factors de risc en seguretat ha permès l'alineació dels estàndards corporatius i el manteniment d'un marc normatiu comú adaptat a un entorn organitzatiu canviant. Aquest treball fomenta el compromís de tota l'organització amb la millora de la seguretat i la consecució de resultats òptims, alhora que garanteix l'adaptació i la revisió permanents.

El marc normatiu comú establert es complementa amb procediments i instruccions tècniques i de seguretat per tipologia d'activitats, i amb una sistemàtica de gestió de permisos de treball per a activitats de risc.

Compromís de Seguretat i Salut

[102-12], [102-13]

Naturgy ha adoptat Vision Zero, un enfocament transformador de la prevenció impulsat per l'Associació Internacional de la Seguretat Social (ISSA) i l'objectiu del qual és fomentar la cultura preventiva a les organitzacions mitjançant la implementació i el desenvolupament de set regles d'or que promouen un compromís generalitzat de l'organització i un esforç sostingut i global com a garantia d'evitar els danys a la salut en el treball.

A Company of

VISION ZERO 
Safety. Health. Wellbeing.

7 regles d'or

Assumir el lideratge · demostrar el compromís | Identificar els perills · avaluar els riscos | Definir metes · elaborar programes | Garantir un sistema segur i saludable · estar ben organitzat | Vetllar per la seguretat i la salut en les màquines, equips i llocs de treball | Millorar les qualificacions · desenvolupar les competències | Invertir en les persones · motivar a través de la participació.





Aquesta visió es complementa amb l'assumpció de cinc principis de gestió de seguretat i salut que regulen totes les activitats, i que es comparteixen i es fan extensius a totes les empreses col·laboradores.

5 principis de seguretat i salut

01

- **No hi ha res més important que la seguretat i la salut**
... ni la producció, ni les vendes, ni els beneficis.

02

- **Qualsevol accident es pot evitar**
... no hi ha accidents inevitables.

03

- **La seguretat és una responsabilitat de la Direcció**
... i així s'ha de gestionar.

04

- **La seguretat és una responsabilitat individual**
... i una condició d'ocupació, i de contractació per a les empreses col·laboradores.

05

- **Tots els treballs s'han de planificar i executar pensant en la seguretat**
... nostra, dels nostres empleats, empreses col·laboradores, visitants, clients i de la comunitat.

Indicadors de sinistralitat ⁽¹⁾

[403-2]

	Objectiu 2020	2019			2018		
	Total	H	D	Total	H	D	Total
Nombre d'accidents amb temps perdut ^(nre. de treballadors)	-	14	0	14	15	1	16
Dies perduts per accidents amb temps perdut	-	704	0	704	932	24	956
Fatalitats	0	0	0	0	0	0	0
Índex de freqüència d'accidents amb temps perdut	<0,15	0,18	0,00	0,12	0,16	0,02	0,12
Índex de gravetat d'accidents amb temps perdut	<10	8,94	0,00	6,04	10,05	0,58	7,13

⁽¹⁾ Calculats segons criteri OHSAS (indicadors per cada 200.000 hores treballades).

Pilars del Compromís de Seguretat i Salut	Activitats realitzades abans del succés				Activitats realitzades després del succés		
	Prevenció	Detecció	Control	Succés	Mitigació	Comunicació	Aprenentatge
	Creació del Comitè d'accidentabilitat.	Pla d'Acció Personal.	Tallers de Lideratge.	Creació dels comitès d'anàlisi i investigació d'accidents i incidents.	Implicació directa de la línia de comandament.	Anàlisi dels accidents i incidents en tots els comitès i reunions.	
Lideratge	Comitès de Direcció d'anàlisi d'accidents.	Tolerància zero.		Establiment de plans d'acció i seguiment per reduir l'accidentabilitat.		Establiment de la "Pausa de Seguretat" per a tota la companyia en cas d'accidents mortals i accidents d'especial rellevància.	
	Comitès de Seguretat i Salut.	Observacions preventives de seguretat.		⋮			⋮
Empleats	Reunions periòdiques de seguretat i salut.	Motivació i reconeixement d'empleats.	Premis per a empleats. Líder en seguretat i salut de l'any.	Lliçons apreses i bones pràctiques.	Comunicació d'accidents i incidents.		
	Avaluació de riscos i mecanismes de gestió.	Elaboració d'estàndards de seguretat i salut.	Preparació i resposta davant emergències.	Línies vermelles: Incompliments de seguretat d'empleats.			
	Formació i informació.	Contactes de seguretat.	Inspeccions documentades.	⋮			⋮
Empreses col·laboradores	Classificació prèvia de les empreses col·laboradores.	Coordinació d'activitats amb empreses col·laboradores.		Establiment de plans d'acció i seguiment per reduir l'accidentabilitat.	Increment del pes dels objectius associats a la reducció de l'accidentalitat.	Establiment de plans de xoc específics.	
	Tallers de sensibilització.	Observacions preventives de seguretat.		Línies vermelles i grogues: Incompliments de seguretat.	Inclusió de barems de penalització en la contractació d'aquelles empreses col·laboradores.	Deshomologació d'empreses col·laboradores en què es detectin incompliments greus, reiteratius.	
		Inspeccions documentades.		⋮			⋮
Instal·lacions i processos	Col·laboració en grups de treball intersectorials per a l'aprenentatge.	Tolerància zero.		Observatori de seguretat industrial.	Lliçons apreses i bones pràctiques.	Comunicació i investigació d'accidents i incidents industrials.	
	Informació base de tecnologia dels processos tècnics.	Preparació i resposta davant emergències.	Anàlisi de riscos de la seguretat dels processos tècnics.	⋮			

Gestió de riscos

Per a l'avaluació i el control dels riscos de seguretat i salut, Naturgy disposa de procediments i normes tècniques de caràcter transversal i aplicació a tot el Grup. Les unitats de negoci, dotades ara de més autonomia i responsabilitat en la gestió de seguretat i salut, garanteixen la difusió i implantació d'aquestes i vetllen per una adequada disciplina operativa en la seva aplicació.

El model de gestió de seguretat articula diferents eines que han estat desenvolupades al voltant dels principals eixos de seguretat i salut de la companyia i que garanteixen una adequada integració en tots els nivells organitzatius, des de la presa de decisions fins a qualsevol activitat que es realitzi o ordeni.

Avaluació del risc i mecanismes de gestió

Naturgy focalitza la seva estratègia en evitar els riscos i minimitzar aquells que no han pogut eliminar-se. Per a aquests últims, disposa d'instruments de control operacional que garanteixen que l'activitat dels seus treballadors i col·laboradors es realitzi en les condicions més adequades i complint els requisits contractuals, voluntaris o legals exigibles.

Adicionalment, Naturgy disposa de mecanismes d'inspecció, seguiment i control implementats en totes les unitats de negoci, i l'acompliment el 2019 ha estat:

Observacions
preventives de
seguretat

9.712

Inspeccions
documentades de seguretat
a treballs

30.529

Registres
de Tolerància Zero

3.140

Investigació dels
accidents i incidents
ocorreguts

100%



Lliçons apreses



Contactes de seguretat

- El model de gestió de seguretat articula diferents eines que han estat desenvolupades al voltant dels principals eixos de seguretat i salut de la companyia i que garanteixen una **adequada integració en tots els nivells organitzatius**.



Mapa de riscos i gestió de seguretat dels processos

La seguretat dels processos és un complement necessari a la seguretat laboral i industrial per poder gestionar tots els riscos associats a les instal·lacions i la seva operació. Els programes de manteniment i verificació de compliment reglamentari d'instal·lacions es complementen amb estàndards de gestió de seguretat de processos orientats a garantir la integritat mecànica dels actius, la gestió dels canvis (tant de personal com de tecnologia i instal·lacions) i una adequada gestió de possibles emergències.

Cada unitat de negoci té una visió actualitzada dels nivells de riscos de les seves principals instal·lacions, la qual permet posar el focus amb un criteri homogeni en aquelles situacions de risc més elevades i, per tant, poder prioritzar accions orientades a:

Mantenir

- Instal·lacions en bon estat.
- Un servei fiable.

- La llicència d'operació.
- Bones relacions amb les autoritats i la comunitat.
- La reputació i crear valor i ocupació.
- Una imatge de menor risc davant els inversors.
- Millorar la competitivitat, l'eficiència i els costos.

Evitar

- Accidents greus i les seves conseqüències.
- Pèrdues de materials i equips.
- Danys mediambientals.
- Interrupcions en l'operació.
- Multes, sancions i indemnitzacions.
- Costos d'investigació d'accidents i de mesures correctores.

Prevenió de riscos en empreses col·laboradores: proveïdors, contractistes i subcontractistes

El compromís del Grup i la seva extensió a les empreses col·laboradores exigeix un estricte control dels factors crítics de major influència en l'accidentalitat de més gravetat. Per a això, s'apliquen mecanismes específics de gestió dirigits a assegurar aquest nivell d'exigència, fomentar la millora contínua i reduir significativament l'accidentalitat a les empreses col·laboradores:

- No se les convida al procés de selecció si no compleixen les exigències de seguretat i salut.
- Poden ser deshomologades si no compleixen amb les condicions contractuals de seguretat i salut.
- Es valora la proactivitat en seguretat, mitjançant l'aplicació de criteris de mètrica positiva: notificació d'incidents, implantació d'accions de millora en seguretat.
- Prioritat a la formació dels treballadors: exigència de certificat individual de formació, verificació d'acreditacions legals quan es requereixin.
- Aplicació de règim sancionador davant incompliments detectats.



Gestió i investigació dels accidents i incidents

La investigació i l'anàlisi de successos són imprescindibles per a la identificació d'accions dirigides a minimitzar les situacions de risc, millorar la seguretat de les operacions i reduir l'accidentalitat associada a aquestes. El 2019, s'han analitzat i investigat 6.967 incidents i accidents, que han estat comunicats de manera proactiva per tota l'organització.

Com a novetat del sistema unificat d'investigació d'incidents, s'ha optimitzat el model d'anàlisi de causes-arrel, en base a les millors pràctiques existents i a la metodologia HFACS (Human Factor Analysis Classification Scheme). Els àmbits d'actuació sobre els quals pivota el model són:



Context organitzatiu

Gestió recursos.
Organització i processos.

Supervisió

Inadequada supervisió.
Inadequada planificació /
gestió de la prevenció.

Condicions prèvies

Condicions del treballador.
Mitjans tècnics i materials.
Condicions de l'entorn físic.
Condicions ambientals..

Actes · Operacions insegurs

Errors.
Incompliments.

Les aportacions d'aquest canvi a l'informe i la investigació de successos són:

- Optimitza l'anàlisi i compara entre unitats de negoci.
- Facilita el procés de captura de la informació i difusió de lliçons apreses.
- A través d'una reflexió gradual, permet arribar a les causes-arrel.
- Discrimina entre responsabilitats i permet un diagnòstic dels nivells jeràrquics en què actuar.
- Facilita l'adopció de mesures a curt i mitjà termini, on s'inclou la revisió de processos, activitats i estàndards aplicables.

Comunicació a empleats i plans d'acció

—

Anualment, Naturgy fa públic l'acompliment de la seguretat i la salut en el Grup per al coneixement de totes les parts interessades. A nivell intern, periòdicament, realitza accions de comunicació adreçades a tot el col·lectiu de l'organització. En totes les comunicacions té en compte els aspectes de diversitat i els punts de vista de les parts interessades, incloent proveïdors i visites.

Per garantir una difusió global de continguts de seguretat i salut, la companyia compta amb un canal específic a l'Intranet.

Durant l'any, el pla de comunicació s'ha focalitzat principalment en la divulgació del pla d'acció 2019. Prenent com a referència la reunió de presentació del pla, convocada pel President Executiu i amb assistència de més de 200 directius de primer nivell de tots els negocis i països, s'han desenvolupat dotze clips de vídeos que han anat desengranant i donant a conèixer els principals missatges i línies d'actuació.

Consulta i participació

[403-1] i [403-4]

L'ambiciós projecte de canvi cultural que es va iniciar el 2012 no hagués estat possible sense la implicació i la col·laboració dels treballadors de Naturgy a tots els nivells. Empoderar les persones mitjançant la consulta i la participació en els aspectes relacionats amb la seguretat, la salut i el benestar és prioritari per identificar, corregir i eliminar situacions de risc potencial i optimitzar-ne els resultats.

Per això, Naturgy estableix, implementa i manté processos i òrgans específics de consulta, participació i comunicació bidireccional amb els empleats:

- Comitès de Seguretat i Salut, òrgan paritari i col·legiat de representació dels treballadors.
- Diversos canals per a la participació i consulta (tauler d'anuncis, cartes personalitzades, intranet, bústies de suggeriments, servei d'atenció a l'empleat o SAE) mitjançant els quals qualsevol persona pot proposar idees, comentaris, queixes o millores, sense barreres ni obstacles.
- Així mateix, s'assegura una comunicació periòdica entre responsables de les unitats i els seus equips, mitjançant la realització de reunions periòdiques de seguretat i salut.
- Es potencia el compromís individual a través d'eines com Tolerància Zero, Observacions Preventives de Seguretat i Inspeccions Documentades de Seguretat.
- Al final, tots els treballadors disposen del canal del codi ètic on es poden realitzar denúncies per incompliments de seguretat de caràcter rellevant que requereixin d'un tractament confidencial i imparcial.

Divulgació

Cal destacar, dins el Compromís de Seguretat i Salut, la difusió interna entre tot el personal de la companyia de successos propis o aliens, lliçons apreses i millors pràctiques. Tots els aprenentatges estan disponibles a la plataforma de l'intranet i els casos més rellevants són difosos de manera individualitzada. El contingut d'aquestes difusions està arribant a les empreses contractistes a través dels negocis.

Simultàniament, Naturgy promou accions dirigides a millorar la seguretat de l'entorn en què desenvolupa la seva activitat, entre les quals destaquen les següents activitats:

- Participació i lideratge en fòrums sectorials i de seguretat d'àmbit internacional.
- Col·laboració amb administracions públiques en campanyes de conscienciació de seguretat.
- Patrocini actiu de congressos de seguretat en els sectors de gas i electricitat.
- Impuls de models d'acreditacions sectorials (Sedigas i Aelec, entre d'altres).
- Promoció de fòrums d'intercanvi i difusió de bones pràctiques amb empreses col·laboradores.
- Realització de reunions conjuntes de seguretat amb empreses col·laboradores.



Formació i sensibilització

Les accions de formació i sensibilització en seguretat i salut potencien la implicació de les persones de l'organització. Naturgy disposa de variades eines d'aprenentatge i millora consolidades i es recolza en l'Aula de Prevenció de Riscos Laborals, eina amb la qual compta la Universitat Corporativa per complir amb els objectius establerts.

El 2019, aquesta matèria ha estat l'àrea de coneixement en què s'han impartit més hores, i se n'han format un total de 23.381 participants, per mitjà de 1.070 sessions, cosa que es tradueix en 101.210 hores de formació.

Com a novetat, aquest any s'ha realitzat una formació adreçada al canvi de comportaments per millorar la percepció de risc mitjançant el mètode "Factor Risk". La formació va ser enfocada en col·lectius clau (supervisors i gestors d'obra de tots els negocis i països) amb l'objectiu d'incrementar el compromís del seu paper de control de riscos operatius i reduir el seu llinar de tolerància al risc.

Formació de les empreses col·laboradores

[EU18]

Dins el model de gestió integral de seguretat i salut d'empreses col·laboradores, es treballa per fer extensiva la cultura en seguretat i salut a proveïdors, empreses col·laboradores i els seus empleats, potenciant el canvi de cultura mitjançant la divulgació, conscienciació i sensibilització en seguretat i salut, així com mitjançant la posada a disposició de les empreses col·laboradores dels aprenentatges de Naturgy.

El 2019, s'ha procedit a actualitzar els continguts dels cursos de lideratge i sensibilització en matèria de seguretat i salut, dirigits a comandaments intermedis i personal operatiu de les empreses col·laboradores. L'existència d'un certificat individual de formació en la matèria és un requisit exigint per als treballadors d'empreses col·laboradores que duguin a terme activitats amb Naturgy.

A més, s'ha establert normativa interna d'aplicació global en la qual es fomenta la coordinació entre les unitats operatives de negocis i les seves empreses col·laboradores.

Seguretat entre els empleats, clients i la societat

La seguretat de les persones és un dels compromisos fonamentals de la política corporativa de Naturgy, involucrant no només als empleats, sinó també als proveïdors, empreses col·laboradores, clients i altres grups d'interès. Aquest deure de protecció implica la identificació dels riscos de *security* als quals es veuen exposades les persones en la seva operativa de treball o en els seus desplaçaments, i les mesures o actuacions necessàries que inclouen:

- **Protecció en desplaçaments ja expatriats:**
 - Informació a viatgers sobre riscos de *security* en els països de destinació, mitjançant l'enviament de gairebé 900 butlletins informatius.
 - Prestació de serveis de protecció específics en països de destinació, amb 366 dispositius de protecció organitzats, donant cobertura a 387 viatgers durant el 2019.
 - Monitoratge dels empleats durant els seus viatges.
 - Servei 24h d'atenció a empleats davant incidències.
- **Evacuació**
 - Coordinació del procés d'evacuació de països davant de situacions que suposin una amenaça per a la seguretat personal. El 2019 no ha estat necessària la seva activació.
- **Suport a l'operativa:**
 - Avaluació de riscos de treballs en zones conflictives.
 - Dispositius de protecció per a la realització de treballs en entorns d'alt risc, amb 648 actuacions comptabilitzades durant l'any 2019 a tot el món.

Certificacions, auditories de seguretat i diagnòstics de processos

Naturgy disposa d'un sistema de gestió de seguretat i salut en el treball, auditat i certificat per tercers d'acord amb l'especificació OHSAS 18001 i l'abast del qual és global i inclou tots els negocis i països.

Amb l'objectiu de verificar el compliment de la legislació vigent i l'eficàcia del sistema, es realitza un pla anual d'auditories i diagnòstics de seguretat, focalitzat en els processos de major criticitat de riscos. Totes les auditories externes realitzades (AENOR) han conclòs amb una valoració positiva del nivell d'implantació i integració del sistema de gestió en tots els processos auditats, que és mantingut de forma eficaç i que dona compliment a les obligacions establertes per la legislació vigent amb un enfocament cap a la millora de l'acompliment en matèria de seguretat i salut laboral.

Com a novetat, el 2019 s'ha iniciat la transició cap al nou estàndard ISO 45001 que, més enllà de ser un requisit a partir de l'any 2021, constitueix una decisió estratègica i operacional per a l'empresa, aplicable a tots els negocis i països. Per a això, s'han

creat comitès d'implementació multidisciplinars, que rebran assessorament i seguiment al llarg del procés de migració, per tal d'aprofitar els beneficis que aporta aquest nou estàndard, no només en termes de seguretat, sinó també en la seva millor integració amb els sistemes de gestió de la qualitat i el medi ambient ja existents a Naturgy.

Reconeixement a la feina ben feta

Sent un dels aspectes materials per Naturgy, la gestió de la seguretat i salut no és una opció, sinó una obligació i un factor clau de lideratge empresarial que permea en totes les decisions i actuacions dutes a terme, en l'àmbit intern i en empreses col·laboradores. Aquesta excel·lència en seguretat, estable al llarg dels anys, s'ha vist reconeguda a escala global a través de diferents iniciatives, guardons i premis rellevants:



(1)



(2)



(3)



(4)



(5)



(6)



(7)



(8)

(1) Millor empresa en seguretat a EMEA (Europa, Orient Mitjà i Àfrica).

(2) Safety Achievement Award for employee excellence. I Safety Achievement Award for excellence in safety fleet.

(3) Premi Monitor empresarial d'excel·lència en Prevenció, Seguretat i Salut.

(4) Premi "Millor Iniciativa de Seguretat Viària Laboral".

(5) Compromís amb el Benestar Laboral i la millora en PRL.

(6) Premi al foment de l'activitat física i els hàbits saludables.

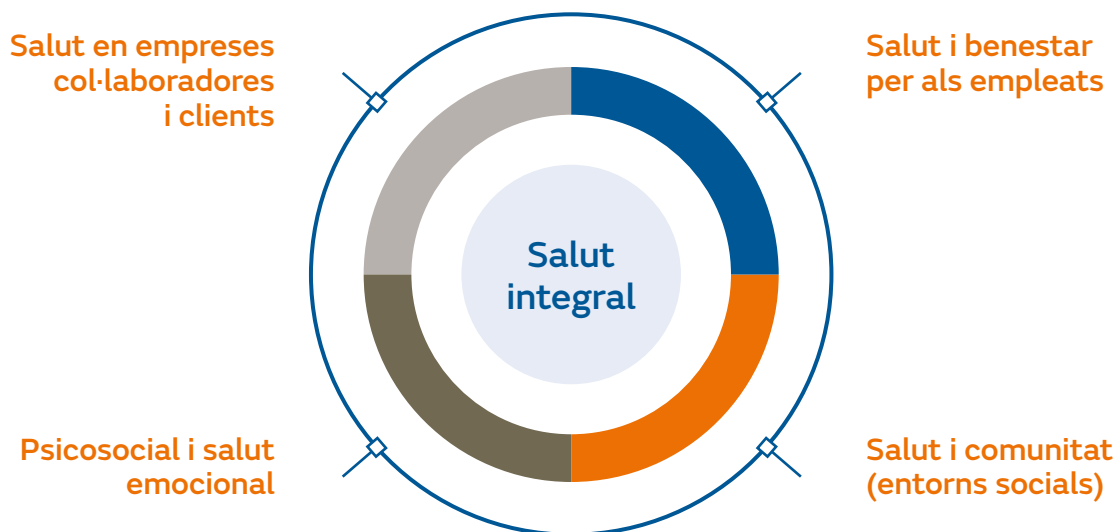
(7) Premi Juan Godoy, empresa amb millor gestió en matèria de PRL.

(8) Premi del Consell Nacional de Seguretat. I Premi Excel·lència en Prevenció de Riscos. I Premi al'esforç.

Salut

— [403-3]

Naturgy treballa des de l'excel·lència i la innovació contínua per posar al servei d'empleats, familiars, empreses col·laboradores, clients i entorn social una estratègia global de salut i benestar, que abasti tot allò necessari per al seu benefici. Això inclou la prevenció, la promoció i l'atenció de la salut, i la formació i la informació respecte a hàbits saludables, tenint en compte tant les necessitats individuals com les particularitats de cada país.



Pla director de salut

Aquest pla defineix les línies estratègiques i estableix el marc general d'actuació de Naturgy en matèria de salut, ergonomia i psicopsicologia. Les responsabilitats derivades del pla corresponen a totes i cadascuna de les àrees de negoci i països que integren el Grup.

Accions per a la salut dels empleats

A Naturgy, en general, es duen a terme activitats relacionades amb l'ergonomia i la psicopsicologia aplicada, campanyes de promoció de la salut i reconeixements mèdics.

Campanyes de prevenció i promoció de la salut

[403-4]

El 2019, s'ha continuat amb el desenvolupament de campanyes de prevenció i promoció de la salut, donant continuïtat a campanyes anteriors com La teva salut sempre a la teva agenda i desenvolupant-ne de noves. L'objectiu és sensibilitzar i mobilitzar els treballadors per generar una cultura de prevenció de les malalties, promoure hàbits de vida saludables i controlar els factors de risc que provoquen les diverses patologies.

Al llarg del 2019, el dispositiu de prevenció de l'estrès posttraumàtic ha seguit actiu a Espanya, tant per atendre circumstàncies de l'entorn personal dels empleats com circumstàncies de negoci.

En l'àmbit internacional, s'han incorporat noves campanyes de promoció i prevenció de la salut, així com un pla de salut integral anual.

Vigilància de la salut

Naturgy realitza anualment la vigilància de la salut de tots els seus empleats, posant l'accent en els que desenvolupen activitats d'especial risc. La companyia realitza de manera contínua un treball d'anàlisi i avaluació de metodologies de gestió, i avenços científics i tecnològics, validant així la posició i lideratge del Grup en matèria de salut i benestar.

Model d'empresa saludable

Naturgy va ser la primera empresa energètica a Espanya en obtenir la certificació com a empresa saludable, compromís renovat el 2019 amb l'assoliment de recertificació que impulsa un nou cicle de millora contínua per als propers anys.

Aquesta renovada certificació estableix els requisits d'un sistema de gestió per a organitzacions compromeses amb els principis i recomanacions internacionals existents sobre empreses saludables, i que volen promoure i protegir de manera continuada la salut, la seguretat i el benestar dels treballadors, i la sostenibilitat de l'ambient de treball dels treballadors propis, els seus familiars i la comunitat en la qual es desenvolupa la seva activitat empresarial.

L'abast de la implantació internacional d'aquest model s'estén a: Argentina, el Brasil, Xile, el Marroc, Mèxic i República Dominicana. A més, en l'àmbit internacional, s'ha treballat en la inclusió del model d'empresa saludable en el Sistema Integrat de Gestió de Naturgy, emprant per a la gestió de la seva activitat l'eina Enablon i l'Informe de Revisió de la Direcció.

Indicadors quantitius de salut

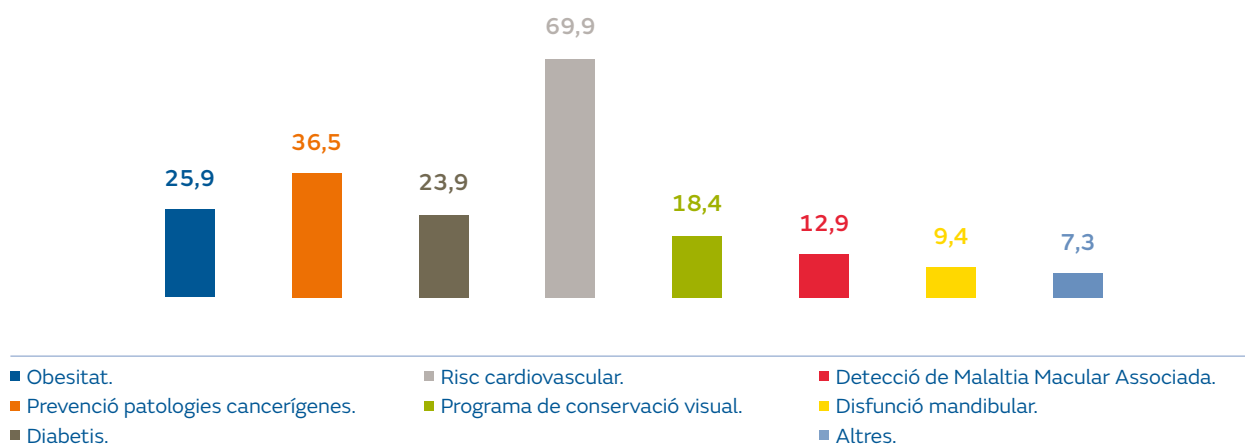
[403-4]

Participants en campanyes de salut laboral_

	2019	2018	2017
Campanyes de prevenció i/o detecció precoç	23.977	24.452	29.501
Campanyes de vacunació	2.738	2.110	3.183
Reconeixements	7.744	9.041	11.139
Tasca assistencial	19.295	22.039	28.843

Plantilla participant en campanyes de prevenció_

(%)



Cadena de subministrament responsable

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Avaluació de la cadena de subministrament)

La cadena de subministrament
de Naturgy | 154

La gestió de la cadena
de subministrament | 157



Accions de valor proposades 2019

Monitoratge trimestral de proveïdors adjudicatariis segons ràtings reputacionals, econòmic-financers i d'RSC, de fonts de dades externes. ■

Implantació a tot el Grup de la matriu de riscos actualitzada. ■

Grau de compliment

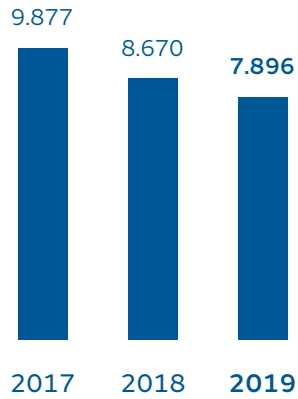
■ Acabat. ■ Avanç elevat. ■ Avanç intermedi.
■ Avanç escàs. ■ No iniciat.

La cadena de subministrament de Naturgy

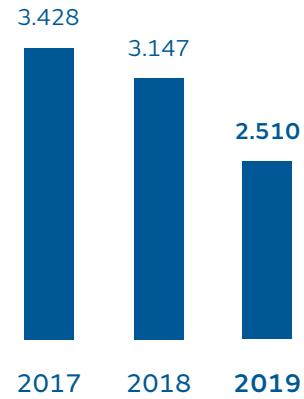
—

La companyia realitza les contractacions d'obres, béns i serveis, així com l'avaluació, el seguiment i el desenvolupament de proveïdors d'acord amb els principis generals establerts en les seves polítiques, normes i procediments, a part dels principis de bon govern internacionalment reconeguts, garantint un model homogeni, eficient i sostenible que va més enllà del mer compliment regulatori. En 2019, Naturgy ha establert relacions comercials amb un total de 7.896 proveïdors, cosa que ha suposat un import total adjudicat de 2.510 milions d'euros.

Proveïdors amb contractes en vigor existents_

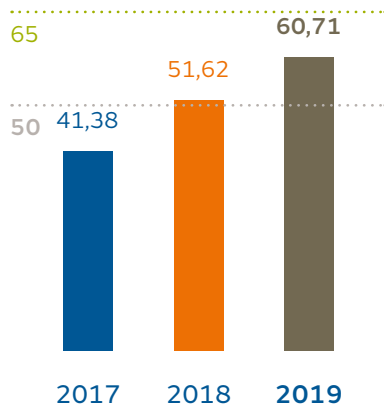


Volum total de compra adjudicat_ (milions d'euros)

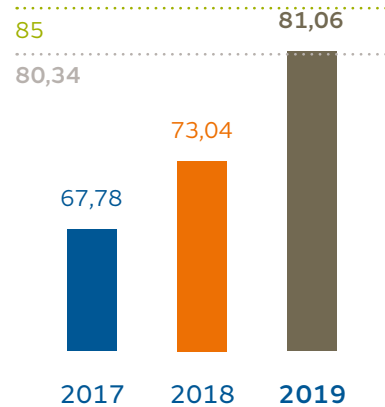


Principals indicadors i objectius

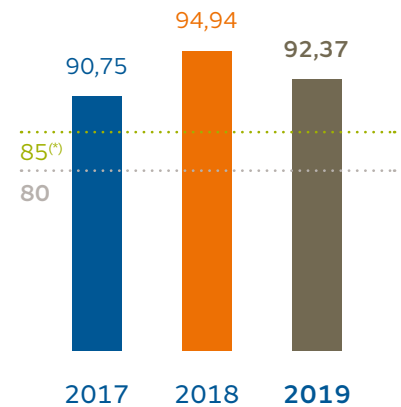
Nivell cobertura d'auditories ESG sobre volum de compra amb risc alt ESG_ (%)



Percentatge de volum de compra amb acceptació del Codi Ètic_ (%)



Volum de compra adjudicat a proveïdors locals_ (%)



■ Objectiu 2019. ■ Objectiu 2020.

^(*) Amb l'Objectiu 2020, es fixa el compromís de contractació de proveïdors locals a superar de manera permanent.



Elts proveïdors de Naturgy segons la naturalesa de la seva activitat

Aproximadament, dos terços de l'import total adjudicat es corresponen amb proveïdors de serveis que intervenen fonamentalment en les àrees de negoci següents:

- Desenvolupament i manteniment de xarxes, tant de gas natural com d'electricitat.
- Construcció, operació i manteniment de plantes d'energia.
- Serveis de gestió comercial.

El terç que en resta correspon a proveïdors que subministren materials necessaris per a la construcció i el manteniment de les xarxes i plantes, a més d'aquells serveis complementaris de suport a l'activitat general. El desenvolupament d'aquesta activitat s'ha efectuat fonamentalment a l'Argentina, Austràlia, el Brasil, Xile, Espanya, Mèxic i Panamà, i en menor mesura, a Colòmbia, Costa Rica, el Marroc, el Perú i República Dominicana.



La gestió de la cadena de subministrament

— [102-9]

Model de compres

El model de Compres i Gestió de Proveïdors estableix un procés de gestió amb criteris unificats i universals per a tot l'àmbit d'actuació de Naturgy. Se centralitzen processos clau de les funcions de compra i gestió de proveïdors realitzant una coordinació global que possibilita la identificació d'oportunitats de millora. Es dona suport a la generació d'impacte social positiu promovent la contractació a proveïdors del país o la regió on es desenvolupen les activitats, preservant la reputació del Grup. Les palanques i mesures que activen el model de compres de Naturgy són:

Activadores

Polítiques i codis de Naturgy

- Política de Responsabilitat Corporativa.
- Política de Drets Humans.
- Política Anticorrupció.
- Política de Compres.
- Política de Proveïdors.
- Codi Ètic.
- Codi Ètic del Proveïdor.

Preventives

Normes i procediments Naturgy

- Arbre de proveïdors segons nivells de risc.
- Matriu riscos ESG.
- Classificació de proveïdors.
- Homologació de proveïdors.
- Scoring RSC.
- Anàlisi reputacional i economicofinancer.
- Auditories ESG.
- Qüestionaris Medi Ambient.
- Seguiment de l'acompliment.
- Desenvolupament de proveïdors.
- Monitoratge reputacional de proveïdors.

Correctives

Normes i procediments Naturgy

- Pla accions correctives d'auditories.
- Pla accions correctives de seguiment compliment.
- Desclassificació o deshomologació de proveïdors.
- Rescissió de contractes o reducció càrrega treball de proveïdors.

Elements a destacar en la gestió de la cadena de subministrament de Naturgy_

Línies d'acció	Descripció
Política de Responsabilitat Corporativa	Estableix compromisos, accions i indicadors de la companyia per a la gestió responsable de la seva cadena de subministrament.
Codi Ètic del Proveïdor	Des del 2016, tots els proveïdors del Grup han d'adherir-se al Codi Ètic del proveïdor. El 2019 s'ha actualitzat el Codi i s'han inclòs, entre altres, els conceptes mediambientals de "capital natural" i "patrimoni cultural", així com el concepte social de "llibertat d'expressió".
Política de Drets Humans	La Política de Drets Humans de Naturgy s'estén al Codi Ètic del Proveïdor. En l'avaluació de proveïdors s'inclouen qüestions relatives a les pràctiques de drets humans, que són excoents en cas de resposta no satisfactòria. El 2019 no s'ha detectat cap incompliment en matèria de drets humans en proveïdors.
Transparència en les compres i comunicació amb els proveïdors	Naturgy es compromet, en matèria de contractació, a assegurar la lliure competència, l'objectivitat, la imparcialitat, la transparència i la traçabilitat al llarg de tot el procés de contractació: <ul style="list-style-type: none"> ■ La utilització de mitjans electrònics segurs, per a la gestió de totes les licitacions aporta més transparència al procés de contractació i assegura la traçabilitat de la informació. ■ S'han establert canals de comunicació amb el proveïdor que faciliten l'accés a tota la informació necessària per a la seva participació en els processos de contractació: <ul style="list-style-type: none"> ■ Un apartat específic per a proveïdors a la pàgina web de Naturgy. ■ El Portal del proveïdor, plataforma en línia per traslladar al proveïdor la normativa tècnica, notificar les actualitzacions i gestionar les comandes. ■ El Canal Proveïdor, bústia en línia a disposició el proveïdor per a la resolució de dubtes o incidències, i per realitzar consultes o suggeriments.
Canal de notificacions	Tots els proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores externes poden posar-se en contacte amb el Comitè d'Ètica i Compliment a través de la pàgina web publicada al Codi Ètic del Proveïdor de Naturgy.

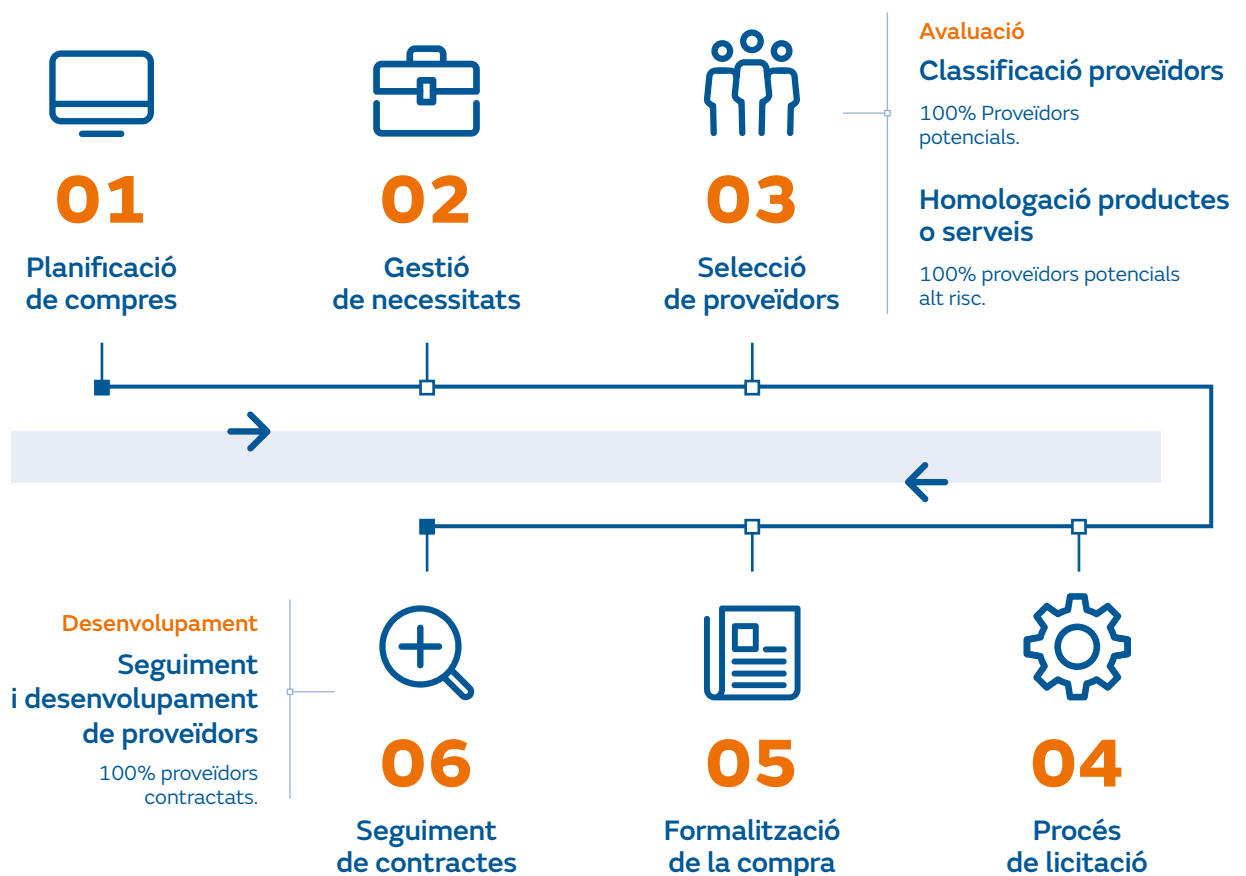
- **Naturgy es compromet, en matèria de contractació, a assegurar la lliure competència, l'objectivitat, la imparcialitat, la transparència i la traçabilitat** al llarg de tot el procés de contractació.

Procés de gestió de la cadena de subministrament

[102-9], [308-1], [308-2], [414-1] i [414-2]

En nom de promoure la gestió responsable en la cadena de subministrament, Naturgy estableix un procés de contractació que té com a objectiu satisfer les necessitats de béns i serveis de manera eficient. Cobreix totes les fases de la compra des que s'identifica la necessitat d'un bé o servei fins al seguiment de la gestió dels contractes o comandes. La contractació es basarà en condicions

contractuals unificades i universals per a tot l'àmbit d'actuació del Grup, en el qual s'inclouen, entre altres, clàusules socials i mediambientals. Les condicions generals globals de contractació i les condicions específiques del país estan publicades a les corresponents pàgines web del Grup.



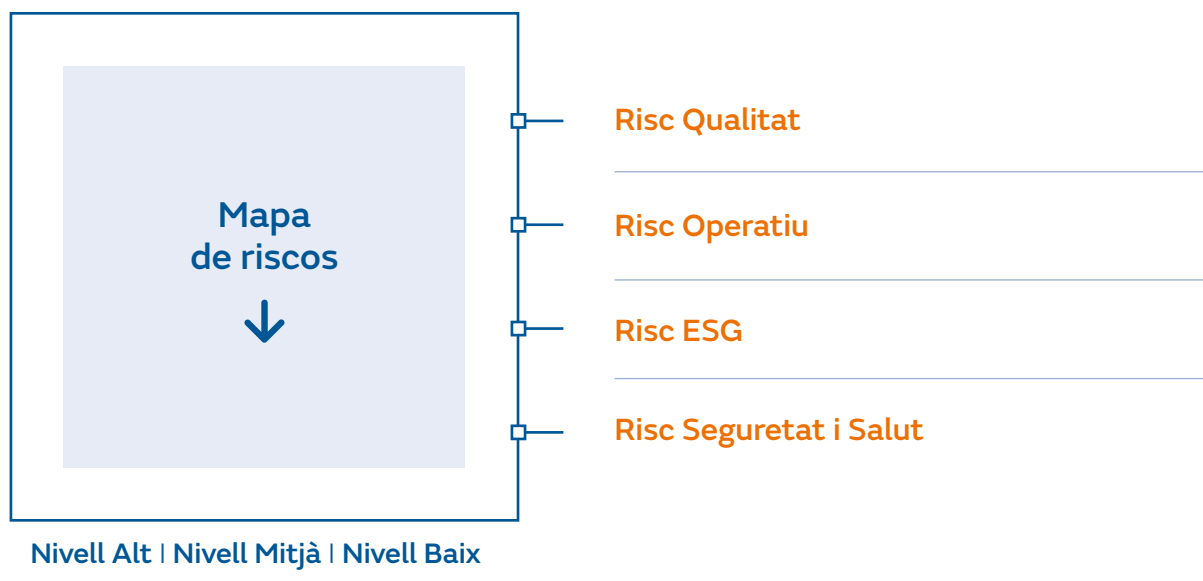
Polítiques i procediments per a la supervisió de la gestió d'activitats subcontractades_

Línies d'acció	Descripció
Política global de contractació externa	Estableix els principis generals de necessària aplicació a tota adjudicació i contractació d'obres, béns i serveis duts a terme pel Grup, garantint un model homogeni, eficient i de qualitat per a la gestió del procés de compres a Naturgy.
Política global de proveïdors	Constitueix els principis dels processos d'avaluació, homologació, seguiment i desenvolupament dels proveïdors.
Procediment de <i>Due Diligence</i> de contrapart	Persegueix donar cobertura als principals riscos legals i reputacionals que intervenen en les relacions de negoci amb tercers i, en particular, la cobertura dels delictes associats al risc de corrupció.

Gestió de riscos en la cadena de subministrament

El procés de gestió global de la cadena de subministrament es basa en la valoració dels factors de risc intrínsecs a l'externalització d'un servei o al subministrament d'un producte. Això permet establir els controls que minimitzin els riscos i garantir un nivell de compliment per part dels proveïdors equivalent a les exigències que el Grup compleix en les activitats que realitza internament.

Procés d'avaluació dels proveïdors de Naturgy. Factors de risc_



Risc Legal

Així, s'estableixen mecanismes de mitigació del risc a tres nivells (alt, mitjà o baix), en funció de les categories de compra que pretengui subministrar cada proveïdor i del país on es desenvolupa.

A més, la companyia ha establert per als proveïdors amb risc alt, entre d'altres, mecanismes d'anàlisi d'aspectes que puguin afectar negativament a la seva reputació i sostenibilitat, i pot arribar a excloure proveïdors per aquest motiu. D'acord amb el Compromís de Seguretat i Salut de la companyia, s'ha establert normativa específica de classificació del risc de seguretat i salut dels proveïdors, mitjançant la definició d'aspectes i criteris de valoració objectius, requisits per a la classificació, la selecció i l'avaluació d'ofertes en processos d'adjudicació; i, de forma complementària, en aquells proveïdors que realitzen activitats classificades en risc alt, es realitza mesurament de l'acompliment d'aquests utilitzant mètriques objectives i el mètode establert a la norma de Naturgy "Estàndard de Seguretat i Salut: Avaluació de l'acompliment en seguretat i salut de les empreses col·laboradores". En conseqüència, es duen a terme accions correctives sobre aquells proveïdors la valoració dels quals no arriba a l'estàndard marcat per la companyia.

Naturgy ha desenvolupat especificacions ambientals particulars per a proveïdors i contractistes que s'adjunten als contractes corresponents en funció de la categoria de compra subministrada, on es recullen requisits de gestió ambiental mínims d'aplicació durant la contractació.

El 31,4% del volum de compra a proveïdors crítics posseeix un sistema de gestió ambiental amb certificació externa.

Així mateix, pel que fa al risc ESG (medi ambient, social i de bon govern), Naturgy ha revisat la seva matriu amb la diferenciació de l'aspecte "Atmosfera" a "Canvi climàtic" i "Pol·lució", així com la introducció d'un nou aspecte social "Llibertat". Aquesta matriu està validada i en procés d'incorporació als sistemes de contractació.

Avaluació de proveïdors

L'avaluació de proveïdors es compon dels processos de classificació empresarial i d'homologació per activitat. Tots dos processos s'articulen en funció del mapa de riscos per categoria de compra.

Amb l'avaluació dels riscos de les 323 categories de compra que es gestionen mundialment i després de l'anàlisi dels riscos de 50 països en què la companyia habitualment contracta, s'obté el risc de cada categoria de compra en funció de l'activitat d'aquesta i del país on es desenvolupa.

Aquesta combinació d'activitat i país permet assignar a cada categoria de compra un risc alt, mitjà o baix, que s'integra en el mapa, i obté així el risc de cada categoria de compra per país. La companyia considera com a proveïdors crítics aquells proveïdors amb alt nivell de risc en qualsevol dels factors de risc avaluats associats amb les categories de compra a què subministren.

El 2019, el nombre de proveïdors amb contracte vigent en activitats crítiques ha estat de 2.135, la qual cosa suposa el 59,83% del volum de compra. A més, el nombre de proveïdors crítics non-tier 1 identificats per la companyia ha estat de 73, fonamentalment corresponents a categories de compra de productes crítics que representen el 1,46% del volum de compra total.

Naturgy també identifica els proveïdors amb alt risc en sostenibilitat, considerant aquells que presenten un nivell de risc alt en els factors de seguretat i salut i ESG. El 2019, el nombre de proveïdors considerats en aquesta categoria ha estat de 1.177 proveïdors, cosa que representa el 53,72% el total de volum de compra. A més, s'han identificat nou proveïdors non-tier 1 amb alt risc en sostenibilitat.

Mapa de procés i criteris de sostenibilitat inclosos en la matriu de riscos ESG_



Factors de risc Medi Ambient

Atmosfera
 Biodiversitat
 Aigües
 Sòl
 Paisatge · Territori · Patrimoni
 Consum de recursos
 Residus

Factors de risc Bon Govern

Frau | Corrupció | Competència | Terrorisme | Ètica professional | Compliment normatiu



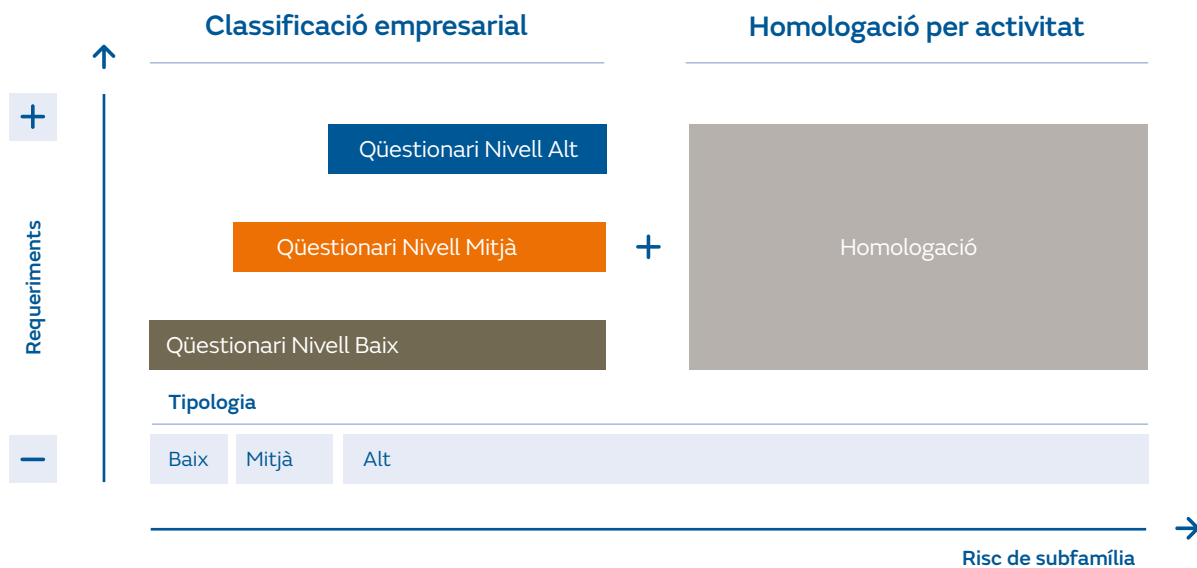
Nivell de risc ESG (activitat/país)

Alt | Mitjà | Baix

Factors de risc Social

Benestar Comunitats
 Drets Humans
 Drets dels treballadors
 Protecció de dades
 Seguretat i Qualitat de Productes
 Salut i PRL

Mapa de riscos per categoria de compra_



Classificació empresarial de proveïdors

La classificació empresarial es basa en l'avaluació del compliment en l'àmbit empresarial del que exigeix el Grup Naturgy en els diferents factors de risc per poder participar en els processos de contractació de béns i serveis. Així, tot proveïdor ha de superar aquest procés abans de mantenir relacions comercials amb la companyia.

La classificació es realitza mitjançant qüestionaris autodeclaratius on es tenen en compte criteris legals, econòmicofinancers, penals, de solvència, experiència, organització empresarial, qualitat, seguretat, drets humans, ambientals, socials i de pràctiques laborals. L'extensió i profunditat del qüestionari és creixent en funció del nivell de risc de la categoria de compra segons la matriu de risc de Naturgy i es realitza, fonamentalment, mitjançant la inscripció a la plataforma Achilles (sistema de classificació de proveïdors), i és, a més, requisit de Naturgy que els proveïdors crítics s'inscriguin a la Comunitat Repro del sector energètic del sud d'Europa i Sud-amèrica.

El 2019 Naturgy ha gestionat l'avaluació ESG de 7.407 proveïdors, on s'inclouen potencials i en actiu, tenint en compte que aquests últims s'han d'avaluar amb una periodicitat anual. El resultat d'aquest procés configura un arbre de proveïdors en el qual estan classificats segons les categories per a la qual són capaços de subministrar serveis o productes, i per a la qual han resultat qualificats com a aptes en el nivell de risc associat. El pes de les qüestions ESG plantejades als proveïdors de nivell de risc alt durant el procés de classificació empresarial representa el 65,6% del total.

El procés de qualificació en els nivells alt i mitjà inclou l'obtenció d'una puntuació que permet valorar de manera diferenciada els proveïdors aptes en funció de criteris objectius i mesurables, perquè es pugui utilitzar en les diferents fases dels processos de licitació. A més, durant el procés es realitza la valoració dels proveïdors en matèria de sostenibilitat i es quantifica la posició relativa de cada proveïdor respecte al mercat. Tota la informació està a disposició dels proveïdors perquè emprenguin les accions que estimin oportunes per a la seva millora.

El 2019 s'ha inclòs també per a proveïdors risc alt a Espanya la valoració d'aspectes de compliment normatiu penal, privacitat i ciberseguretat, mitjançant un qüestionari d'avaluació i orientació a riscos normatius, i el corresponent informe per a cada proveïdor de *benchmarking* i ràting de *compliance*.

Homologació i gestió de la qualitat de proveïdors

Naturgy té establert l'objectiu que tots els proveïdors que realitzen activitats crítiques —per estar definides amb risc alt en algun dels factors de risc ESG, qualitat i seguretat i salut— estiguin homologats.

El procés d'homologació es basa en la realització d'auditories, que s'efectuen a les instal·lacions del proveïdor o en remot, segons criticitat, per verificar el compliment dels requisits específics definits per al servei o material. Les no conformitats detectades durant les auditories deriven en accions correctives que el proveïdor ha d'implementar en els terminis acordats entre Naturgy i el proveïdor, sent el termini sempre inferior a un any.

Així mateix, la companyia també homologa els proveïdors *non-tier 1* corresponents a categories de compra de productes crítics, sobre els quals es realitzen auditories basades fonamentalment en aspectes relacionats amb la qualitat.

El 2019 s'han realitzat 551 auditories a proveïdors i subproveïdors, de les quals 291 han estat a les instal·lacions del proveïdor (72 auditories d'homologació i 219 inspeccions de materials en origen). Si en el procés d'homologació sorgeixen anomalies, això pot derivar en un pla d'accions correctives, o en la no homologació del proveïdor, cosa que l'inhabilitaria per a desenvolupar aquesta activitat per a Naturgy.

El 69% de les auditories d'homologació realitzades *in situ* a proveïdors ha resultat amb la necessitat de presentar un pla d'acció correctiva. D'altra banda, a cap proveïdor se li ha suspès o retirat l'homologació perquè no van aconseguir superar aquest procés per incompliments relacionats amb la seguretat, la qualitat i altres aspectes.

Monitoratge, seguiment i desenvolupament de proveïdors

criteris considerats en el monitoratge_

(Monitoratge de proveïdors)

Lines of action	Description
Imatge i reputació corporativa	El 2019 s'ha iniciat el monitoratge en línia dels riscos reputacionals de la cartera de proveïdors que manté relació comercial amb Naturgy. S'ha utilitzat una eina de <i>screening</i> que permet detectar l'exposició al risc reputacional de les contraparts i la presa de decisions en funció del risc detectat en coordinació amb la unitat de compliance.
	La base de proveïdors monitorats ascendeix a 6.230 al tancament del 2019. En cap cas s'ha evidenciat un impacte que hagi situat aquests proveïdors en el nivell de risc alt o molt alt.
	De forma complementària, es realitzen <i>due diligence</i> reputacionals a proveïdors per analitzar l'alineament amb els compromisos de responsabilitat corporativa de Naturgy. En funció dels descobriments trobats, es valoren el risc i les accions a realitzar.
Informació economicofinancera	En 2019 no s'ha inhabilitat a cap proveïdor per motius de frau o pràctiques no ètiques.
	Els principals proveïdors potencials o en actiu de Naturgy són analitzats des del punt de vista economicofinancer per tal de prevenir incompliments contractuals per part dels proveïdors.
	A més, en el procés d'avaluació es valora la ràtio de dependència econòmica del proveïdor respecte a Naturgy i es té en compte en l' <i>scoring</i> global del proveïdor, que es pot utilitzar en la valoració del proveïdor durant l'estratègia d'adjudicació.

Mecanismes de seguiment_

(Seguiment de proveïdors)

Línies d'acció	Descripció
Seguiment de l'acompliment	S'efectua sobre els proveïdors més rellevants i consisteix en la realització d'avaluacions d'acompliment per tal de mesurar el grau de satisfacció de les unitats operatives i valorar aspectes detallats de les dimensions de qualitat, seguretat i salut, operativa i aspectes ESG.
	El 2019, s'han realitzat 851 avaluacions d'acompliment sobre proveïdors del Brasil, Xile, Espanya, el Marroc, Mèxic, Panamà i República Dominicana, avaluant un total de 517 proveïdors. Els resultats i la classificació obtinguda es traslladen al proveïdor, i se'ls indiquen també els seus punts febles i aquells que ha de millorar. En 2019, s'han acordat plans d'acció amb 45 proveïdors la puntuació dels quals en el mesurament d'acompliment ha resultat insuficient.
Auditories ESG	En els proveïdors classificats amb nivell de risc alt, s'exigeix l'aportació d'evidències documentals o la realització d'auditories efectuades des del punt de vista de la responsabilitat corporativa. El 2019, s'han auditat in situ 98 proveïdors de Naturgy, majoritàriament crítics o amb gran volum de compra, per verificar les dades aportades prèviament al qüestionari de classificació i per obtenir més informació d'aspectes relacionats amb els sistemes de responsabilitat corporativa, qualitat, seguretat, salut i medi ambient.

En el cas de proveïdors de categories de compra crítiques amb adjudicacions en vigor, s'acorden mecanismes d'autoavaluació i control de qualitat previs al lliurament de productes o serveis, es realitzen auditories de seguiment basades en el nivell de risc de la categoria de compra, es realitza control de calibratge d'equips i es verifica que el personal que efectua activitats de risc alt estigui habilitat o certificat per a la realització d'aquestes, atorgant acreditacions o identificacions.

Adicionalment, els productes corresponents a categories crítiques se sotmeten a inspeccions, recepcions tècniques i FAT en els centres de producció.

Desenvolupament dels proveïdors

La Universitat Corporativa, a través del seu Extended Academy, ofereix una oferta formativa, tant tècnica com de gestió, a empreses col·laboradores externes, clients i proveïdors de Naturgy amb la qual es fomenta la millora de l'eficiència operativa, la incorporació de metodologies innovadores i el desenvolupament d'habilitats orientades a l'excel·lència en les operacions i el servei.

D'aquesta manera, l'Acadèmia contribueix a l'establiment d'un model comú de planificació i gestió, afavorint la professionalització de les empreses que participen en la cadena de valor de Naturgy, amb una activitat recurrent de més de 9.490 participants anuals i 49.401 hores de formació.

Així mateix, es gestiona la relació amb proveïdors estratègics per tal d'enfortir aliances, en un entorn de col·laboració i eficiència, compartint informació, alineant estratègies, buscant la millora contínua i fomentant la innovació.

Bettercoal: garantia de compra responsable de carbó

El 2013, Naturgy es va incorporar a Bettercoal, una associació formada per un grup de grans empreses energètiques europees que impulsa la millora contínua de la responsabilitat corporativa en la cadena de subministrament del carbó. En concret, aquesta iniciativa busca incloure pràctiques socials, ambientals i ètiques en la cadena de subministrament de carbó, amb l'objectiu de produir canvis que beneficiïn els empleats, les comunitats, els negocis i el medi ambient. La companyia ha deixat de ser membre de Bettercoal el 31 de desembre de 2019, com a conseqüència de l'anunci del tancament de les seves centrals de carbó.

Durant l'any 2019, la companyia va adquirir 155.415 tones de carbó (el 65% del total adquirit) sota acord formal amb els proveïdors.



Compromís social

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Desenvolupament de les comunitats i acció social)

Aportacions econòmiques | 166

**Generació de riquesa i benestar
on la companyia és presents | 168**

Vulnerabilitat energètica | 170

Transició energètica justa | 172

Relació amb les comunitats | 173

Patrocini i mecenatge | 176

**Voluntariat corporatiu i participació
dels empleats | 176**

Fundació Naturgy | 177



Accions de valor proposades 2019

Consolidar el Fons Solidari de Rehabilitació Energètica i aconseguir suficients recursos per rehabilitar el màxim nombre d'habitatges de col·lectius vulnerables. ■

Consolidar i estendre la formació en matèria de gas natural vehicular a centres de formació professional. ■

Implantació del Procediment General de Patrocini i Donació a tots els països i societats. ■

Grau de compliment

■ Acabat. ■ Avanç elevat. ■ Avanç intermedi.
■ Avanç escàs. ■ No iniciat.

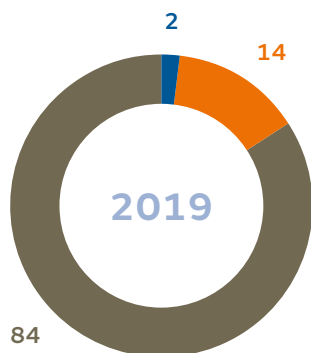
Aportacions econòmiques

Les aportacions a programes socials tenen l'objectiu d'elevat el compromís amb la societat que envolta la companyia. Per això, els programes als quals es dirigeixen els recursos estan contemplats en l'estratègia de desenvolupament de negoci. En 2019, la quantia de les aportacions va ascendir a 8,16 milions d'euros.

Naturgy disposa d'eines que li permeten avaluar la reputació dels programes socials que desenvolupa per mesurar-ne el resultat. Igual que en anys anteriors, la companyia ha aplicat, el 2019, la metodologia London Benchmarking Group (LBG), que permet obtenir una visió de conjunt de la inversió social i comparar els resultats assolits amb els d'altres companyies.

Distribució per tipus d'acció_

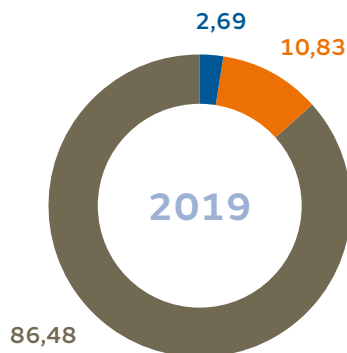
(%)



- Mediambiental.
- Cultural.
- Social.

Motivació de les iniciatives_

(%) ^(*)

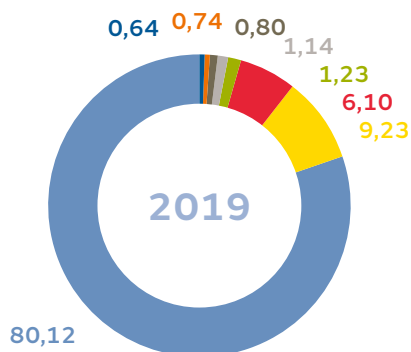


- Iniciatives lligades al negoci.
- Aportació puntual.
- Inversió social.

^(*) Metodologia London Benchmarking Group (LBG).

Àrea d'actuació_

(%) ^(*)



- Educació i joventut.
- Investigació.
- Medi ambient.
- Esportiu.
- Salut.
- Benestar social.
- Art i cultura.
- Desenvolupament econòmic.

^(*) Metodologia London Benchmarking Group (LBG).



Evolució de les aportacions

8,16M€

2019

—

11,01M€ en 2018

12,86M€ en 2017

Generació de riquesa i benestar on la companyia és present

— [102-13]

Naturgy desenvolupa el seu compromís amb la societat per mitjà de quatre línies d'actuació prioritàries, alineades amb les àrees clau de la companyia.

Línies d'actuació



Patrocini, mecenatge i donacions.



Acció social, voluntariat corporatiu i participació dels empleats.



Relació amb les comunitats. Impacte social.



Vulnerabilitat energètica.

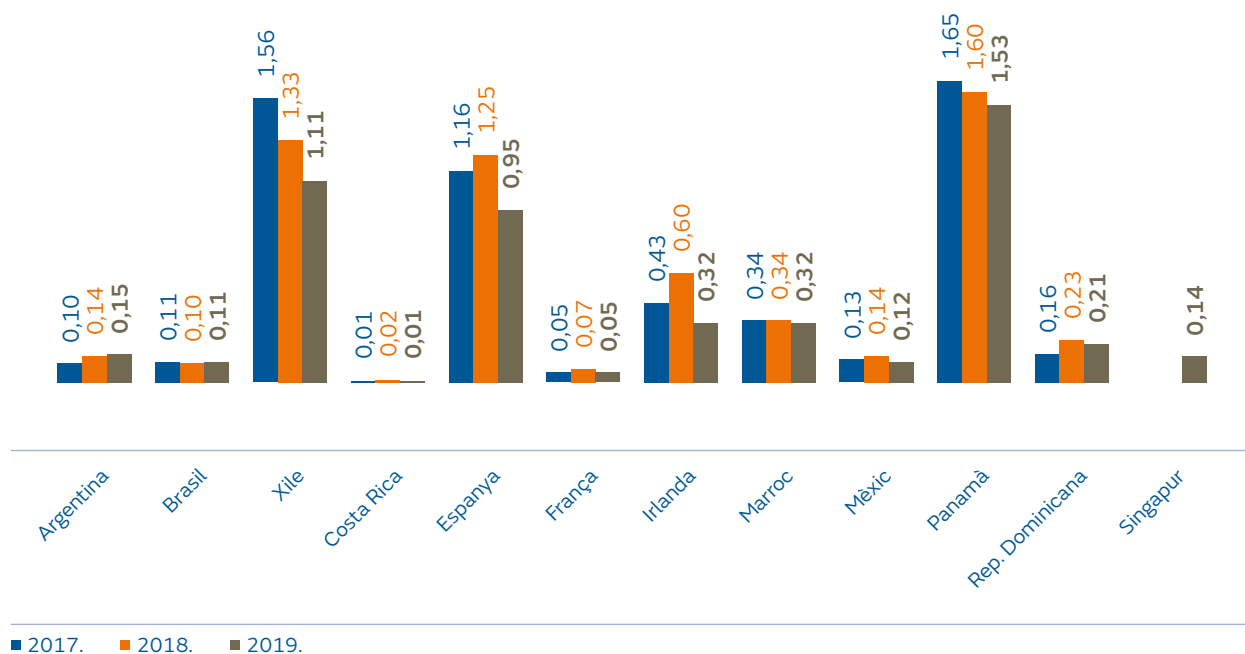
Naturgy col·labora activament en prestigioses institucions sectorials i empresarials, d'àmbit nacional i internacional, a les quals aporta la seva experiència, coneixement i recursos.

També forma part dels òrgans de govern de les patronals del sector elèctric (Aelec) i del sector del gas (Sedigas), la Cambra de Comerç Internacional i del Club Espanyol de l'Energia. A més, Naturgy és membre de Forética i de l'Associació Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides. Així mateix, la companyia participa en la Fundació per a la Sostenibilitat Energètica i Ambiental, i en Corporate Excellence Centre for Reputation Leadership.

■ **Naturgy col·labora activament en prestigioses institucions sectorials i empresarials, d'àmbit nacional i internacional.**

Contribució al PIB per països_

(%)



Acció contra el frau energètic

El frau energètic, més enllà de l'impacte econòmic que pot ocasionar a la companyia, suposa:

- La disminució de la recaptació d'impostos per a l'Hisenda Pública.
- Majors costos de l'energia per a l'usuari final.
- La competència deslleial entre empreses.
- Risc per a la seguretat de les persones per les connexions il·legals.

Entre les accions d'investigació i antifrau energètic desenvolupades per Naturgy a Espanya durant l'any 2019, cal destacar les intervencions practicades per frau d'electricitat en plantacions il·legals de cultiu de marihuana (*indoor*), el nombre de les quals s'ha duplicat respecte de l'any 2018. La Unitat de Security ha participat col·laborant amb els cossos i forces de seguretat en 107 casos, la qual cosa ha suposat una recuperació d'energia de 2,04 GWh. Les intervencions realitzades han suposat la regularització de 422 clients.

Aquestes accions posen de manifest la proactivitat i el ferm compromís de l'empresa davant de la corrupció i les conductes delictives de narcotràfic, que tenen un alt cost social.



Vulnerabilitat energètica

— [103-1], [103-2] i [103-3] (Accés a l'energia)

Naturgy desenvolupa la seva activitat en zones en què el subministrament d'energia no arriba a tota la població. Per a la companyia, és una prioritat atendre les persones que viuen en aquestes àrees. Per això, treballa activament en el desenvolupament de les seves xarxes de distribució, per oferir-los un servei segur.

Accés a l'energia a clients vulnerables

Naturgy és sensible als diferents temes i situacions que comprometen el pagament del subministrament. Per aquest motiu, facilita —mitjançant diferents mecanismes, la continuïtat del subministrament— la protecció dels clients vulnerables. Entre altres mecanismes, es troba el pagament fraccionat, que s'aplica en situacions concretes.

La companyia ha desenvolupat sempre una política proactiva contra la pobresa energètica, protegint els seus clients vulnerables a Espanya mitjançant el compliment de la legislació vigent, i la promoció i l'impuls de convenis de col·laboració amb diferents organismes públics i privats.

La companyia va tancar l'any amb 176.403 clients amb bo social (descompte en la factura elèctrica regulat pel Govern i dirigit a llars considerades vulnerables per les seues condicions socioeconòmiques, és a dir, clients vulnerables, vulnerables severos i en risc d'exclusió social), va rebre 73.406 trucades de clients vulnerables i va gestionar 128.263 consultes dels serveis socials: 125.846 correus electrònics i 2.417 trucades telefòniques.

El 2019, en l'àmbit d'Espanya, Naturgy ha seguit signant nous acords amb diferents administracions, per protegir clients vulnerables i evitar el tall del subministrament.



Pla de Vulnerabilitat Energètica a Espanya

Durant el 2019, Naturgy, a través de la seva Fundació, ha continuat desenvolupant el Pla de Vulnerabilitat Energètica a tota Espanya. El pla s'ha consolidat com a prioritat i eix troncal de les activitats desenvolupades per la Fundació per pal·liar la situació de vulnerabilitat i pobresa energètica a Espanya. Els objectius són:

- Millorar la gestió i la relació amb el client en els casos de vulnerabilitat energètica.
- Optimitzar l'intercanvi d'informació amb ajuntaments per a una millor identificació de les situacions de vulnerabilitat energètica.
- Desenvolupar activitats amb les entitats que treballen per pal·liar els casos de pobresa energètica i detectar situacions de vulnerabilitat. Durant aquest any, s'han desenvolupat les següents iniciatives:
 - Llançament de la I Edició del Premi a la Millor Iniciativa Social en l'Àmbit Energètic, mitjançant el qual la Fundació té un doble objectiu: d'una banda, visibilitzar les iniciatives que altres entitats estan duent a terme per lluitar contra la vulnerabilitat energètica; i de l'altra, dotar de recursos a altres projectes socials energètics.
 - Consolidació de Fons Solidari de Rehabilitació Energètica, amb l'objectiu de finançar millores d'eficiència energètica en llars vulnerables. El 2019, la signatura de convenis amb 15 entitats ha permès realitzar 736 rehabilitacions a partir de donacions de particulars i aportacions de la Fundació.
 - Continuïtat del voluntariat energètic amb tallers divulgatius sobre eficiència energètica i visites a llars de famílies vulnerables per identificar rehabilitacions que millorin l'habitabilitat i suposin un estalvi econòmic a la llar. Durant el 2019 s'han atès 2.575 famílies vulnerables.
 - Llançament del voluntariat amb Infància i Joventut, a través d'un pilot a Madrid i Barcelona per a nens i joves en situació de vulnerabilitat, i el programa educatiu "Gestionant la meua energia" impartit en col·legis amb la Fundació Junior Achievement Espanya. El 2019, els voluntaris han treballat amb aproximadament 900 nens i nenes de diferents edats, sensibilitzant-los en matèria de consum responsable, sostenibilitat, eficiència i innovació energètica.
 - Continuïtat dels tallers d'eficiència energètica a l'Escola d'Energia per donar suport a administracions públiques i tercer sector en la lluita contra la pobresa energètica. S'ha format en matèria d'optimització de factura, gestions energètiques, bo social, eficiència energètica i altres hàbits de consum, tant a tècnics com a famílies en situació de vulnerabilitat. El 2019 s'han realitzat 839 tallers a 8.411 assistents.
 - Realització de la jornada "Polítiques i mesura contra la pobresa energètica", durant la qual es va presentar l'estudi "La pobresa energètica a Espanya. Aproximació des d'una perspectiva d'ingressos", desenvolupat per la Càtedra de Sostenibilitat Energètica (IEB - UB) de la Universitat de Barcelona i amb la qual Fundació Naturgy ha col·laborat per al seu desenvolupament.

Transició energètica justa

Dins de la Política de Responsabilitat Corporativa, i amb l'objectiu de contribuir a una transició energètica justa, Naturgy es compromet a dur a terme iniciatives que afavoreixin el desenvolupament de les zones afectades pel tancament de les centrals de carbó. Per això, fomenta el diàleg amb administracions i entitats locals, així com l'estudi d'iniciatives de caràcter social (principalment a través de la Fundació Naturgy) que ajudin a dinamitzar les zones afectades pel tancament.

Totes les actuacions a dur a terme es realitzen en base als compromisos de Naturgy amb el medi ambient, la seguretat i la salut, l'interès per les persones i el compromís social.

Una de les línies d'actuació en curs és l'anàlisi i el possible desenvolupament de plantes de generació renovable, principalment eòlica, a les zones afectades pel tancament de les centrals. Com a exemple a ressenyar, durant el 2019 Naturgy ha procedit al tancament d'una de les seves instal·lacions i, com a part del seu compromís, està duent a terme un pla d'actuació amb les següents activitats i iniciatives:

- La companyia desenvolupa potència renovable a Castella i Lleó després del tancament de la central tèrmica de carbó, amb una clara intenció de compromís i desig de continuïtat en el territori.

- En l'etapa de desmantellament de la central, la companyia promou i prioritza la contractació de personal de la zona, com a part del compromís amb l'ocupació local i el manteniment de l'economia de la comarca. Addicionalment, fomenta l'economia circular amb l'objectiu de reutilitzar els actius i els equips. Així mateix, Naturgy preveu desenvolupar un projecte de restauració ecològica i geomorfològica per aconseguir una integració màxima de l'emplaçament amb l'entorn.
- La companyia està ultimant acords amb institucions locals per contribuir al desenvolupament de la comarca.

Un altre cas és la reconversió de l'antiga mina a cel obert que la companyia posseïa a Galícia, Limeisa, en el primer llac artificial del món amb potencial per proveir a grans poblacions. Amb un volum aproximat de 150 hm³, una superfície de 170 hectàrees, una inversió de 60 milions d'euros i una durada de vuit anys des del començament de l'ompliment, l'antiga explotació minera està totalment integrada i suposa un impuls per al desenvolupament economicoturístic de la zona. S'han inventariat 839 espècies i s'han plantat 450.000 arbres a l'entorn de l'antiga explotació, convertint-la en un embornal de CO₂.

- Dins de la Política de Responsabilitat Corporativa, i amb l'objectiu de contribuir a una transició energètica justa, **Naturgy es compromet a dur a terme iniciatives que afavoreixin el desenvolupament de les zones afectades pel tancament de les centrals de carbó.**

Relació amb les comunitats

— [413-1], [413-2] i [OG9]

Naturgy, en el marc de la seva Política de Drets Humans, adquireix un compromís ferm amb el respecte de les comunitats locals. Per a la consecució d'aquest compromís, és un aspecte clau l'avaluació de l'impacte social que les activitats de la companyia puguin tenir sobre les comunitats, en concret, la seva contribució a la millora de les condicions de vida d'aquestes.

Naturgy disposa d'una sistemàtica basada en la metodologia Measuring Impact del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), l'objectiu de la qual és ajudar a definir iniciatives i programes que gestionin de manera efectiva els impactes socials associats a l'activitat de la companyia.

Actualment, Naturgy prioritza la realització d'avaluacions d'impacte social en aquelles ubicacions on vulgui abordar nous projectes d'inversió. En aquestes avaluacions es mesuren nombrosos impactes; entre els quals hi ha l'impacte sobre els drets humans.

- Parc eòlic Berrybank (Austràlia).
- Parc eòlic Crookwell II (Austràlia).
- Parc eòlic Bif Hioxo (Mèxic).
- Planta fotovoltaica Sobral I (el Brasil).
- Central cicle combinat Tuxpan III & IV (Mèxic).
- Central tèrmica fuel Palamara (República Dominicana).
- Central hidroelèctrica Bujagali (Uganda).
- Central cicle combinat Naco Nogales (Mèxic).
- Central hidroelèctrica Torito (Costa Rica).
- Central hidroelèctrica La Joya (Costa Rica).
- Central hidroelèctrica Macho de Monte (el Panamà).
- Central tèrmica fuel La Vega (República Dominicana).
- Planta fotovoltaica Guimaranía I & II (el Brasil).

Parc eòlic Berry Bank (Austràlia)

Naturgy porta a terme un pla de compromís social i repartiment de beneficis amb la comunitat local pròxima al parc d'energia renovable, associat al contracte amb el govern de l'estat de Victòria. Les iniciatives compreses són:

- Accions per al benefici comunitari, iniciatives amb la comunitat aborigen i altres grups de l'entorn local.
- Fons de desenvolupament comunitari i acords voluntaris.
- Actuacions amb la participació dels veïns.
- Oficial a càrrec de la participació de la comunitat i comitè de compromís amb la comunitat.
- Programa d'energia solar, formació i programa de pràctiques.
- Contribució a Asian Pacific Renewable Energy Training Centre (Federation University).
- Programa d'emprenedoria (Royal Melbourne Institute of Technology).
- Butlletins de notícies, comunicats de premsa i anuncis locals impresos.
- Sessions informatives, presentacions del projecte i actualitzacions setmanals de la construcció.
- Pàgina web del projecte, seguiment audiovisual de la construcció, simulació en 3D de parc eòlic.

Parc eòlic de Bii-Hioxo (Mèxic)

Naturgy, atenent al seu ferm compromís de respecte dels drets humans i, concretament, de les maneres de vida tradicionals, ha col·laborat permanentment amb la comunitat local d'aquest parc eòlic de 234 MW situat a Juchitán de Zaragoza, Oaxaca. Així, Naturgy continua

desenvolupant programes que responen a les necessitats de la comunitat i contribueixen a millorar les seves condicions de vida. Les línies d'acció i actuacions de 2019 han estat:

Programes derivats del projecte del parc eòlic de Bii-Hioxo (Mèxic) el 2019_

Línies d'acció	Descripció
	Com a part de les accions per a la preservació de l'entorn, s'ha realitzat: <ul style="list-style-type: none"> ■ Jornada de tallers en coordinació amb la Comissió Nacional d'Àrees Naturals Protegides i repoblament a l'escola primària, amb la qual cosa s'ha beneficiat a 420 persones. ■ Jornada de rescat de plantes en els terrenys de la unitat esportiva IESIT pel grup de voluntaris del parc.
Educació ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ■ Curs d'Estiu 2019 i Curs d'Educació Experiencial Platja Vicente 2019, amb la cura ambiental com un dels eixos principals. ■ Assistència tècnica, activitats de manteniment i protecció en la reforestació de San Antonio del Reten Chimalapa. ■ Donació de plantes i préstec de material per a les jornades de reforestació en col·laboració amb l'ajuntament de Juchitán. ■ Donació de queviures a la Comissió Nacional d'Àrees Naturals Protegides (CONANP) com a suport a les jornades de combat dels incendis forestals.
Educació en assumptes de gènere	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jornada de sensibilització sobre violència de gènere realitzada pel grup de voluntariat del parc.
Educació sanitària	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jornada odontològica a l'escola primària Año de Juárez, en coordinació amb l'Institut d'Estudis Superiors de l'Istmo de Tehuantepec, i en la qual es van atendre aproximadament 400 alumnes.
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sessions de cinema comunitari i contacontes, en altres activitats, al centre recreatiu infantil Santa Martha.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rehabilitació del centre Santa Martha, amb la qual cosa s'han beneficiat 40.000 persones. ■ Donació de concret hidràulic per a la pavimentació de carrers a la comunitat de Platja Vicente. ■ Donació al Centre de Desenvolupament Infantil 4 de Juchitán de proteccions per als finestrals de les aules.
Obra social	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pinyates, dolços i regals per als llocs d'interès.

Planta fotovoltaica Sobral I (el Brasil)

Durant el 2019, s'ha continuat amb la implantació del Projecte Bàsic Ambiental Quilombola (PBAQ), associat a la planta fotovoltaica Sobral I, situada al municipi de São João do Piauí (Piauí, el Brasil), amb la finalitat de crear valor compartit i impacte social positiu en el territori de Riacho dos Negros i Saco/Curtume. Per al desenvolupament del PBAQ, s'ha mantingut una relació estreta i contínua amb la comunitat i les autoritats locals, per tal d'identificar, dissenyar i implementar les accions destinades a promoure el desenvolupament econòmic i social a la regió. El projecte compta amb quatre grans línies d'acció, que inclouen un seguit d'accions concretes de les quals, durant el 2019, s'han desenvolupat següents:

- Caracterització dels pous de la regió que poguessin millorar-se amb la instal·lació d'un kit de bomba solar.
- Estudi territorial per a la implantació d'un centre didàctic d'ús comunitari.
- Provisió de beques integrals (estudis i manutenció) per a la formació de professionals de nivell universitari.



Patrocini i mecenatge

La companyia manté un compromís de col·laboració amb la societat que va més enllà de la seva activitat empresarial i que concreta amb recursos destinats a programes culturals, socials, d'energia i de medi ambient. Aquestes aportacions econòmiques permeten reforçar el compromís adoptat per la companyia per integrar-se, de manera positiva, a cada comunitat i país on desenvolupa la seva activitat de negoci.

■ Educació, formació i desenvolupament

L'educació, la formació professional, la salut i l'activitat universitària destaquen entre les àrees d'acció de la companyia. Amb aquest objectiu, Naturgy col·labora, entre d'altres accions, amb entitats que impulsen la promoció i la formació a

joves, la divulgació de coneixement i la formació professional..

■ Acció social

El suport financer de la companyia s'ha destinat a la rehabilitació d'estructures i instal·lacions de nombrosos espais. A més, s'ha col·laborat amb entitats que milloren la qualitat de vida de la comunitat a través de programes d'educació sobre sostenibilitat, salut i desenvolupament social.

■ Cultura artística i musical

Naturgy dona suport i fomenta l'art i la cultura a través de col·laboracions amb entitats que acosten les exposicions artístiques i la música a la societat.

Voluntariat corporatiu i participació dels empleats

Naturgy estructura el programa de voluntariat corporatiu en dues dimensions, social i ambiental, amb especial atenció a l'àmbit energètic. Al llarg de 2019, 1.084 empleats d'Argentina, el Brasil, Xile, Espanya, Mèxic, Panamà i República Dominicana han destinat, juntament amb els seus acompanyants, més de 6.585 hores al voluntariat corporatiu. A nivell global, s'han dut a terme 80 iniciatives de caràcter puntual, temporal o continu, 67 accions de voluntariat social, 10 accions de voluntariat ambiental i 3 accions de voluntariat energètic.

⚙ Dia Solidari

Associació creada el 1997 i gestionada pels propis empleats. Consisteix en la donació voluntària, per part dels participants, d'un dia de sou a l'any per a l'execució de projectes destinats a promoure l'educació i la formació de la infància i la joventut, en els països on Naturgy desenvolupa la seva activitat.

La companyia, per la seva banda, dóna a Dia Solidari un import igual al recaptat entre els empleats i assumeix les despeses de gestió per tal que el 100% de la recaptació es destini al projecte anual seleccionat. Prop de 1.250 empleats de tot el món participen en aquesta iniciativa. El 2019, aquests empleats van donar aproximadament 220.000 euros dels seus sous i la companyia va fer una aportació addicional pel mateix valor, a més d'assumir els costos de gestió de l'associació. Des del seu inici, Dia Solidari ha recaptat 2,75 milions d'euros en donacions d'empleats i una quantitat igual aportada per l'empresa.

Durant 2019, Dia Solidari ha finançat l'educació d'aproximadament 450 estudiants en ensenyament escolar, tècnica i universitària, dins dels projectes ordinaris en marxa que s'estan executant a l'Argentina, Brasil, Colòmbia, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, Nicaragua, Panamà, Xile i Portugal.

Fundació Naturgy

— [304-3]

Fundació Naturgy, amb presència als països on la companyia té activitat, té com a missió la difusió, formació, informació i sensibilització de la societat en temes d'energia i medi ambient, així com el desenvolupament de programes d'índole empresarial i acadèmica. També desenvolupa programes d'acció social tant en l'àmbit nacional com internacional, incidint en actuacions destinades a pal·liar la vulnerabilitat energètica.

Durant el 2019, la Fundació ha continuat realitzant presentacions de llibres i seminaris sobre energia i medi ambient a Espanya, Bèlgica, Irlanda, el Brasil i Mèxic. Com a novetat, i amb la participació de l'IESE, ha incorporat els denominats "Energy Perspectives", una sèrie de converses entre ponents d'alt nivell sobre les condicions econòmiques, tècniques i científiques que s'albiren en el sector energètic. També ha dut a terme els "Talks-on", unes jornades amb la presència de científics i especialistes. Més de 3.000 persones han assistit durant el 2019 a aquests seminaris i jornades.

En la línia d'educació i patrimoni, Fundació Naturgy ha llançat diversos programes, entre d'altres:

- **Efigy Education**

Programa didàctic innovador dirigit a 20.000 alumnes de centres educatius de més de 100 municipis de tota Espanya, que explora les noves tecnologies energètiques amb l'objectiu de transmetre coneixements especialitzats al voltant de la transició cap a un nou model energètic, la preservació de l'entorn i el consum responsable de l'energia. Es tracta d'una proposta formativa itinerant, adreçada a tots els nivells educatius i que pretén incrementar les vocacions al sector de l'energia des d'edats primerenques.

L'oferta de Efigy Education a l'aula es complementa amb recursos en línia adreçats a alumnat de tota la formació reglada, formació per al professorat, programes de *mentoring* i iniciatives de foment a vocacions tecnològiques. El 2019, s'ha llançat la "I Edició del Certamen Tecnològic Efigy", que va comptar amb el suport de la Fundació Espanyola

per a la Ciència i la Tecnologia (FECYT), el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC) i el Pla STEMadrid de la Conselleria de educació i Investigacions de la Comunitat de Madrid.

A més, en col·laboració amb la Fundació Espanyola per a la Ciència i la Tecnologia (FECYT), s'ha impulsat al Museu Bolarque el concurs "Coneix a un científic@", dirigit a alumnes de primària.

- **Experiències itinerants**

Iniciatives de producció pròpia que tenen com a objectiu transmetre i divulgar coneixement sobre qüestions relacionades amb l'energia i el medi ambient mitjançant accions i presència en fires del sector, recursos didàctics mòbils i exposicions itinerants.

- **Energy Challenge**

Experiència que pretén transferir coneixement especialitzat i tècnic sobre energia; com les noves tecnologies energètiques, la transició energètica, l'economia circular o la qualitat de l'aire.

- **Visites a la central hidràulica i al museu de Bolarque**

Repassen la història de l'energia a través dels avenços tecnològics i les transformacions en la societat i en la indústria.

- **Activitats educatives en parcs de generació.**

- **FP Dual**

Programa impartit a 40 professors i 626 alumnes de formació professional en 10 centres de la Comunitat de Madrid, Catalunya, Galícia, el País Valencià i Castella-la Manxa sobre el manteniment de vehicles propulsats per gas natural vehicular. Gràcies a la col·laboració amb les respectives administracions i empreses del sector (SCANIA i SEAT), s'ha ofert la formació tècnica necessària a futurs professionals en aquestes temàtiques. Donat l'èxit i rebuda de la comunitat educativa, s'han posat en marxa nous programes d'FP relacionats amb el gas renovable i la rehabilitació eficient en edificis.

Durant el 2019, a través de les accions d'educació i divulgació de la Fundació s'ha arribat a més de 122.000 participants.

A nivell internacional, s'han desenvolupat diferents iniciatives en l'àmbit social entre les quals destaca:

■ **Argentina**

“Emprenedors socials”, per donar suport al desenvolupament de projectes comunitaris de desenvolupament sostenible. Amb l'Institut Argentí del Petrolí i del Gas (IAPG), dos programes: “Consum Responsable”, per a la sensibilització dels nens en l'ús eficient i segur el gas natural i l'electricitat, i “Formant Energies”, per a la capacitat sobre eficiència energètica i cura de l'entorn a docents, estudiants de professorat i referents ambientals en barris vulnerables.

■ **Xile**

Curs “Instal·lacions elèctriques domiciliàries”, en col·laboració amb l'Institut de Formació i Capacitació Popular (INFOCAP). Formació de 25 alumnes en risc d'exclusió en el disseny, l'execució i la realització de manteniment de projectes elèctrics d'enllumenat i força en xarxes de baixa tensió.

■ **Brasil**

Curs “Analista de Projectes de Gas Canalitzat”, amb el Serviço Social da Indústria (Sesi). Formació de 24 alumnes en situació de vulnerabilitat, buscant desenvolupar habilitats socials i competències professionals per mitjà de la capacitat tècnica professional.

■ **Mèxic**

Estudi “Pobresa energètica”, en col·laboració amb l'Institut Tecnològic de Monterrey. Elaboració d'una eina tecnocientífica que identifiqui la població energèticament vulnerable de Monterrey i Saltillo, i el seu vincle amb els serveis que presta l'empresa. Addicionalment, l'informe facilita que Naturgy Mèxic sigui punta de llança en el disseny de programes de responsabilitat social corporativa, particularment amb sectors de la població vulnerables.

■ **Marroc**

Continuació del programa “Rehabilitació energètica d'escoles”, en col·laboració amb Metragaz i el Ministeri d'Educació del Marroc, per al desenvolupament d'accions de rehabilitació en instal·lacions escolars dels municipis situats a les zones travessades pel Gasoducte de Medgaz. El 2019, s'ha rehabilitat l'escola Jaafar Bnoy Atia, situada a la província de Ouezzane.

Fundació Naturgy també organitza el voluntariat corporatiu ambiental de la companyia. En concret, el 2019 s'han realitzat vuit jornades de voluntariat ambiental en sis espais naturals amb la participació de 218 voluntaris entre empleats i familiars, la qual cosa ha suposat la restauració de més d'1,1 hectàrees de superfície. Per al desenvolupament d'aquestes accions de voluntariat, s'ha col·laborat amb diferents entitats, com són Selvans, GREFA, Ajuntament de Villacañas, Parc Natural de la Marjal de Pego-Oliva, Fundació Global Nature o Fragas do Mandeo.

Activitats de la Fundació Naturgy. Espanya_

	2019	2018	2017
Convenis actius amb comunitats autònomes	15	24	24
Seminaris i cursos realitzats a Espanya	13	19	19
Pressupost destinat a actes (% sobre el total)	9	50	20
Publicacions i articles sobre energia i medi ambient	6	3	4

Activitats internacionals de la Fundació Naturgy_

	2019	2018	2017
Activitats	13	12	15
Pressupost d'activitats internacionals (% sobre total)	6,1	12	14
Països en els quals desenvolupa la seva activitat	7	7	9



Integritat i transparència

La integritat és clau en l'èxit
de la companyia | 180

Model de gestió
del Codi Ètic | 182

Fiscalitat | 186

Política global
de Drets Humans | 186

Incompliments i multes | 187



Accions de valor proposades 2019

Desenvolupament del Pla de Comunicació de compliance.	■
Actualització de la Política de drets humans.	■

Grau de compliment

■ Acabat.	■ Avanç elevat.	■ Avanç intermedi.
■ Avanç escàs.	■ No iniciat.	

La integritat és clau en l'èxit de la companyia

— [102-16]

Naturgy té la ferma convicció que operar amb integritat i transparència contribueix de manera directa a aconseguir els seus objectius i a gestionar el negoci de forma sostenible.

No en va, l'ètica i l'honestedat, compromisos del màxim òrgan de govern de la companyia, constitueixen pilars fonamentals de la declaració de missió, visió i valors, dels seus plans estratègics, així com de la Política de Responsabilitat Corporativa.

La crisi de confiança en el sector energètic, requereix tota l'atenció de la companyia per contribuir a la millora de la percepció dels grups d'interès en els mercats en què opera, sobre la base dels principis ètics de Naturgy, així com el compromís en reforçar les millors conductes i pràctiques en nous entorns internacionals amb oportunitats de creixement per a la companyia, de manera que es contribueixi al desenvolupament i progrés social.

Naturgy s'enfronta als reptes en matèria d'integritat a través d'un enfocament de gestió basat en diverses polítiques, procediments i eines específiques, emmarcats en el Codi Ètic de la companyia.

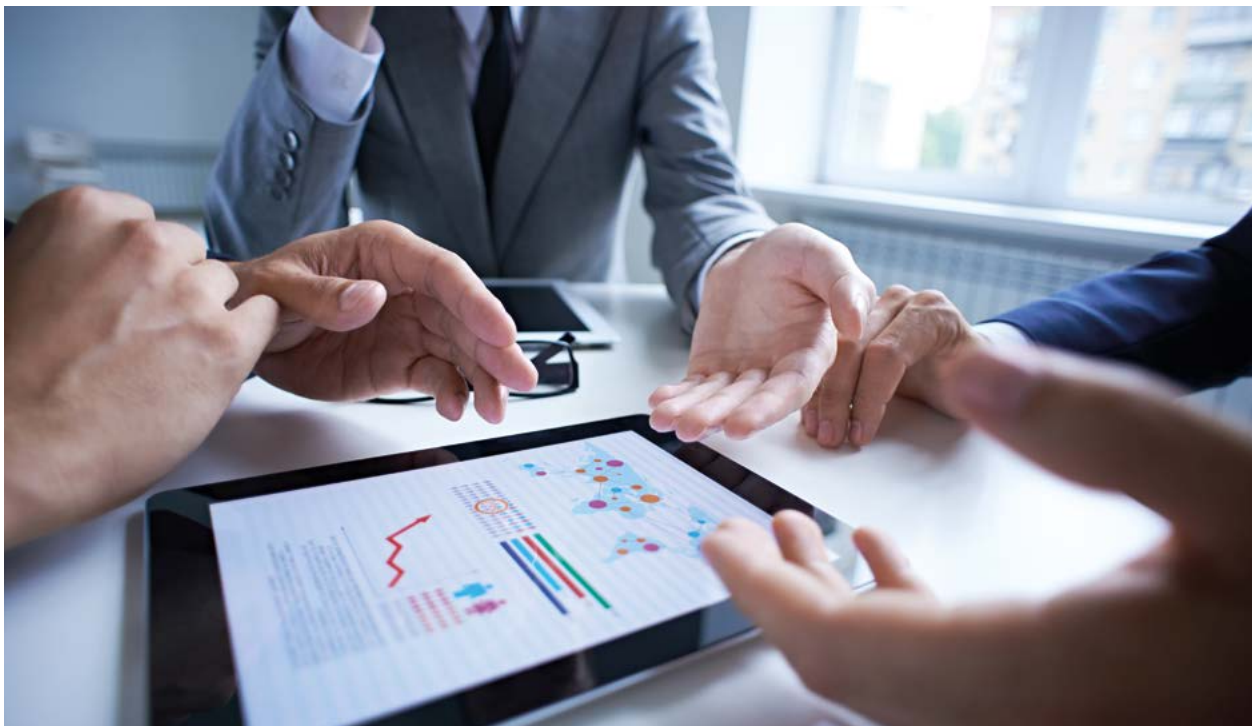
Aquests elements persegueixen assegurar que les activitats de la companyia i les dels seus empleats, proveïdors i socis de negoci compleixen amb les lleis i estàndards aplicables a tots els països en què duu a terme alguna activitat de negoci. Aspiren, a més, a generar en totes les unitats i organitzacions un comportament impecable, basat en els valors ètics i compromisos formals de conducta, així com a prevenir i detectar qualsevol incompliment en temps i forma.

Entre aquests mecanismes, destaquen el Codi Ètic, el Codi Ètic del Proveïdor, el Model de Prevenció Penal, la Política Anticorrupció, les polítiques fiscals i la Política de Drets Humans de la companyia.

Aquests elements persegueixen assegurar que les activitats de Naturgy i les dels seus empleats i proveïdors compleixen amb les lleis i estàndards aplicables a tots els països en què duu a terme alguna activitat de negoci. A més, aspiren a generar un comportament impecable, basat en els valors ètics i compromisos formals de conducta, així com a prevenir i detectar qualsevol incompliment en temps i forma.

Dels mateixos es deriven indicadors per a la gestió, control i supervisió del comportament ètic de la companyia, cosa que permet mesurar l'efectivitat dels programes implantats i el desenvolupament de nous plans de millora adaptats a les necessitats específiques del negoci.

- **El·lètica i l'honestedat, compromisos del màxim òrgan de govern de la companyia, constitueixen pilars fonamentals de la declaració de missió, visió i valors, dels seus plans estratègics, així com de la Política de Responsabilitat Corporativa.**



Model de gestió del Codi Ètic

— [102-16] i [102-17]

El Codi Ètic de Naturgy, formulat i aprovat pel Consell d'Administració, és el document que estableix les pautes que han de presidir el comportament ètic dels administradors i empleats de Naturgy en el seu acompliment diari, pel que fa a les relacions i interaccions que manté amb tots els seus grups d'interès.

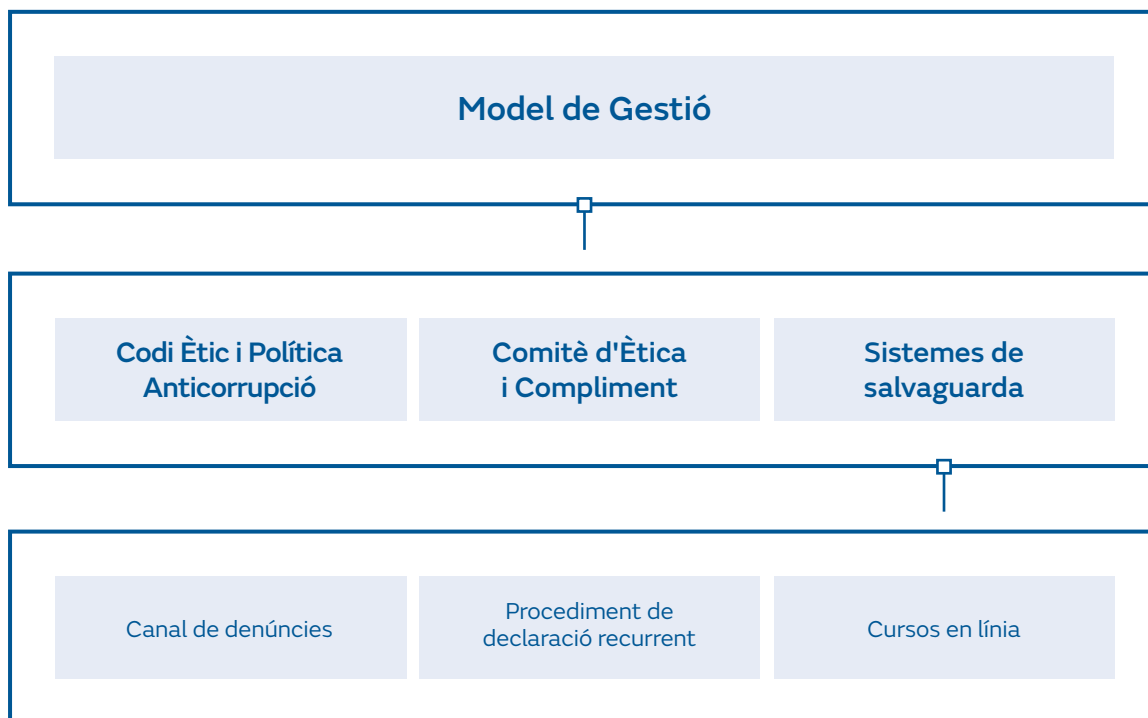
Des de la seva aprovació el 2005, el Codi Ètic ha estat renovat periòdicament per adaptar-lo a les noves realitats a què s'enfronta la companyia. S'hi recullen els compromisos assumits per Naturgy en matèria de bon govern, responsabilitat corporativa i qüestions relacionades amb l'ètica i el compliment normatiu. Així mateix, Naturgy disposa d'una Política Anticorrupció, com a extensió del capítol 4.7. "Corrupció i Suborn" del Codi

Ètic, amb la qual cosa es dona compliment a la legislació nacional i internacional en aquesta matèria.

La companyia compta, a més, amb una política de Compliance que estructura la gestió del Codi Ètic i de la Política Anticorrupció, liderat per la Unitat de Compliance i, té com a objectius vetllar per la seva difusió, coneixement, aplicació i compliment.

Aquest model de gestió estableix que la Comissió d'Auditoria —comissió delegada del Consell d'Administració— haurà de rebre informes periòdics del Comitè d'Ètica i Compliment en què es tractin les matèries més rellevants relacionades amb la difusió i el compliment del Codi Ètic i de la Política Anticorrupció.

Components del model de gestió





Comitè d'Ètica i Compliment

Durant l'any 2019, el Comitè d'Ètica i Compliment ha continuat amb la seva tasca de difusió del Codi Ètic, així com amb el seu paper d'interpretador i orientador en cas de dubte o conflicte sobre aquest. Així mateix, s'ha aprovat el Reglament del Comitè d'Ètica i Compliment que recull la seva organització, funcions i obligacions en el marc de les millors pràctiques en matèria de Compliance. El Comitè va celebrar quatre reunions de treball durant el 2019.

Naturgy espera de tots els seus empleats un alt nivell de compromís amb el compliment del seu Codi Ètic i la Política Anticorrupció i, per això, remarca transmetre la cultura d'integritat de la companyia. L'incompliment d'aquests s'analitza d'acord amb els procediments disciplinaris interns, la normativa legal i els convenis vigents.

Després de l'entrada en vigor de la nova Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, i de conformitat amb allò que aquesta preveu, el canal de denúncies de Naturgy permet realitzar consultes i denúncies anònimes. El 2019:

- Un 31% de les notificacions va tenir relació amb el respecte a les persones, i totes es van resoldre de manera adequada.
- No es van rebre denúncies relatives a qüestions d'explotació laboral o infantil o en relació amb els drets de les comunitats locals i els drets humans.

Durant 2019, Naturgy ha gestionat diverses situacions disciplinàries per suposats derivats de denúncies davant el denúncies davant el Comitè d'Ètica i Compliment, o propis de situacions regulades en el Codi Ètic o en la Política Anticorrupció. En total, s'han gestionat cinc faltes lleus, dues faltes greus i quatre faltes molt greus, de les quals tres van derivar en acomiadaments.

En 2019, no ha estat necessària la reparació de danys relativa a impactes relacionats amb casos detectades en matèria de drets humans.

Model de prevenció penal i polítiques

La companyia disposa d'un model de prevenció penal que és actualitzat anualment. Així, el 2019, el model ha continuat sent adaptat a la nova estructura organitzativa operada en el si de Naturgy. Igualment, el model, en un procés de millora contínua, ha incorporat les modificacions legals que han tingut lloc el 2019 sobre riscos penals.

Des d'un punt de vista organitzatiu, el Consell d'Administració ha assignat les funcions d'òrgan autònom, descrites en la Llei Orgànica 1/2015, al Comitè d'Ètica i Compliment, com a responsable de la presa de decisions significatives en relació amb la vigilància i la supervisió periòdica del funcionament i compliment del Model de Prevenció Penal.

Cada any, aquest model és avaluat per un tercer independent. El 2019, aquest procés d'avaluació es va completar al mes de desembre i l'informe emès sobre el disseny i l'eficàcia del model va ser satisfactori.

Així mateix, el 2019 el model ha estat sotmès al procés de certificació d'AENOR d'acord amb les normes UNE 19601 (sistemes de gestió de *compliance* penal) i ISO 37001 (sistemes de gestió antisuborn), amb la qual cosa s'han obtingut les dues certificacions a l'octubre del 2019. En l'àmbit internacional, Naturgy també implementa de forma progressiva models de prevenció penal als països amb legislació en matèria de responsabilitat penal de la persona jurídica.



Mesures adoptades per a la prevenció del blanqueig de capitals

El Model de prevenció penal de Naturgy se sustenta en una anàlisi dels riscos penals i inclou el relatiu al blanqueig de capitals, que estableix els controls necessaris per evitar la comissió d'aquest delictes.

01

■ Prevenció

Codi Ètic I Política Anticorrupció. I Procediment de Due Diligence de contrapart I Norma General de Contractació Externa I Procediment sobre atorgament del Nivell de Signatura I Procediment de Control Intern.

02

■ Detecció

Revisió i auditoria del Model de prevenció penal per un tercer independent I Revisions de l'àrea d'Auditoria Interna I Sistema de control intern de la informació financera I Canal de denúncies.

03

■ Reacció i resposta

Protocol d'investigació i resposta I Règim sancionador I Col·laboració amb les autoritats competents de cada país davant de situacions sospitoses.

Plans antifrau i anticorrupció

La Política Anticorrupció estableix els principis que han de guiar la conducta de tots els empleats i administradors de les empreses de Naturgy pel que fa a la prevenció, detecció, investigació i remei de qualsevol pràctica corrupta en el si de l'organització.

Naturgy disposa de diversos mecanismes per assegurar l'adequada implantació de la Política Anticorrupció, així com per prevenir, detectar, investigar i sancionar els casos de corrupció, entre els quals s'inclouen:

- Seguiment del funcionament i l'avaluació de l'eficàcia dels models d'organització, control i compliment implantats en les diferents àrees corporatives i de negoci de Naturgy, especialment el Model de Prevenció Penal.
- Un canal de comunicació per a empleats i tercers per a realitzar, de bona fe, confidencialment i sense por a represàlies, consultes o notificacions d'incompliments del Codi Ètic i de la Política Anticorrupció (www.naturgy.ethicspoint.com, o bé correu postal i intern).
- Procediment de Due Diligence de Contrapart, per conèixer i analitzar les contraparts amb les quals opera Naturgy i, d'aquesta manera, avaluar els riscos de corrupció i reputacionals associats.
- Declaració periòdica per tots els empleats, en la qual formalment es manifesta que coneixen i compleixen amb els principis establerts en la Política Anticorrupció.

Àrees clau contemplades en l'enfocament del Programa Anticorrupció de Naturgy

- Establiment d'una cultura antifrau i anticorrupció mitjançant la formació i conscienciació.
- Implantació de mesures proactives per a l'avaluació del risc de frau i corrupció, el monitoratge i els controls.
- Desenvolupament de mesures i plans de resposta davant de situacions que constitueixin frau i corrupció.

Cal assenyalar que Naturgy, dins del seu Programa Anticorrupció, desenvolupa accions recurrents de formació a fi de divulgar el seu compromís en la lluita contra la corrupció i assegurar que els seus administradors, empleats i proveïdors disposin de la informació adequada i suficient per actuar en aquesta matèria. El 2019 s'ha realitzat un programa de formació presencial obligatori per a directius, que ha inclòs, entre altres punts, el Model de Prevenció Penal, Codi Ètic i Política Anticorrupció, i el Procediment de Due Diligence de Contrapart.

Així mateix, Naturgy té implantada una Política d'Atencions Empresariales, en el marc del Codi Ètic i la Política Anticorrupció, l'objecte de la qual és regular les condicions en què administradors i empleats de Naturgy poden acceptar o oferir atencions empresariales a contraparts de negoci en el marc de l'exercici de les seves funcions professionals, de manera que s'asseguri el compliment efectiu dels principis establerts en el Codi Ètic i en la Política Anticorrupció, per evitar així el fet d'influir de manera impròpia en les seves relacions comercials, professionals o administratives, tant amb entitats públiques com privades. L'any 2019 s'ha realitzat un recordatori amb motiu de la campanya de Nadal de la Política d'Atencions Empresariales a tots els empleats.

A més, en totes les operacions de risc la companyia compta amb un procediment de Due Diligence de Contrapart que s'aplica de forma sistemàtica, amb l'objectiu assegurar que s'executin les anàlisis i avaluacions del risc reputacional i de corrupció d'una manera eficient i homogènia quan intervinguin tercers en les relacions de negoci de les companyies que formen Naturgy.



Fiscalitat

— [102-12]

El Consell d'Administració, en la sessió de 26 de gener de 2019, ha aprovat l'Estratègia Fiscal i la Política de Control i Gestió de Riscos Fiscals, que regula els principis bàsics que han de guiar la funció fiscal de Naturgy, així com les principals línies d'actuació per a mitigar i guiar el control correcte dels riscos fiscals. Les polítiques fiscals de Naturgy es troben alineades amb la Política de Responsabilitat Corporativa de la companyia i amb el seu Codi Ètic, el Codi de Bones Pràctiques Tributàries (CBPT) i les directrius de l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmics (OCDE) per a empreses multinacionals.

Política global de Drets Humans

—

El compromís de la companyia amb el respecte i la protecció dels drets humans s'expressa tant en la Política de Responsabilitat Corporativa com en el Codi Ètic. Així mateix, Naturgy posseeix des del 2011 una Política de Drets Humans, que ha estat actualitzada i aprovada pel Consell d'Administració el 2019 per última vegada. Aquesta política formalitza i estableix de manera precisa com la companyia creu que ha d'incorporar aquest assumpte en la seva gestió empresarial.

La Política de Drets Humans és la resposta de la companyia a les creixents exigències de l'entorn i adquireix tot el seu sentit en aquelles ubicacions en què la legislació local no ofereix un nivell adequat de protecció dels drets humans. En aquests casos, Naturgy es compromet a garantir una protecció equivalent a la de la resta d'àrees en què desenvolupa la seva activitat.

Sense presència en paradisos fiscals

En tancar l'exercici 2019, el Grup Naturgy no té cap societat en cap territori amb consideració de paradís fiscal atenent a la normativa espanyola que determina els països que tenen la consideració de paradisos fiscals (Reial Decret 1080/1991, de 5 de juliol i Reial Decret 116/2003, de 31 de gener).

Contribució fiscal

Naturgy presta una atenció prioritària al compliment de la seva obligació de pagar els impostos que, d'acord amb les normes aplicables, s'hagin de deure en cada territori. La contribució fiscal total de Naturgy ha ascendit en l'exercici 2019 a 2.955 milions d'euros.

El compliment de la política està integrat horitzontalment en la companyia i és responsabilitat de cadascuna de les àrees de negoci. El seu coneixement i compliment es reforça des de la companyia mitjançant el pla de comunicació i formació, que inclou un curs en línia de seguiment obligat per tots els empleats, seminaris basats en l'explicació dels principis i els conflictes que puguin aparèixer, i sessions informatives sobre la política i la implicació en el negoci. Fins a finals del 2019, 7.918 persones han realitzat el curs en línia de drets humans.

Naturgy es compromet a dedicar els recursos necessaris per assegurar la implantació efectiva d'aquesta política. En aquest sentit, la companyia analitza periòdicament els assumptes de drets humans que resulten aplicables per a la seva activitat i implanta mecanismes que li permetin valorar el risc d'incompliment d'aquests en els entorns on opera.

Durant els processos inicials dels projectes d'inversió, i en les anàlisis d'impacte social i ambiental, la companyia té en consideració el seu impacte en la protecció i promoció dels drets humans i defineix indicadors al respecte. De la mateixa manera, la companyia implanta mesures específiques per a la gestió dels potencials impactes i riscos sobre els drets humans dels projectes i inversions i s'assegura que es destinen els recursos adequats per a la implantació de les mesures correctores identificades.

En els processos de *due diligence* previs a la formalització d'acords de col·laboració, també amb agències governamentals, la companyia es compromet a avaluar les polítiques i pràctiques en matèria de drets humans de les seves contraparts i a actuar de conformitat amb els principis establerts en la política.

Els incompliments de respecte als drets humans s'analitzen d'acord amb els procediments interns, la normativa legal i els convenis vigents, podent donar lloc a les mesures disciplinàries o laborals que la normativa interna i la legislació determinin.

Els empleats de Naturgy tenen l'obligació de posar en coneixement de la companyia, de manera confidencial i fora de perill de represàlies, qualsevol incompliment dels compromisos recollits en aquesta política que poguessin observar. També poden reportar al respecte aquelles persones que, sense ser empleats de la companyia, observin potencials males pràctiques en aquest àmbit.

Incompliments i multes

A Espanya, en l'àmbit minorista, el 2019 la companyia ha rebut una multa de 1.590.003 euros per realitzar pràctiques comercials deslleials, incomplir amb les condicions de prestació de servei i incomplir normes reguladores de preus; una multa de 1.200.000 euros per presumpte incompliment de mesures de protecció al consumidor; i una multa de 100.000 euros per no donar resposta a requeriments de l'Administració sobre informació de clients.

A Xile, el 2019 la companyia ha estat objecte d'una multa per un import de 400.231 euros per inadequat

Formació en drets humans a responsables de seguretat

La formació en matèria de drets humans està enfocada a les característiques de cada un dels països on Naturgy té contractats serveis de vigilants de seguretat i a les activitats que exerceix la companyia en cadascun, cosa que permet una formació més específica i efectiva.

El 2019, van prestar servei actiu 560 vigilants de seguretat a Espanya, Argentina, el Brasil, Xile, el Marroc, Mèxic, Panamà i República Dominicana, dels quals 458 (81,79%) van participar en els diferents cursos d'actualització en matèria de seguretat privada i 325 (58,04%) en cursos d'actualització de coneixements i formes d'actuació en el respecte dels drets humans, dedicant-se un total de 1.483 hores.

A més, la companyia adopta les millors pràctiques vigents, prenent com a referència iniciatives com els principis voluntaris de seguretat i drets humans, i els principis bàsics de les Nacions Unides sobre l'ocupació de la força i d'armes de foc per al personal pertanyent a empreses de vigilància i seguretat que contracta la companyia.

manteniment i condicions pel contacte d'un arbre sobre les línies, afectant el subministrament d'altres concessionaris i el consum de clients; una multa de 113.896 euros per haver excedit els terminis de connexió de generació residencial de clients; una multa de 113.896 euros per no mantenir les instal·lacions en bon estat; i una multa de 113.896 euros per no mantenir les instal·lacions en bon estat i en condicions de seguretat.

La companyia no va registrar el 2019 sancions per pràctiques monopolístiques.

Sobre aquest informe

Enfocament de materialitat | 188

Abast de la informació | 194

**Compliment amb els estàndards
de referència | 195**

Verificació | 197

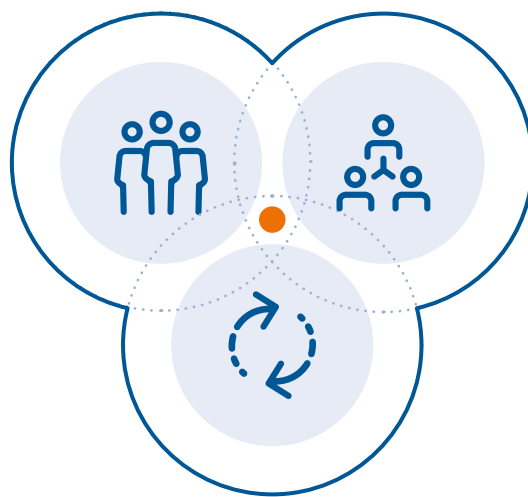
**Consultes i informació
addicional | 197**



Enfocament de materialitat

Per a l'elaboració d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2019, Naturgy s'ha basat en els estàndards de Global Reporting Initiative (GRI), coneguts com GRI Standards, i ha tingut present els requeriments de la Llei 11/2018 sobre informació no financera, als que dona resposta en el seu Informe de Gestió en l'apartat Estat d'informació no financera.

La companyia considera que l'informe s'ha elaborat d'acord amb els GRI Standards en el seu nivell comprehensiu o exhaustiu. Un any més s'ha aplicat la metodologia Materiality Disclosures de GRI, que revisa la definició dels aspectes materials, l'abast que té i la informació sobre el compromís de les parts interessades.



Els assumptes rellevants identificats en l'àmbit corporatiu són aquells que:

- Resulten de major rellevància des del punt de vista de la responsabilitat corporativa i el reporting.
- Poden promoure un canvi més significatiu en termes d'impacte econòmic, ambiental i social.
- Són considerats de més rellevància per als grups d'interès de la companyia.

Llista d'assumpes materials en l'àmbit corporatiu

[102-47]

Naturgy ha identificat onze assumptes materials de màxima rellevància. També ha identificat altres quinze assumptes rellevants.

	#	Assumpes identificats	Caràcter de l'assumpte
Assumpes de màxima rellevància	01	Emissions i canvi climàtic.	Ambiental.
	02	Seguretat i salut ocupacional.	Social.
	03	Accés a energia.	Social.
	04	Retenció i desenvolupament del talent.	Social.
	05	Atenció i satisfacció del client.	Econòmic.
	06	Eficiència energètica i consum d'energia.	Ambiental.
	07	Diversitat i igualtat.	Social.
	08	Avaluació de la cadena de subministrament.	Econòmic.
	09	Innovació i tecnologia sostenible.	Econòmic.
	10	Desenvolupament de les comunitats locals i acció social.	Social.
	11	Biodiversitat.	Ambiental.
Altres assumptes rellevants	12	Anticorrupció.	Econòmic.
	13	Gestió de fuites, abocaments i residus.	Ambiental.
	14	Compliment socio-econòmic i ambiental.	Econòmic.
	15	Ciberseguretat i seguretat de la informació.	Econòmic.
	16	Gestió d'aigua.	Ambiental.
	17	Avaluació dels drets humans.	Social.
	18	Fiscalitat.	Econòmic.
	19	Compres responsables.	Econòmic.
	20	Seguretat i salut dels consumidors i de la societat.	Social.
	21	Influència política i lobby.	Econòmic.
	22	Materials utilitzats, reciclats i reutilitzats.	Ambiental.
	23	Ocupabilitat i ocupació.	Social.
	24	Impactes econòmics indirectes.	Econòmic.
	25	Pràctiques de competència.	Econòmic.
	26	Llibertat sindical i gestió de relacions amb els treballadors.	Social.

Nota

Cada país té una prioritització diferent en funció de la seva agenda en responsabilitat corporativa.



Procés d'anàlisi de materialitat

[102-46] i [102-49]

Per a l'actualització de l'anàlisi d'assumpes rellevants realitzat el 2019, s'ha partit dels 34 estàndards específics definits per GRI, inclòs el nou estàndard GRI sobre fiscalitat, assumpte que així i ja havia identificat la companyia en anys anteriors com a potencial assumpte rellevant; i s'han adaptat a les característiques pròpies de la companyia.

Així mateix, per a la prioritització i definició dels assumptes, s'han realitzat entrevistes amb diferents àrees de la companyia i amb grups d'interès externs, i s'hi han inclòs altres inputs, tant interns com externs.

Per a cada un dels onze assumptes de màxima rellevància identificats, Naturgy ha recopilat, identificat i analitzat la informació següent en el seu estudi de materialitat:

- **Què significa l'assumpte i per què és material:**
 - Definició i descripció de l'assumpte.
 - Subassumpes relacionats.
 - Principi de la política de responsabilitat corporativa associat amb l'assumpte.

- Rellevància de l'assumpte per a la companyia i el seu negoci.
- Esdeveniments rellevants per als grups d'interès relacionats amb l'assumpte.
- En quina etapa de la cadena de valor impacta l'assumpte.
- Quin grup d'interès es veu impactat per l'assumpte.

- **Gestió de la publicació d'informació sobre l'assumpte per part de Naturgy**

- Indicadors i objectius relacionats amb l'assumpte (seguiment i comunicació).
- GRI Standards vinculats a l'assumpte.
- Requeriments de la Llei 11/2018 relacionats amb l'assumpte.

- **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) associats a l'assumpte de manera directa.**
- **Esdeveniments rellevants relacionats amb Naturgy i vinculats a l'assumpte.**

Respecte a l'últim punt, s'ha realitzat una revisió dels assumptes esmentats en esdeveniments i notícies a través de les eines RepRisk i Buzzsumo. La primera analitza fonts externes i identifica els assumptes que presenten un major risc de reputació per a la companyia, i la segona analitza les notícies de la companyia més compartides a les xarxes socials.

Fonts consultades

En la identificació i prioritització dels assumptes materials es van tenir en compte les fonts següents:

- Marc de referència per a l'elaboració d'informes de sostenibilitat: 34 estàndards específics de Global Reporting Initiative (GRI Standards) i informe GRI Sustainability Topic for Sectors.
- Llei 11/2018 sobre informació no financera.
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Materiality Map.
- Política de Responsabilitat Corporativa de Naturgy.
- Entrevistes internes amb les principals àrees de la companyia.
- Entrevistes externes amb grups d'interès externs.
- Afers materials identificats per RobecoSAM, FTSE4Good, MSCI, Sustainalytics i Vigeo Eiris.
- RepRisk i Buzzsumo per a l'anàlisi dels principals esdeveniments en l'àmbit mundial d'interès per a cada assumpte produïts durant l'any.
- The Global Risks Report 2019 i Global Risks of Highest Concern for Doing Business de World Economic Forum.
- Benchmark de companyies del sector utilities amb

alt compliment en responsabilitat corporativa.

- Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

Revisió dels assumptes materials per país on té activitat Naturgy

Naturgy disposa d'una prioritització específica dels assumptes de cada país en els quals té activitat, segons l'agenda de cada país i els principals indicadors no financers a nivell macro de cada país.

En concret, la companyia va analitzar els països següents: l'Argentina, el Brasil, Xile, Espanya, Mèxic, Panamà.

Mapa d'assumpes materials

[102-46], [102-49] i [103-1]

Amb l'objectiu de donar resposta als requeriments dels GRI Standards es presenta un mapa d'assumpes materials en què s'identifica què és material per a Naturgy i on és rellevant. Respecte a aquest últim criteri, Naturgy identifica en aquest mapa la materialitat de l'assumpte sota tres punts de vista:

- Punt de la cadena de valor en què l'assumpte és material.
- Impacte de l'aspecte dins o fora de la companyia i, en conseqüència, el grup d'interès afectat.
- Localització geogràfica. Per a determinar els països en els quals els assumptes són materials cal fer un encreuament de la taula següent amb el mapa d'activitat situat a l'inici d'aquest informe. D'aquesta manera, i sota la filosofia de gestió integrada i homogènia que regeix a Naturgy, l'assumpte serà material en aquells països en els quals es desenvolupi l'activitat de la cadena de valor en què aquest és material.

#	Aspectes materials per Naturgy	GRI Standard relacionat amb l'assumpte material	Caràcter
01	Emissions i canvi climàtic	305: Emissions.	MA
02	Seguretat i salut ocupacional	403: Seguretat i salut ocupacional.	SO
		EU1: Capacitat instal·lada.	
		EU2: Energia neta produïda.	
		EU3: Nombre de clients.	
		EU4: Longitud de línies de transport i distribució.	
03	Accés a energia	EU5: Assignació de drets d'emissió de CO ₂ o equivalent.	SO
		EU25: Ferits o víctimes entre el públic a causa d'activitats de la companyia.	
		EU26: Població sense servei en àrees la llicència de distribució o servei de les quals ha estat concedida a la companyia.	
		EU27: Desconnexions a clients residencials per impagaments.	
		EU28: Freqüència de talls d'energia elèctrica.	
04	Retenció i desenvolupament de talent	EU29: Durada mitjana de talls d'energia.	SO
		EU30: Disponibilitat mitjana de les centrals, desglossada per font d'energia i règim regulador.	
		102-7: Dimensió de l'organització. (nombre d'empleats)	
05	Atenció i satisfacció del client	102-8: Informació sobre empleats i altres treballadors.	SO
06	Eficiència energètica i consum d'energia	404: Formació i ensenyament.	SO
07	Diversitat i igualtat	417: Màrqueting i etiquetatge.	EC
08	Avaluació de la cadena de subministrament	302: Energia.	MA
		401: Ocupació.	
		405: Diversitat i igualtat d'oportunitats.	
		406: No discriminació.	
		102-9: Cadena de subministrament.	
09	Innovació i tecnologia sostenible	102-10: Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament.	EC
		308: Avaluació ambiental dels proveïdors.	
		404: Formació i ensenyament.	
		414: Avaluació social dels proveïdors.	
10	Desenvolupament de les comunitats i acció social	OG2: Quantitat total invertida en energies renovables.	EC
11	Biodiversitat	413: Comunitats locals.	MA
		EU22: Persones físiques o econòmicament desplaçades i compensació rebuda.	
		OG9: Operacions en les quals les comunitats indígenes estan presents o es veuen afectades per les activitats i en què hi ha estratègies de participació específiques.	
		OG10: Descripció de disputes significatives amb les comunitats locals i pobles indígenes.	
		OG11: Instal·lacions que han estat desmantellades i instal·lacions en procés de desmantellament.	
11	Biodiversitat	304: Biodiversitat.	MA
		EU13: Biodiversitat dels hàbitats d'àrees circumdants.	
11	Biodiversitat	OG4: Nombre i percentatge d'ubicacions d'operació en què s'ha avaluat i controlat el risc per a la biodiversitat.	MA

Gas			Electricitat			Impacte de l'aspecte dins i/o fora de l'organització per grup d'interès	Capítol de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2019 que tracta l'assumpte	
Proveïment	Transport	Distribució	Comercialització	Generació	Distribució			Comercialització
■	■	■		■	■	Agències asseguradores i reasseguradores Accionistes · Inversors Proveïdors Socis de negoci Empleats Analistes Societat Administració · Organismes reguladors Grups financers Clients.	Gestió responsable del medi ambient.	
■	■	■		■	■	Agències asseguradores i reasseguradores Accionistes · Inversors Proveïdors Socis de negoci Empleats Analistes Administració · Organismes reguladors.	Seguretat i salut.	
■	■	■	■	■	■	■	Agències asseguradores i reasseguradores Accionistes · Inversors Socis de negoci Empleats Analistes Agents de mercat Societat Administració · Organismes reguladors Clients.	Compromís social.
■	■	■	■	■	■	■	Proveïdors Empleats Analistes Administració · Organismes reguladors.	Interès per les persones.
		■	■		■	■	Accionistes · Inversors Proveïdors Empleats Analistes Clients.	Excel·lència en el servei.
■	■	■	■	■	■	■	Proveïdors Empleats Analistes Societat Administració · Organismes reguladors Clients.	Gestió responsable del medi ambient.
■	■	■	■	■	■	■	Proveïdors Empleats Analistes Societat Administració · Organismes reguladors.	Interès per les persones.
■	■	■	■	■	■	■	Agències asseguradores i reasseguradores Proveïdors Socis de negoci Analistes Administració · Organismes reguladors Clients.	Cadena de subministrament responsable.
■	■	■	■	■	■	■	Agències asseguradores i reasseguradores Accionistes · Inversors Proveïdors Socis de negoci Empleats Analistes Clients.	Innovació avantguardista i sostenible · Excel·lència en el servei.
■	■	■	■	■	■	■	Accionistes · Inversors Proveïdors Socis de negoci Empleats Analistes Societat Administració · Organismes reguladors Clients.	Compromís social.
■	■	■		■	■		Accionistes · Inversors Proveïdors Socis de negoci Analistes Societat Administració · Organismes reguladors.	Gestió responsable del medi ambient.

Abast de la informació

— [102-48], [102-49] i [102-50]

Les dades financeres i no financeres de Naturgy presentades en aquest informe són consolidades i fan referència a totes les activitats dutes a terme durant l'any 2019 com a operador global de gas i electricitat, encara que existeixen particularitats en alguns capítols:

Aquells indicadors que representin l'evolució al llarg de l'any recolliran la informació de les societats mantingudes per a la venda, sempre que no s'especifiqui el contrari en nota a peu de pàgina, mentre que els indicadors que representin informació a tancament d'any no inclouran la informació d'aquestes societats.

En l'àmbit de recursos humans, la informació reportada correspon als països en què Naturgy és present i té constituïdes societats amb personal contractat que s'hi adscriu i on la companyia realitza una gestió centralitzada de les seves polítiques de recursos humans, excepte el nombre d'empleats.

En l'apartat de medi ambient la informació presentada fa referència únicament a aquelles societats o activitats en què la participació és igual o superior al 50%, que tenen capacitat d'influència en la gestió ambiental i que tenen una capacitat d'impacte significatiu, considerant les dades globals.

La relació completa d'empreses que integren Naturgy el 31 de desembre de 2019 figura en l'Annex I "Societats de Naturgy" dels Comptes Anuals Consolidats.

Així mateix, les variacions en el perímetre de consolidació es descriuen en l'Annex II dels Comptes Anuals Consolidats.



Compliment amb els estàndards de referència

— [102-46] i [102-54]

La companyia ha elaborat el seu informe d'acord amb els GRI Standards. Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb l'opció Exhaustiva dels GRI Standards. Inclou la informació addicional aplicable requerida pels suplementes d'"Utilities" i "Oil and gas" de GRI. L'elaboració de l'informe també s'ha basat en els principis de la norma AA1000AP (2018).

- **Norma AA1000AP (2018)**
El propòsit d'aquesta norma és proporcionar a les organitzacions un conjunt de principis per a emmarcar i estructurar la forma en què entenen, governen, administren, implementen, avaluen i reten comptes del seu acompliment en sostenibilitat.
- **Estàndards de Global Reporting Initiative**
D'acord amb les recomanacions de Global Reporting Initiative, la presentació equilibrada i raonable de l'acompliment de l'organització requereix de l'aplicació de certs principis per determinar el contingut de la informació pública elaborada en la matèria i garantir la qualitat d'aquesta.
- **United Nations Guiding Principles Reporting Framework**
L'objectiu d'aquest marc és que les companyies reportin tota la informació relacionada amb els drets humans, en línia amb els Principis Rectors de les Nacions Unides sobre Empreses i Drets Humans.

La consideració dels principis exposats en la taula següent garanteix que la informació reuneix les degudes garanties exigides pels estàndards anteriors.

Aplicació de la norma AA1000 AP (2018)

[102-56]

- **Inclusivitat**
En relació amb aquest principi, resulten especialment rellevants les nombroses accions destinades als grups d'interès de consulta i divulgatives realitzades durant tot l'any.
- **Rellevància**
Els temes prioritaris per Naturgy són aquells inclosos en la seva Política de Responsabilitat Corporativa, actualitzada el 2019. Una part important d'aquest informe s'estructura d'acord amb aquests. A més, l'estudi de materialitat determina el contingut d'aquest informe.
- **Capacitat de resposta**
S'inclouen els principals indicadors d'acompliment de la companyia, així com les seves principals polítiques, estratègies, sistemes de gestió i iniciatives en els àmbits considerats.
- **Impacte**
S'inclou informació sobre l'efecte del comportament, acompliment o resultats, per part de Naturgy, sobre l'economia, el medi ambient, la societat, els grups d'interès i la pròpia companyia.

Principis per a l'elaboració d'aquest informe (GRI)

[102-46]

- **Participació dels grups d'interès**
La companyia ha identificat els seus grups d'interès i les seves expectatives i ha concretat accions per establir un diàleg bidireccional amb ells. Per a més informació, vegeu els apartats inclosos en aquest informe sobre "Els grups d'interès de Naturgy".

■ Context de sostenibilitat

L'informe analitza l'acompliment de la companyia en el context de les exigències econòmiques, ambientals i socials del seu entorn social i de mercat. Els apartats corresponents al model de negoci, estratègia i oportunitats sostenibles aprofundeixen específicament en aquest àmbit.

■ Materialitat

S'han considerat com materials els assumptes identificats en l'estudi de materialitat 2019 i que han estat inclosos en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2019.

■ Exhaustivitat

L'esquema de continguts ha estat definit amb la participació dels responsables de les principals àrees de gestió de la companyia. Això assegura que s'hagin considerat els principals aspectes i impactes de cada una de les àrees d'activitat de Naturgy sobre el seu entorn i sobre els seus propis objectius de negoci.

l'acompliment de la companyia al llarg del temps i ser comparada amb altres companyies.

■ Fiabilitat

Les dades recollides en aquest informe han estat verificades per EY. Per a la seva elaboració s'han tingut en compte els quatre principis exigits per la norma AA1000AP (2018) d'Accountability, i si allò que s'exposa respon als requeriments i preocupacions dels grups d'interès.

■ Periodicitat

Naturgy publica els seus informes de responsabilitat corporativa amb caràcter anual, tan bon punt la informació està disponible, per tal que els grups d'interès puguin fer una lectura adequada de la companyia.

Qualitat de la informació divulgada (GRI)

[102-52]

■ Precisió

Tota la informació descrita en l'informe és necessària i es presenta prou detalladament perquè els grups d'interès de la companyia puguin valorar adequadament l'acompliment d'aquesta.

■ Equilibri

L'informe exposa clarament els aspectes positius i negatius del desenvolupament de l'organització, cosa que permet fer-ne una valoració raonable.

■ Claredat

La informació presentada s'exposa d'una manera entenedora i accessible. Per a facilitar-ne la correcta comprensió s'evita l'ús de tecnicismes. Així mateix, es fan servir gràfics, esquemes, taules i indicadors per a descriure els impactes més rellevants de la companyia i agilitzar la lectura del document.

■ Comparabilitat

La informació continguda en aquest informe és consistent i permet analitzar l'evolució en

United Nations Guiding Principles Reporting Framework

- Establir els drets humans en el context del negoci.
- Complir un llindar mínim d'informació.
- Demostrar la millora contínua.
- Enfocament en el respecte als drets humans.
- Abordar els impactes més severos en drets humans.
- Proporcionar exemples equilibrats de zones geogràfiques rellevants.
- Explicar qualsevol omisió d'informació important.

Verificació

— [102-56]

La integritat, robustesa i veracitat de la informació continguda en aquest informe són preservades per les polítiques i els procediments incorporats en els sistemes de control intern de Naturgy, i tenen per objecte, entre d'altres, assegurar davant tercers la correcta presentació de la informació de la companyia.

Dins de les esmentades polítiques i en el marc de GRI Sustainability Reporting Standards, Naturgy encarrega anualment una verificació dels continguts del seu informe a un tercer independent.

El present informe, corresponent a l'exercici 2019, ha estat verificat per EY, que revisa l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa a allò assenyalat a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat GRI Standards i els seus suplementes sectorials d'Electric Utilities i Oil & Gas, i dels principis de la norma AA1000AP (2018).

Com a resultat del procés, s'elabora un informe d'assegurament independent on s'inclouen els objectius i l'abast de la revisió, així com els procediments de verificació utilitzats i les conclusions d'aquests, que es pot consultar en el capítol "Informació addicional" al final d'aquest mateix informe.

Consultes i informació addicional

— [102-53]

A més del present informe, Naturgy ha publicat el 2019 els següents informes en què s'inclou informació financera i no financera:



IG



IAI

Informe de Gestió

Que inclou l'Estat d'informació no financera..

Informe Anual Integrat



IGC



ICA

Informe de Govern Corporatiu

Informe de la Comissió d'Auditoria i Control

Cal ressaltar, a més, que Naturgy publica informes de responsabilitat corporativa a l'Argentina, el Brasil, Xile, Mèxic i el Panamà.

Els lectors poden dirigir els seus dubtes, consultes o sol·licituds d'informació a través de la pàgina web corporativa: <https://www.naturgy.com/inicio>.

Informació addicional

Annex d'indicadors addicionals | 198

Índex de continguts GRI | 218

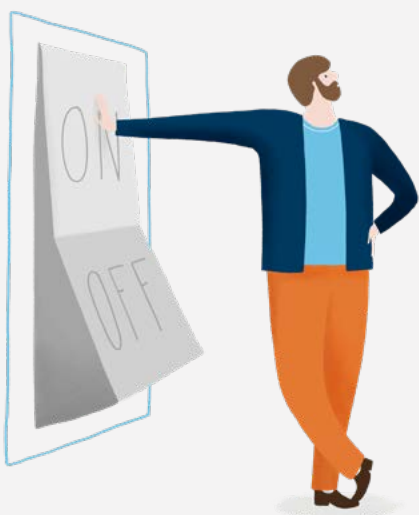
Glossari d'indicadors
de responsabilitat corporativa | 227

Índex de continguts d'acord amb United
Nations Guiding Principles Reporting
Framework | 229

Informe sobre
el Bo Verd | 231

Informe de revisió independent
sobre el Bo Verd | 234

Informe de revisió independent | 237



Annex d'indicadors addicionals

Indicadors de Model de negoci

Capacitat instal·lada per font d'energia i
règim de reglamentació_

[EU1]

Potència instal·lada en règim ordinari. Espanya

Hidràulica

Nuclear

Carbó

Cicle combinat

Potència instal·lada en règim especial. Espanya

Eòlica

Minihidràulica

Solar

Cogeneració

Potència instal·lada total. Espanya

Potència instal·lada en règim ordinari. Internacional

Hidràulica

Fuel

Cicle combinat

Eòlica

Solar

Potència total

	Tancament 2019 (MW)	Tancament 2018 (MW)	Tancament 2017 (MW)
	11.751	11.325	11.569
	1.954	1.954	1.954
	604	604	604
	1.766	1.766	2.010
	7.427	7.001	7.001
	1.973	1.179	1.147
	1.561	1.012	979
	111	109	110
	250	1	
	51	57	58
	13.724	12.504	12.716
	3.169	3.093	2.732
	123	123	123
	198	198	198
	2.365	2.289	2.109
	330	330	234
	153	153	68
	16.893	15.597	15.448



Eficiència mitjana per tecnologia i règim regulador_

[EU11]

Règim	Tecnologia	Eficiència 2019 (%)	Eficiència 2018 (%)
Ordinari. Espanya	Cicle combinat	52,4	53,7
	Tèrmica carbó	31,7	34,7
Ordinari. Internacional	Cicle combinat	53,9	54,4
	Fuel	40,6	40,4

Producció neta d'energia per font i règim de reglamentació_

[EU2] i [OG3]

	Tancament 2019 (GWh)	Tancament 2018 (GWh)	Tancament 2017 (GWh)
Producció en règim ordinari. Espanya	22.596	25.736	25.668
Hidràulica	2.816	3.359	1.126
Nuclear	4.542	4.431	4.578
Carbó	699	3.694	5.953
Cicle combinat	14.539	14.252	14.011
Producció règim especial. Espanya	3.175	2.571	2.285
Eòlica	2.258	1.958	1.801
Minihidràulica	544	549	407
Fotovoltaica	226	-	-
Cogeneració	147	64	77
Producció total Espanya	25.771	28.307	27.953
Producció en règim ordinari. Internacional	18.933	18.351	18.436
Hidràulica	439	424	467
Fuel	1.105	1.092	925
Cicle combinat	16.123	15.923	16.340
Eòlica	964	757	656
Solar	302	155	48
Potència total	44.704	46.658	46.389

Factor de disponibilitat mitjà per tecnologia i règim regulador_

[EU30]

Règim	Tecnologia	Eficiència 2019 (%)	Eficiència 2018 (%)	Eficiència 2017 (%)
Ordinari. Espanya	Hidràulica	89,10	93,15	93,28
	Tèrmica carbó	96,90	91,70	91,50
	Nuclear	92,90	89,91	92,98
	Cicle combinat	88,70	93,91	94,36
Especial. Espanya	Eòlica	98,30	98,20	97,65
	Minihidràulica	99,20	99,13	99,22
	Cogeneració	84,62	75,20	93,00
Internacional	Hidràulica	94,39	92,34	96,25
	Fuel	87,92	90,19	92,11
	Cicle combinat	96,06	92,11	96,61

Pèrdues d'energia elèctrica en transport i distribució_

[EU12]

	2019	2018	2017
Règim ordinari. Espanya	8,26	8,46	8,58
Argentina	11,40	10,36	7,03
Xile	8,20	7,92	8,44
Panamà	12,14	11,70	11,74

Indicadors d'Excel·lència en el servei

Clients desconnectats per impagament classificats segons la durada total entre la desconnexió per impagament i el pagament del deute [EU27]	Negoci de gas ⁽¹⁾	Menys de 48 hores.
		Entre 48 hores i una setmana.
		Entre una setmana i un mes.
		Entre un mes i un any.
Clients desconnectats per impagament classificats segons la durada total entre la desconnexió per impagament i el pagament del deute [EU27]	Negoci elèctric	Més d'un any.
		Menys de 48 hores.
		Entre 48 hores i una setmana.
		Entre una setmana i un mes.
Clients desconnectats per impagament classificats segons la durada total entre el pagament del deute i la reconexió [EU27]	Negoci de gas	Entre un mes i un any.
		Més d'un any.
		Menys de 24 hores.
		Entre 24 hores i una setmana.
Clients desconnectats per impagament classificats segons la durada total entre el pagament del deute i la reconexió [EU27]	Negoci elèctric	Més d'una setmana.
		Menys de 24 hores.
		Entre 24 hores i una setmana.
		Més d'una setmana.
Durada mitjana dels talls elèctrics ^(hores) [EU29]	2017	
	2018	
	2019	
Nre. d'interrupcions equivalent de la potència instal·lada ^(NIEPI) [EU28]	2017	
	2018	
	2019	
Ràtios d'atenció al client ⁽²⁾	Sol·licituds del client resoltes immediatament ^(%)	
	Temps mitjà de resolució de sol·licituds ^(dies)	
	Trucades ateses abans de 20 segons ^(%)	

⁽¹⁾ Mèxic no disposa d'aquesta informació.

⁽²⁾ Espanya, la ràtio es calcula atenent les trucades ateses abans de 15 segons.

Argentina	Brasil	Xile	Espanya	Mèxic	Panamà
42.217	66.534		901		
22.112	36.432		340		
11.925	15.557		464		
17.709	2.057		348		
1.003	0		11		
		458.578	18.389		33.938
		85.543	2.192		5.140
		129.927	3.422		5.585
		84.927	2.663		6.121
		502	0		0
13.869	83.160		292	168.914	
80.968	37.420		1.435	45.708	
129	0		337	1.085	
		690.927	25.160		12.544
		66.651	1.424		36.491
		1.898	82		1.749
		17,00	1,19		63,09
		12,40	-		54,87
		14,80	1,19		64,53
		6,00	0,86		19,08
		5,10	0,78		15,78
		5,60	0,81		17,48
35,0	81,9	25,6	91,14	96,3	-
15,0	2,8	17,0	5,52	2,4	12,3
91,5	80,0	87,0	77,75	76,4	83,2

Clients de gas i electricitat_

(milers) (*) [EU3]

	2019	2018	2017
Clients gas			
Tarifa d'últim recurs	1.275	1.289	1.306
Mercat liberalitzat (consums >50.000 kWh/any fins a 500 MWh/any a alta pressió i fins a 1.000 MWh/any a baixa pressió)	24	30	31
Mercat liberalitzat (resta consums)	2.694	2.855	2.904
Total	3.993	4.174	4.241
Clients electricitat			
Tarifa d'últim recurs/PVPC	2.203	2.233	2.313
Mercat liberalitzat (potència <10kW)	1.834	2.014	1.970
Mercat liberalitzat (potència >10kW i vendes fins a 0,75 GWh) (Pimes i altres)	176	242	285
Total	4.213	4.489	4.568

(*) Dades d'Espanya.

Flotes, estacions de servei i vendes de GNL i GNC (*)_

	2019	2018	2017
Vehicles d'estacions públiques	9.254	5.815	3.030
Estacions de servei de càrrega pública	40	32	30
Estacions de servei privades	20	19	20
Vendes GNL i GNC en estacions de servei (MWh)	828	707	626

(*) Dades d'Espanya.

Indicadors de gestió responsable del medi ambient

Emissions directes de GEH. Total Naturgy_

(ktCO₂ eq) [305-1]

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	PFC	Total grup
Gas i electricitat	14.184	8,2	14,4	3,6	0,7	0,0	14.210,9
EMEA	145	74,7	0,1	19,8	0,0	0,0	239,6
LatAm Nord	0	185,3	0,0	4,8	0,0	0,0	190,1
LatAm Sud	251	502,9	0,2	0,6	0,0	0,0	754,7
Corporació	13	0,1	0,2	0,0	6,7	0,0	20,0
Total	14.593	771,2	14,9	28,8	7,4	0,00	15.415,3

Ràtios d'intensitat d'emissions d'energia per segment d'activitat 2019_

[305-4]

	Gas i electricitat	EMEA	LatAm Nord	LatAm Sud	Corporació	Total
Emissions de GEH (ktCO ₂ ,eq)	14.210,9	239,6	190,1	754,7	20,0	15.415,3
INCN (milions d'euros)	13.980	2.051	1.521	5.476	7	23.035
Ràtio (ktCO ₂ ,eq/milions d'euros d'INCN)	1,02	0,12	0,12	0,14	2,86	0,67

Emissions atmosfèriques específiques totals_

(g/kWh) [305-7]

	Valor objectiu s'enda 2019	2019	2018	2017
SO ₂	0,26	0,05	0,23	0,46
NO _x	0,49	0,27	0,37	0,70
Partícules	0,03	0,01	0,03	0,04

Captació d'aigua per font_(hm³) [303-1]

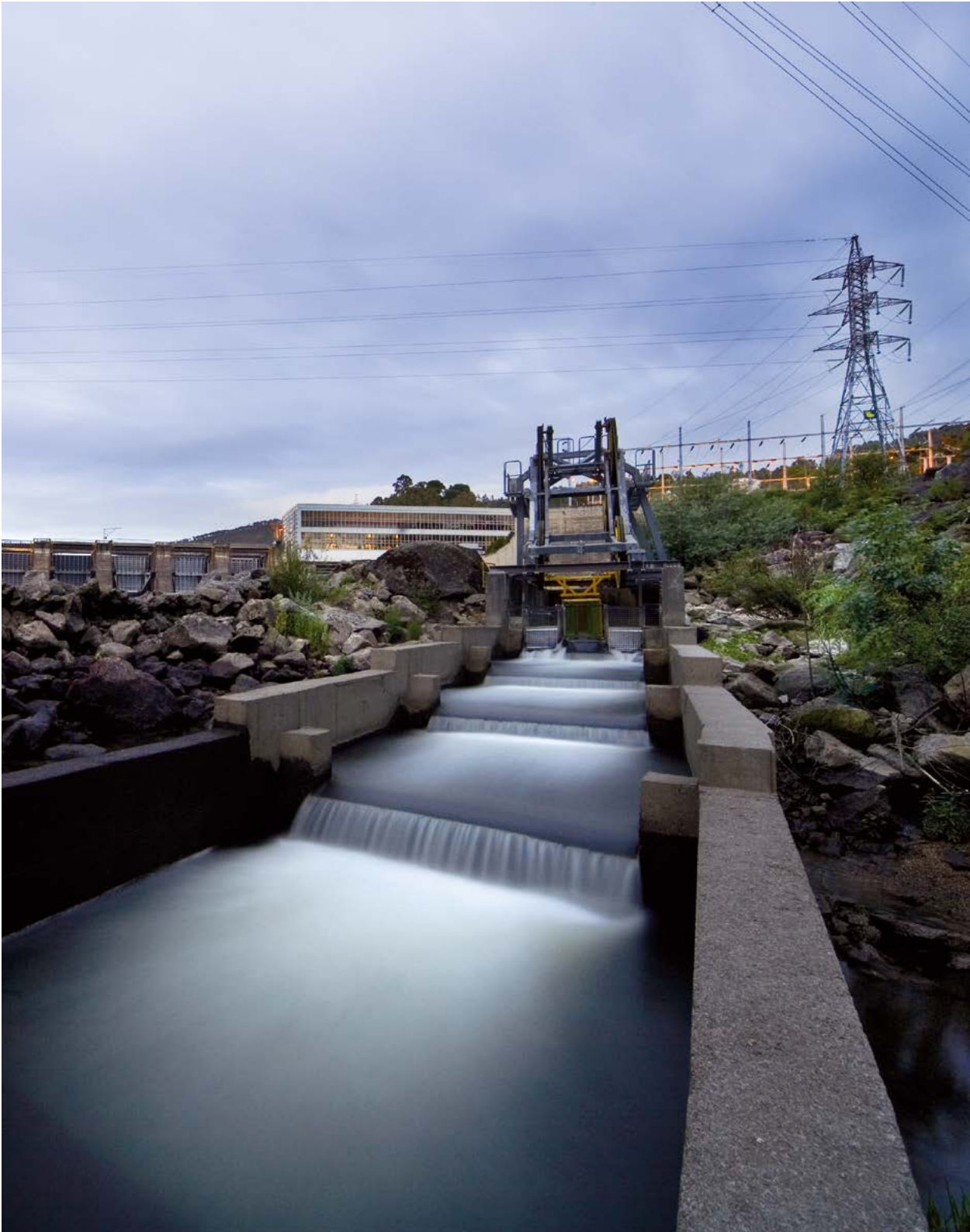
	2019	2018	2017
Aigua superficial captada (mar)	759,6	753,6	874,2
Aigua superficial captada (resta)	6,4	15,3	25,4
Aigua subterrània captada	0,2	0,1	0,1
Aigua residual utilitzada procedent d'una altra organització	23,6	6,8	7,0
Aigua captada de la xarxa de proveïment	0,6	1,7	0,3
Volum total d'aigua captada del medi	790,5	777,5	907,0

Consum d'aigua per processos_(hm³)

	2019	2018	2017
Consum d'aigua en refrigeració	17,1	21,5	24,1
Consum d'aigua en cicle aigua/vapor	0,4	0,7	0,8
Consum d'aigua en altres processos	1,8	2,5	2,5
Consum d'aigua en serveis auxiliars i edificis	0,7	1,9	0,6
Consum total d'aigua	20,0	26,5	28,0

Abocament aigua per medi receptor_(hm³)

	2019	2018	2017
Aigua abocada al mar	766,8	744,9	865,2
Aigua abocada a llit fluvial	11,3	8,4	14,2
Aigua abocada a la xarxa pública	0,4	0,4	0,2
Aigua abocada a fossa sèptica	0,010	0,01	0,01
Aigua abocada per a recarrega d'un aquífer	0,013	0,010	0,020
Volum total abocament	778,5	753,7	879,7



Indicadors d'Interès per les persones

		Alemanya	Argentina	Austràlia	Bèlgica	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	
Nombre d'empleats ⁽¹⁾		-	1.173	9	2	455	455	71	19	
Desglossament de la plantilla per franja d'edat. 2019 ^(%) [414-2]	18-35	-	23,8	33,3	100,0	21,5	21,0	32,4	15,8	
	36-50	-	38,0	55,6	0,0	63,5	48,9	50,7	63,2	
	+50	-	38,2	11,1	0,0	14,9	30,1	16,9	21,1	
Desglossament de la plantilla per gènere. 2019 ^(%) [102-8] i [414-2]	Homes	-	73,1	88,9	0,0	62,0	72,8	39,4	94,7	
	Dones	-	26,9	11,1	100,0	38,0	27,2	60,6	5,3	
Dones en càrrecs de direcció ^(%)	2017	0,0	17,6	0,0	0,0	34,8	19,8	45,5	0,0	
	2018	0,0	17,6	0,0	0,0	35,9	25,3	55,0	0,0	
	2019	-	20,4	0,0	0,0	43,6	20,9	64,7	0,0	
Alts directius procedents de la comunitat local ^(%) [414-2]	2017	0,0	87,5	0,0	0,0	40,0	81,3	0,0	0,0	
	2018	0,0	75,0	0,0	0,0	66,7	73,3	0,0	0,0	
	2019	-	87,5	0,0	0,0	50,0	78,6	100,0	0,0	
Desglossament de la plantilla per categoria professional i gènere. 2019 ^(%) [102-8] i [414-2]	Equip directiu	H	-	3,7	0,0	0,0	4,8	2,9	8,4	0,0
		D	-	0,9	0,0	0,0	3,7	0,8	15,5	0,0
	Caps intermedis	H	-	12,4	11,1	0,0	8,4	12,9	5,6	5,3
		D	-	4,2	0,0	50,0	5,9	3,1	9,9	0,0
	Tècnics	H	-	14,9	22,2	0,0	21,3	31,8	16,9	10,5
		D	-	6,8	0,0	50,0	16,3	10,6	25,4	0,0
	Llocs operatius	H	-	42,1	55,6	0,0	27,5	25,2	8,5	78,9
		D	-	15,0	11,1	0,0	12,1	12,7	9,9	5,3

⁽¹⁾ Les societats que consoliden per posada en equivalència o es troben classificades com a operacions interrompudes no s'inclou el detall de plantilla, sumarien un total de 555 empleats repartits de la manera següent: Espanya 361, Egipte 87, Puerto Rico 29 i Kenya 78.

	Espanya	França	Països Baixos	Irlanda	Israel	Marroc	Mèxic	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Singapur	Uganda	Total
	6.054	53	6	32	14	93	865	354	21	17	4	75	8	57	11.847
	9,2	54,7	50,0	43,8	71,4	8,6	32,7	35,3	42,9	29,4	25,0	14,7	75,0	66,7	17,2
	61,8	45,3	50,0	46,9	21,4	36,6	58,0	38,1	52,4	70,6	25,0	65,3	25,0	26,3	55,1
	29,0	0,0	0,0	9,4	7,1	54,8	9,2	26,6	4,8	0,0	50,0	20,0	0,0	7,0	27,7
	64,0	49,1	66,7	68,8	85,7	83,9	72,8	65,0	57,1	23,5	50,0	77,3	75,0	87,7	67,6
	36,0	50,9	33,3	31,3	14,3	16,1	27,2	35,0	42,9	76,5	50,0	22,7	25,0	12,3	32,4
	26,7	20,0	0,0	0,0	-	25,0	18,8	32,1	100,0	100,0	0,0	66,7	50,0	0,0	26,2
	28,6	22,2	0,0	16,7	0,0	25,0	18,6	33,3	100,0	100,0	0,0	66,7	0,0	0,0	28,3
	29,6	22,2	0,0	0,0	0,0	20,0	27,5	34,6	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	29,4
	98,9	50,0	0,0	100,0	-	0,0	42,9	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	92,1
	98,8	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	28,6	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	91,5
	99,4	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	33,3	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	94,4
	10,9	13,2	0,0	12,5	0,0	4,3	5,8	4,8	0,0	0,0	50,0	0,0	25,0	1,8	7,4
	4,6	3,8	0,0	0,0	0,0	1,1	2,2	2,5	4,8	5,9	0,0	2,7	0,0	0,0	3,1
	15,2	9,4	16,7	12,5	21,4	40,9	17,9	23,4	14,3	0,0	0,0	25,3	0,0	35,1	14,8
	4,9	5,7	16,7	6,3	7,1	2,2	3,9	12,4	4,8	0,0	0,0	9,3	0,0	3,5	4,7
	20,5	24,5	33,3	40,6	50,0	11,8	26,8	14,4	33,3	23,5	0,0	2,7	50,0	5,3	22,5
	16,2	35,8	16,7	25,0	7,1	2,2	11,0	9,9	14,3	52,9	0,0	8,0	12,5	0,0	13,4
	17,5	1,9	16,7	3,1	14,3	26,9	22,3	22,3	9,5	0,0	0,0	49,3	0,0	45,6	22,8
	10,3	5,7	0,0	0,0	0,0	10,8	10,1	10,2	19,0	17,6	50,0	2,7	12,5	8,8	11,2

Continua >

		Alemanya	Argentina	Austràlia	Bèlgica	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	
Desglossament de la plantilla per tipus de contracte. 2019 ^(%) [102-8]	Contractes fixos	H	-	73,1	88,9	0,0	62,0	72,8	14,1	94,7
		D	-	26,9	11,1	100,0	38,0	27,2	21,1	5,3
	Contractes temporals	H	-	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,4	0,0
		D	-	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	39,4	0,0
Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional. 2019 ^(euros)	Directius	H	-	85.380	-	-	52.054	164.176	148.985	-
		D	-	61.258	-	-	51.074	82.754	104.717	-
	Tècnics	H	-	23.382	-	-	24.187	36.704	15.643	-
		D	-	23.161	-	-	20.435	34.000	14.719	-
	Administratius	H	-	16.508	-	-	31.043	22.134	8.508	-
		D	-	15.119	-	-	17.862	16.480	8.648	-
	Operatius	H	-	17.709	-	-	15.663	16.219	-	-
		D	-	15.221	-	-	11.965	10.646	-	-
	Relació salari mínim estàndard i salari mínim local per país i gènere. 2019	Homes	-	3,8	-	-	3,4	1,0	2,1	-
		Dones	-	3,5	-	-	3,1	1,0	2,2	-
		Total	-	3,7	-	-	3,3	1,0	2,1	-
	Relació total anual de la persona millor pagada de la companyia amb la retribució total anual mitjana de la plantilla. 2019 ⁽²⁾ [102-38]		-	8,6	-	-	10,0	17,4	11,0	-
Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona més ben pagada de la companyia amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla. 2019 ^{(3) (4)} [102-39]		-	1,2	-	-	5,4	-	0,0	-	
Índex de rotació. 2019 ^(%) (nombre de baixes / plantilla mitjana) [401-1]		100,0	2,8	0,0	36,1	5,2	21,1	17,0	5,1	
Índex de rotació voluntària. 2019 ^(%) (nombre de baixes voluntàries / plantilla mitjana) [401-1]		76,5	1,5	0,0	0,0	2,8	3,3	13,0	5,1	

⁽²⁾ Relació entre la retribució total anual de la persona millor pagada de l'organització a cada país on es duiguin a terme operacions significatives amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla —sense comptar la persona més ben pagada— del país corresponent.

⁽³⁾ Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona millor pagada de l'organització a cada país on es duiguin a terme operacions significatives amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla —sense comptar la persona més ben pagada— del país corresponent.

⁽⁴⁾ Les dades a zero signifiquen que un dels indicadors és igual a zero.

Espanya	França	Països Baixos	Irlanda	Israel	Marroc	Mèxic	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Singapur	Uganda	Total
63,8	49,1	68,8	68,7	85,7	83,9	62,1	65,0	57,1	23,5	50,0	77,3	75,0	87,7	66,5
36,0	50,9	33,3	31,3	14,3	16,1	21,5	35,0	42,9	76,5	50,0	22,7	25,0	10,5	31,8
0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,7
114.090	132.735	168.869		98.152	53.594	42.100			-		-	-	-	-
99.173	82.902		-	95.782	52.856	49.720		97.882		88.337		-	-	-
51.887	59.679	80.309		34.924	21.445	18.766		51.556		26.246		-	-	-
48.705	50.637	60.122		34.504	21.247	21.144		42.023		25.920		-	-	-
39.094	37.917		-	13.443	8.400	19.677			-	13.438		-	-	-
36.020	33.444		-	13.743	10.983	19.579		27.493		10.159		-	-	-
37.982	-		-	18.196	7.612	15.458			-	12.998		-	-	-
29.207	-		-	-	7.387		-		-			-	-	-
1,7	1,5	1,5		2,4	2,8	1,5		4,1		2,1		-	-	-
1,7	1,6	1,5		2,7	2,3	1,4		2,9		2,5		-	-	-
1,7	1,5	1,5		2,5	2,6	1,4		3,5		2,3		-	-	-
17,0	4,2		2,8		3,5	7,0	8,7		2,2		5,5	-	-	-
1,0	0,4		3,7		1,1	1,2	0,9		1,3		0,0	-	-	-
8,6	21,7	28,6	25,1	48,9	1,1	17,1	7,7	0,0	5,9	44,1	11,3	0,0	9,0	11,7
1,4	16,7	0,0	25,1	41,9	1,1	6,6	4,9	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	9,0	2,7

Continua >

			Alemanya	Argentina	Austràlia	Bèlgica	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica
Indicadors de Gestió de l'Acompliment i Direcció per Objectius (DPO) desglossat per gènere i categoria professional. 2019 ^(%) [404-3]	Equip directiu	H	-	3,7	0,0	0,0	4,6	3,0	8,5	0,0
		D	-	0,9	0,0	0,0	3,7	0,8	15,5	0,0
	Caps intermedis	H	-	10,1	22,2	0,0	4,6	27,1	4,2	10,5
		D	-	5,4	0,0	0,0	2,2	7,6	4,2	0,0
	Tècnics	H	-	9,9	11,1	0,0	8,4	10,8	4,2	5,3
		D	-	3,8	0,0	50,0	5,9	2,7	9,9	0,0
	Llocs operatius	H	-	14,6	0,0	0,0	9,5	12,9	0,0	10,5
		D	-	4,5	0,0	0,0	6,8	7,4	0,0	0,0
	Total	H	-	38,2	33,3	0,0	27,0	53,9	16,9	26,3
		D	-	14,7	0,0	50,0	18,7	18,5	29,6	0,0
		T	-	52,9	33,3	50,0	45,7	72,4	46,5	26,3
	Plantilla promocionada. ^(%)	2017	-	1,6	-	-	11,0	5,4	11,2	-
2018		-	3,4	12,5	-	12,1	5,4	13,1	-	
2019		-	2,2	-	-	13,9	15,7	-	-	
Empleats amb i sense conveni col·lectiu. 2019 ^(%) . [102-41]	Exclusos	-	28,6	0,0	0,0	27,0	5,0	46,5	0,0	
	Inclusos	-	71,4	100,0	100,0	73,0	95,0	53,5	100,0	
Afiliació sindical. ^(%)	2017	-	47,0	-	-	11,3	68,0	3,8	-	
	2018	-	48,4	-	-	10,2	75,9	-	-	
	2019	0,0	46,6	0,0	0,0	10,5	76,9	0,0	0,0	
Empleats en edat de retir a cinc anys. 2019 ^(%) [EU 15]	Equip directiu	-	22,2	0,0	0,0	5,1	7,7	35,3	0,0	
	Caps intermedis	-	18,0	0,0	0,0	6,2	8,1	0,0	0,0	
	Tècnics	-	8,2	0,0	0,0	4,1	5,7	6,7	0,0	
	Llocs operatius	-	17,2	0,0	0,0	0,0	10,3	0,0	0,0	
	Total	-	15,6	0,0	0,0	2,9	7,9	11,3	0,0	

Espanya	França	Països Baixos	Irlanda	Israel	Marroc	Mèxic	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Singapur	Uganda	Total
10,5	13,2	0,0	12,5	0,0	4,3	5,5	4,8	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	1,7	7,3
4,5	3,8	0,0	0,0	0,0	1,1	2,2	2,5	4,8	5,9	0,0	2,7	0,0	0,0	3,1
8,8	9,4	0,0	40,6	42,9	11,8	24,2	14,4	14,3	23,5	0,0	2,7	12,5	5,2	14,1
5,9	28,3	0,0	21,9	7,1	2,2	10,1	9,9	14,3	52,9	0,0	8,0	12,5	0,0	6,7
4,4	7,5	0,0	12,5	21,4	9,7	14,6	23,4	14,3	0,0	0,0	25,3	0,0	29,3	8,2
2,8	3,8	16,7	6,3	7,1	2,2	3,8	12,4	4,8	0,0	0,0	9,3	0,0	1,7	3,5
1,7	1,9	0,0	3,1	14,3	0,0	9,1	22,3	0,0	0,0	0,0	49,3	0,0	6,9	7,2
1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3	9,2	10,2	0,0	17,6	50,0	2,7	12,5	0,0	4,3
25,5	32,1	0,0	68,8	78,6	25,8	53,4	65,0	28,6	23,5	50,0	77,3	12,5	43,1	36,7
15,0	35,8	16,7	28,1	14,3	9,7	25,3	35,0	23,8	76,5	50,0	22,7	25,0	1,7	17,5
40,5	67,9	16,7	96,9	92,9	35,5	78,7	100,0	52,4	100,0	100,0	100,0	37,5	44,8	54,2
10,2	12,5	-	82,9	-	-	5,9	3,6	-	-	-	2,9	-	-	-
12,6	12,1	-	10,0	-	5,4	4,2	1,7	-	-	-	9,5	-	-	-
16,5	30,2	-	3,1	-	7,5	5,6	6,2	-	-	-	6,7	-	-	-
32,8	71,7	0,0	100,0	0,0	35,5	20,8	57,3	0,0	0,0	75,0	4,0	0,0	0,0	26,0
67,2	28,3	100,0	0,0	100,0	64,5	79,2	42,7	100,0	100,0	25,0	96,0	100,0	100,0	74,0
24,6	-	-	-	-	42,0	48,5	65,3	20,3	59,1	39,4	-	-	-	-
25,8	-	-	-	-	-	48,5	65,6	24,0	58,0	40,6	-	-	-	-
27,5	0,0	0,0	0,0	0,0	65,0	17,8	41,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	37,5	-
0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	40,0	2,9	15,4	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	3,5
1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	27,5	1,1	12,6	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	5,1
1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	15,4	2,1	8,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1
2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	3,9	31,3	0,0	0,0	0,0	10,3	0,0	0,0	7,7
1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	23,7	2,5	17,8	0,0	0,0	0,0	8,0	0,0	0,0	5,1

Continua >

		Alemanya	Argentina	Austràlia	Bèlgica	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica
Empleats en edat de retir a deu anys. 2019 ^(%) [EU 15]	Equip directiu	-	42,6	0,0	0,0	10,3	17,6	52,9	0,0
	Caps intermedis		34,5	0,0	0,0	15,4	16,8	27,3	0,0
	Tècnics	-	16,9	0,0	0,0	11,1	14,5	10,0	0,0
	Llocs operatius	-	31,5	0,0	0,0	6,7	25,7	0,0	12,5
	Total	-	29,3	0,0	0,0	9,9	19,2	21,1	10,5
Noves contractacions. [401-1]	2017	2,0	55,0	1,0	1,0	33,0	267,0	38,0	0,0
	2018	3,0	38,0	7,0	0,0	6,0	180,0	0,0	0,0
	2019	0,0	5,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Nre. d'empleats amb dret a baixa per maternitat/paternitat. 2019 ⁽⁵⁾ [401-3]	Homes	-	14	1	0	8	41	0	0
	Dones	-	14	1	0	6	48	1	0
	Total	-	28	2	0	14	89	1	0
Nre. d'empleats que es van acollir al seu dret de baixa per paternitat/maternitat. 2019 [401-3]	Homes	-	14	1	0	8	30	0	0
	Dones	-	14	1	0	6	48	1	0
	Total	-	28	2	0	14	78	1	0
Nre. d'empleats que no van tornar al seu lloc de treball un cop finalitzat el període de permís per paternitat/maternitat. 2019 [401-3]	Homes	-	0	0	0	0	0	0	0
	Dones	-	0	0	0	2	5	0	0
	Total	-	0	0	0	2	5	0	0
Ràtio d'empleats que van tornar al seu lloc de treball després d'una baixa per paternitat/maternitat i continuen a la companyia un any després del gaudi de la mateixa. 2019 ^(%) [401-3]	Homes	-	100,0	-	-	100,0	66,7	-	-
	Dones	-	83,3	-	-	66,7	100,0	-	-
	Total	-	90,9	-	-	90,9	91,0	-	-

⁽⁵⁾ Nota

El concepte de baixa per maternitat/paternitat i els beneficis socials relacionats presenten especificitats pròpies de la legislació laboral vigent en cada un dels països en què opera Naturgy i que s'han de tenir en compte en interpretar aquestes dades.

Espanya	França	Països Baixos	Irlanda	Israel	Marroc	Mèxic	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Singapur	Uganda	Total
8,5	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	13,0	42,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	12,8
8,7	0,0	0,0	0,0	0,0	62,5	7,4	24,4	25,0	0,0	0,0	23,1	0,0	0,0	14,3
8,0	0,0	0,0	0,0	0,0	38,5	8,9	15,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,4
16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	57,1	17,1	47,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	9,7	22,0
10,6	0,0	0,0	0,0	0,0	59,1	11,6	30,8	4,8	0,0	0,0	28,0	0,0	7,0	15,4
217,0	11,0	0,0	8,0	-	1,0	212,0	34,0	6,0	1,0	2,0	5,0	0,0	5,0	899,0
87,0	2,0	2,0	13,0	17,0	0,0	54,0	13,0	4,0	1,0	0,0	0,0	0,0	18,0	445,0
40,0	0,0	1,0	2,0	6,0	1,0	32,0	19,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	11,0	122,0
118	3	0	2	0	6	7	0	0	1	0	1	0	8	210
62	2	0	1	1	0	13	8	0	3	0	2	0	0	162
180	5	0	3	1	6	20	8	0	4	0	3	0	8	372
111	3	0	2	0	6	7	0	0	1	0	0	0	8	191
62	2	0	1	1	0	13	8	0	3	0	2	0	0	162
173	5	0	3	1	6	20	8	0	4	0	2	0	8	353
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
97,7	66,7	-	100,0	-	100,0	85,7	-	100,0	100,0	-	-	-	100,0	93,8
93,8	75,0	-	-	-	100,0	100,0	100,0	-	100,0	-	100,0	-	100,0	95,1
96,4	71,4	-	100,0	-	100,0	95,0	100,0	100,0	100,0	-	100,0	-	100,0	94,4

Indicadors de Seguretat i salut

Indicadors de sinistralitat de contractistes i subcontractistes_

	2019
Nombre d'accidents amb temps perdut <small>(nre. d'empleats)</small>	194
Dies perduts per accidents amb temps perdut	5.832
Fatalitats	1
Índex de freqüència d'accidents amb temps perdut	0,79
Índex de gravetat d'accidents amb temps perdut	23,50

Nota

No existeix comparació amb anys anteriors ja que s'ha pres com a "accidents amb temps perdut" aquells que figuren amb aquesta classificació a la plataforma Prosafty i els accidents amb baixa in labore que no tenien classificació OSHA en aquest sistema, per agafar així l'escenari més desfavorable.

Indicadors de sinistralitat per país i negoci de públic afectat a causa d'activitats de la companyia_

[EU25]

	Accidents <small>(nre.)</small>	Ferits <small>(nre.)</small>	Morts <small>(nre.)</small>	Accions legals <small>(nre.)</small>
Negoci de gas				
Xile	19	11	15	Pendent de lliurament de Fiscalia
Espanya	47	136	2	2
Mèxic	17	2	0	0
Negoci d'electricitat				
Argentina	5	2	0	2
Espanya	8	11	1	n.d.
Panamà	1	0	1	1

Formació en matèria de seguretat a empleats_

	2019	2018	2017
Assistents sobre el total de la plantilla (%)	57,01	69,77	78,66
Actuacions formatives realitzades	1.189	2.224	2.236
Hores de formació per empleat	6,58	7,70	9,99

Nota

Durant el 2018, s'ha realitzat un ajust de les hores de formació en haver finalitzat del tot la formació de Lideratge en Seguretat i Salut a tots els països.

Indicadors d'Integritat i transparència

	Tributs propis						Tributs tercers									
	Impost sobre beneficis ⁽¹⁾		Altres ⁽²⁾		Total		IVA		Impostos sobre hidrocarburs		Altres ⁽³⁾		Total		Total	
	I19	I18	I19	I18	I19	I18	I19	I18	I19	I18	I19	I18	I19	I18	I19	I18
Espanya	230	62	432	621	662	683	997	1.056	362	409	253	270	1.612	1.735	2.274	2.418
Argentina	22	10	26	17	48	27	8	9	-	-	21	39	29	48	77	75
Brasil	57	52	46	46	103	98	70	73	-	-	11	13	81	86	184	184
Colòmbia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Xile	9	31	10	13	19	44	93	60	-	-	10	47	103	107	122	151
Mèxic	36	71	-	2	36	73	63	39	-	-	12	13	75	52	111	125
Panamà	13	6	7	7	20	13	-	-	-	-	3	4	3	4	23	17
Resta LatAm	15	7	-	2	15	9	-	5	-	-	1	8	1	13	16	22
Total LatAm	152	177	89	87	241	264	234	186	-	-	58	124	292	310	533	574
Resta Europa	11	24	7	8	18	32	81	161	46	80	3	3	130	244	148	276
Total	393	263	528	716	921	979	1.312	1.403	408	489	314	397	2.034	2.289	2.955	3.268

⁽¹⁾ Correspon a l'Impost sobre beneficis efectivament pagat en l'exercici que figura en l'Estat de fluxos d'efectiu dels Comptes anuals consolidats. No inclou quantitats meritades. La informació sobre la conciliació entre l'Impost sobre beneficis registrat i el que resultaria d'aplicar el tipus nominal de l'Impost vigent al país de la societat dominant (Espanya) sobre el "Resultat abans d'impostos", es detalla en la Nota 22 "Situació Fiscal" dels comptes anuals consolidats.

⁽²⁾ Inclou tributs energètics que a Espanya ascendeixen a 169 milions d'euros el 2019 (306 milions d'euros el 2018), tributs locals, la seguretat social per la quota empresarial i altres tributs propis específics de cada país.

⁽³⁾ Inclou bàsicament retencions a treballadors i seguretat social per la quota de l'empleat.

Índex de continguts GRI

— [102-55]



Per al Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisat que l'índex de continguts de GRI sigui clar i que les referències per als Continguts 102-40 a 102-49 corresponguin amb les seccions indicades de l'informe.

El servei es va realitzar en la versió espanyola de l'informe.

GRI Standard	Disclosure	Pàgina	Resposta directa/Omissió	Verificació externa
GRI 101: Fonaments 2016				
GRI 102: General Disclosures 2016				
Perfil de l'organització	102-1 Nom de l'organització.	6		Sí
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis.	15		Sí
	102-3 Ubicació de la seu.	242		Sí
	102-4 Ubicació de les operacions.	12		Sí
	102-5 Propietat i forma jurídica.		Comptes Anuals i Informes de gestió del Grup Consolidat de Naturgy Energy Group, S.A., pàg. 7 https://www.naturgy.com/files/Estados_Financieros_anuales_consolidados_Naturgy_2019.pdf	
	102-6 Mercats servits.	12, 15		Sí
	102-7 Mida de l'organització.	14, 76, 118		Sí
	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors.	118, 121, 208, 210		Sí
	102-9 Cadena de subministrament.	157, 159		Sí
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament.	12		Sí
	102-11 Principi o enfocament de precaució.	45		
	102-12 Iniciatives externes.	36, 77, 88, 141, 186		Sí
	102-13 Afiliació a associacions.	33, 84, 141, 168		Sí
Estratègia	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions.	6		Sí
	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats.	45, 46, 51		Sí
Ètica i transparència	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta.	180, 182		Sí
	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques.	182		Sí

Continua >

GRI Standard	Disclosure	Pàgina	Resposta directa/Omissió	Verificació externa
	102-18 Estructura de governança.	36, 38		Sí
	102-19 Delegació d'autoritat.		El Consell d'Administració ha delegat determinades facultats al President Executiu, qui, al seu torn, atorga facultats concretes als diferents directors generals per qüestions d'indole econòmica, ambiental i social. Dins de les seves respectives competències tenen la màxima responsabilitat, i les qüestions econòmiques, ambientals i socials es troben relacionades en més o menys mesura amb totes les direccions de negoci.	Sí
	102-20 Responsabilitat a nivell executiu de temes econòmics, ambientals i socials.		Per un principi d'especialització, la Direcció Financera té la responsabilitat general sobre les qüestions econòmiques, i la Direcció General de Recursos Corporatius té la responsabilitat general sobre les qüestions ambientals i socials.	Sí
	102-21 Consulta als grups d'interès sobre aspectes econòmics, ambientals i socials.	43		Sí
	102-22 Composició del màxim òrgan de govern i els comitès corresponents.	39		Sí
	102-23 President del màxim òrgan de govern.	39		Sí
	102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern.	40		Sí
	102-25 Conflictes d'interès.	40		Sí
	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia.	38		Sí
	102-27 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern.		De manera recurrent, els diferents directors generals de la companyia són convidats a les sessions del Consell d'Administració per a exposar assumptes relacionats amb el seu àmbit de competències sobre els quals el Consell ha de prendre algun acord o sobre els quals ha d'estar informat. Conseqüentment, en aquest òrgan s'examinen i es debaten aquests assumptes econòmics, ambientals i socials que afecten el desenvolupament dels negocis de la companyia. Cal assenyalar que, com a conseqüència de l'adhesió de la companyia al Codi de Bones Pràctiques Tributàries, s'informa regularment al Consell d'Administració sobre les polítiques fiscals aplicades per la companyia.	Sí

GRI Standard	Disclosure	Pàgina	Resposta directa/Omissió	Verificació externa
	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern.	38		Sí
	102-29 Identificació i gestió de impactes econòmics, ambientals i socials.		<p>L'aprovació dels informes on s'analitzen els diferents tipus de riscos per a la companyia correspon al Consell d'Administració. A través d'aquesta submissió, el consell analitza l'eficàcia dels processos de gestió dels riscos econòmics, ambientals i socials. Així mateix, en tota operació o projecte que se sotmet al Consell, aquest té en compte els riscos que l'acompanyen.</p> <p>En virtut de la cultura de prevenció de riscos en totes les operacions de la companyia, es realitzen <i>due diligence</i> per país, al començament d'operacions rellevants.</p> <p>Adicionalment, cal destacar que el Consell d'Administració és el competent per adoptar la decisió de desinvertir i deixar de tenir presència en un país, atenent criteris diversos, entre els quals destaquen el de la seguretat jurídica.</p>	Sí
Govern	102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc.	44		Sí
	102-31 Revisió de temes econòmics, ambientals i socials.	45		Sí
	102-32 Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat.	38		Sí
	102-33 Comunicació de preocupacions crítiques.	43		Sí
	102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques.	43		Sí
	102-35 Polítiques de remuneració.	42		Sí
	102-36 Procés per determinar la remuneració.	42		Sí
	102-37 Involucració dels grups d'interès en la remuneració.	42		Sí
	102-38 Ràtio de compensació total anual.	210		Sí
	102-39 Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual.	210		Sí
Participació dels grups d'interès	102-40 Llista de grups d'interès.	59		Sí
	102-41 Acords de negociació col·lectiva.	212		Sí

GRI Standard	Disclosure	Pàgina	Resposta directa/Omissió	Verificació externa
Participació dels grups d'interès	102-42 Identificació i selecció de grups d'interès.	59		Sí
	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès.	59		Sí
	102-44 Temes i preocupacions clau esmentats.	59		Sí
Pràctica de reporting	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats.	Comptes Anuals i Informes de gestió del Grup Consolidat de Naturgy Energy Group, S.A., pàg. 148-153. https://www.naturgy.com/files/Consolidated_Financial_Statements_Naturgy_2019.pdf		Sí
	102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema.	190, 191, 195		Sí
	102-47 Llista d'assumptes materials.	189		Sí
	102-48 Reexpressió de la informació.	194		Sí
	102-49 Canvis en l'elaboració d'informes.	190, 191, 194		Sí
	102-50 Període objecte de l'informe.	194		Sí
	102-51 Data de l'últim informe.	Any 2018		Sí
	102-52 Cicle d'elaboració d'informes.	196		Sí
	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe.	197		Sí
	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els Estàndards GRI.	195		Sí
	102-55 Índex de contingut GRI.	218		Sí
	102-56 Verificació externa.	195, 197, 237		Sí
Afers materials				
Emissions i canvi climàtic				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	88		Sí
	103-2 Enfocament de gestió i components.	88		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	88		
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Emissions directes de GEH. ^(Abast 1)	90, 91, 205		Sí
	305-2 Emissions indirectes de GEH en generar energia. ^(Abast 2)	90		Sí
	305-3 Altres emissions indirectes de GEH. ^(Abast 3)	90		Sí
	305-4 Intensitat de les emissions de GEH.	205		Sí

GRI Standard	Disclosure	Pàgina	Resposta directa/Omissió	Verificació externa
GRI 305: Emissions 2016	305-5 Reducció de les emissions de GEH.	92		Sí
	305-6 Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó ^(SAO) .	99		Sí
	305-7 Òxids de nitrogen ^(NO_x) , òxids de sofre ^(SO_x) i altres emissions significatives a l'aire.	99, 205		Sí
	EU1 Capacitat instal·lada .	198		Sí
	EU2 Energia neta produïda.	200		Sí
	EU3 Nombre de clients.	204		Sí
	EU4 Longitud de línies de transport i distribució.	16		Sí
EU5 Assignació de drets d'emissió de CO ₂ o equivalent.	88		Sí	
Seguretat i salut ocupacional				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	138		Sí
	103-2 Enfocament de gestió i components.	138		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	138		
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2016	403-1 Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat.	148		Sí
	403-2 Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional.	142, 18		Sí
	403-3 Treballadors amb alta incidència o alt risc de malalties relacionades amb la seva activitat.	152		Sí
	403-4 Temes de salut i seguretat tractats en acords formals amb sindicats.	148, 152, 153		Sí
	EU25 Ferits o víctimes entre el públic a causa d'activitats de la companyia.	216		Sí
Accés a l'energia				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	63, 170		Sí
	103-2 Enfocament de gestió i components.	63, 170		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	63, 170		
EU: Accés	EU26 Població sense servei en àrees de llicència de distribució o servei de les quals ha estat concedida a la companyia.		No disponible. Els sistemes d'informació de la companyia no permeten reportar aquesta informació.	Sí
	EU27 Desconnexions a clients residencials per impagaments.	202		Sí

GRI Standard	Disclosure	Pàgina	Resposta directa/Omissió	Verificació externa
EU: Accés	EU28 Freqüència de talls d'energia elèctrica.	64, 202		Sí
	EU29 Durada mitjana de talls d'energia.	63, 202		Sí
	EU30 Disponibilitat mitjana de les centrals, desglossada per font d'energia i règim regulador.	201		Sí
Retenció i desenvolupament del talent				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	114		Sí
	103-2 Enfocament de gestió i components.	114		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	114		
GRI 404: Formació i educació 2016	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat.	126		Sí
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició.	120		Sí
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i el desenvolupament professional.	136, 212		Sí
Atenció i satisfacció del client				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	62		Sí
	103-2 Enfocament de gestió i components.	62		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	62		
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis.		En les clàusules de les condicions generals de contractació dels serveis prestats per Naturgy se facilita al client la informació adequada sobre els seus drets i obligacions, així com les característiques dels serveis que es presta —gas i electricitat—, i no hi ha constància d'incompliments d'acord amb les obligacions legals exigides en cadascun dels països en què la companyia està present sobre aquesta matèria.	Sí
	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis.		La companyia no va registrar el 2019 sancions per incompliments relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis.	Sí
	417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting.		La companyia no va registrar, el 2019, sancions per l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció o el patrocini.	Sí

GRI Standard	Disclosure	Pàgina	Resposta directa/Omissió	Verificació externa
Eficiència energètica i consum d'energia				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	96		Sí
	103-2 Enfocament de gestió i components.	96		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	96		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consum energètic dins de l'organització.	97		Sí
	302-2 Consum energètic fora de l'organització.	97		Sí
	302-3 Intensitat energètica.	97		Sí
	302-4 Reducció del consum energètic.	92		Sí
	302-5 Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis.	92		Sí
Diversitat i igualtat				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	128		Sí
	103-2 Enfocament de gestió i components.	128		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	128		
GRI 401: Ocupació 2016	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal.	122, 123, 210, 214		Sí
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals.	131		Sí
	401-3 Permís paternal.	132, 214		Sí
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats.	40, 41, 42		Sí
	405-2 Ràtio de salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes.	129		Sí
GRI 406: No discriminació 2016	406-1 Casos de discriminació i accions correctives empreses.		No consten incidents d'aquesta naturalesa.	Sí
Avaluació de la cadena de subministrament				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	154		Sí
	103-2 Enfocament de gestió i components.	154		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	154		
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors 2016	308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals.	159		Sí
	308-2 Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures preses.	159		Sí

GRI Standard	Disclosure	Pàgina	Resposta directa/Omissió	Verificació externa
GRI 414: Avaluación social de proveïdors 2016	414-1 Nous proveïdors examinats usant criteris socials.	159		Sí
	414-2 Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i accions dutes a terme.	159, 208		Sí
Innovació i tecnologia sostenible				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	22, 23		Sí
	103-2 Enfocament de gestió i components.	22, 23		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	22, 23		
OG2: Quantitat total invertida en energies renovables	OG2 Quantitat total invertida en energies renovables.	23		Sí
Desenvolupament de les comunitats i acció social				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	166		Sí
	103-2 Enfocament de gestió i components.	166		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	166		
GRI 413: Comunitats locals 2016	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament.	173		Sí
	413-2 Operacions amb impactes negatius significatius —reals o possibles— en les comunitats locals.	173		Sí
	EU22 Persones físiques o econòmicament desplaçades i compensació rebuda.		El 2019 no s'han produït desplaçaments de persones com a conseqüència dels projectes d'infraestructures de la companyia.	Sí
	OG9 Operacions en les quals les comunitats indígenes estan presents o es veuen afectades per les activitats i en què hi ha estratègies de participació específiques.	173		Sí
	OG10 Descripció de disputes significatives amb les comunitats locals i pobles indígenes.		No consten incidents d'aquesta naturalesa.	Sí
	OG11 Instal·lacions que han estat desmantellades i instal·lacions en procés de desmantellament.		No consten situacions d'aquest tipus.	Sí
Biodiversitat				
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació de l'assumpte material i la seva cobertura.	105		Sí

GRI Standard	Disclosure	Pàgina	Resposta directa/Omissió	Verificació externa
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-2 Enfocament de gestió i components.	105		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió.	105		
GRI 304: Biodiversitat 2016	304-1 Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats ubicats dins o al costat d'àrees protegides o de zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides.	108		Sí
	304-2 Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis a la biodiversitat.	106, 108		Sí
	304-3 Hàbitats protegits o restaurats.	109, 112, 177		Sí
	304-4 Espècies que apareixen en la llista vermella de la UINC i en llistes nacionals de conservació els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions.	109		Sí
	EU13 Biodiversitat dels hàbitats d'àrees circumdants.	112		Sí
	OG4 Nombre i percentatge d'ubicacions d'operació en què s'ha avaluat i controlat el risc per a la biodiversitat.	105, 112		Sí

Glossari d'indicadors de responsabilitat corporativa

Indicador clau de Responsabilitat Corporativa	Descripció
Excel·lència en el servei	
Satisfacció global amb la qualitat de servei	Grau de satisfacció dels clients amb la qualitat del servei global en un rang de l'1 al 10 (a Xile de l'1 al 7), desglossat per país o regió geogràfica.
Compromís amb els resultats	
Import net de la xifra de negocis (milions d'euros)	Ingressos de la companyia.
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)	Beneficis de la companyia abans d'interessos, impostos, depreciacions i amortitzacions.
Evolució del percentil en DJSI	Puntuació total obtinguda per la companyia en l'avaluació anual de l'Índex Dow Jones de Sostenibilitat.
Gestió responsable del medi ambient	
Emissions directes de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH) (t·tCO ₂ e·q)	Emissions de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH) originades per fonts que posseeix o controla la companyia.
Factor d'emissió amb nuclear (tCO ₂ /GWh)	Taxa d'emissió com a resultat de l'activitat de generació elèctrica resultant del quocient entre la quantitat de contaminant atmosfèric emès (tones de diòxid de carboni) i l'energia produïda (GWh).
Generació de residus perillosos (kt)	Quantitat de residus perillosos més representatius generats.
Inversions i despeses ambientals (milions d'euros)	Despesa per actuacions ambientals realitzades en l'exercici, corresponents a inversions i despeses incorregudes en la gestió ambiental de les instal·lacions, excloent els drets d'emissió.
Interès per les persones	
Índex de plantilla	Nombre d'empleats en la companyia a tancament d'exercici.
Homes/dones (%)	Nombre d'homes en la plantilla respecte al total d'empleats de la companyia a tancament d'exercici, en percentatge/Nombre de dones en la plantilla respecte al total d'empleats de la companyia a tancament d'exercici, en percentatge.
Dones en càrrecs de direcció (%)	Percentatge de dones que es troben exercint un càrrec directiu respecte al total d'empleats de la companyia en llocs directius a tancament d'exercici.
Despeses de personal (milions d'euros)	Quantitat monetària que representen les despeses de la plantilla per a la companyia (sous i salaris, costos de Seguretat Social, plans d'aportació definida, plans de prestació definida, treballs realitzats per a l'immobilitzat de la companyia, i altres).
Inversió en formació anual (euros)	Quantitat monetària total invertida per la companyia en formació dels empleats.
Empleats inclosos en conveni col·lectiu (%)	Percentatge d'empleats que són representats en un conveni col·lectiu respecte al total d'empleats en plantilla, a tancament d'exercici.
Seguretat i salut	
Accidents amb baixa	Nombre d'accidents de treball que causen una baixa laboral.
Dies perduts	Jornades en les quals no s'ha treballat per baixes per accidents de treball. Es calculen des del dia següent al de la recepció de la baixa i se'n consideren els dies naturals.

Indicador clau de Responsabilitat Corporativa	Descripció
Víctimes mortals	Nombre de treballadors que han mort per accidents de treball.
Índex de freqüència	Nombre d'accidents amb baixa ocorreguts durant la jornada de treball per cada milió d'hores treballades.
Índex de gravetat	Nombre de jornades perdudes a conseqüència dels accidents de treball per cada 1.000 hores treballades.
Índex d'incidència	Nombre d'accidents de treball per cada 1.000 treballadors.
Taxa d'absentisme (%)	Absències dels treballadors en els seus llocs de treball com a conseqüència de malalties comunes i accidents no laborals, mesures com el quocient entre el nombre total d'hores laborals perdudes entre el total d'hores teòriques laborables en l'exercici.
Cadena de subministrament responsable	
Proveïdors amb contractes en vigor existents	Nombre de proveïdors als quals se'ls ha contractat algun producte o servei durant l'últim exercici.
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	Quantitat monetària total utilitzada per a cobrir les compres de la companyia.
Pressupost de compra destinat a proveïdors locals (%)	Quantitat de pressupost que es destina a la compra de proveïdors ubicats a la zona geogràfica des d'on es realitza la compra sobre el pressupost total de compres.
Avaluació de proveïdors ESG (nombre)	Nombre de proveïdors que han estat avaluats en matèria ambiental, social i de bon govern (Environmental, Social and Governance).
Compromís social	
Evolució de les aportacions de Naturgy (milions d'euros)	Aportació econòmica a programes d'acció o inversió social i patrocini i mecenatge.
Distribució per tipus d'acció (%)	Distribució de les inversions segons el motiu de les iniciatives, desglossat d'acord amb la metodologia London Benchmarking Group (LBG).
Activitats de patrocini i acció social	Nombre d'activitats dutes a terme per la companyia de patrocini, mecenatge i acció social.
Integritat i transparència	
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic	Nombre de comunicacions realitzades per empleats i proveïdors relacionades amb el Codi Ètic i la Política Anticorrupció que han estat rebudes per la Comissió de Codi Ètic.
Comunicacions per cada 200 empleats	Ràtio del nombre de comunicacions realitzades relacionades amb el Codi Ètic i la Política Anticorrupció que han estat rebudes per la Comissió del Codi Ètic per cada 200 empleats de la companyia.
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)	Nombre de dies de mitjana des que la companyia rep les comunicacions fins que les resol.
Projectes d'auditoria analitzats segons riscos operacionals	Nombre de projectes d'auditoria que han estat analitzats d'acord amb riscos operacionals.
Comunicacions rebudes en matèria de drets humans	Nombre de comunicacions que ha rebut la companyia en matèria de drets humans.
Persones formades en la Política de Drets Humans	Nombre d'empleats que han realitzat una formació sobre la Política de Drets Humans.

Índex de continguts d'acord amb United Nations Guiding Principles Reporting Framework

—

Indicador	Pàgina	Grau de compliment
Sistema de respecte dels Drets Humans (A)		
A1. Compromís polític	IRC 2019 Política de Drets Humans Codi Ètic · pàgines 8-9	Complet
A1.1 Desenvolupament del compromís públic	IRC 2019 Política de Drets Humans · pàgina 19	Complet
A1.2 Abast i àmbit d'aplicació del compromís	IRC 2019 Política de Drets Humans · pàgines 6 i 7	Complet
A1.3 Forma de comunicació del compromís	IRC 2019 Política de Drets Humans · pàgines 17 i 18	Complet
A2. Integrant el respecte pels Drets Humans	IRC 2019 Codi Ètic · pàgina 8 Política de Drets Humans · pàgines 17 i 18 Informe Anual de Remuneracions 2019	Complet
A2.1 Organització de la responsabilitat en matèria de DH	IRC 2019 Política de Drets Humans · pàgina 18	Complet
A2.2 Matèries de DH dutes a l'alta direcció i junta directiva	IRC 2019 Política de Drets Humans · pàgina 18 Informe d'Auditoria i Control 2019	Parcial
A2.3 Conscienciació de treballadors en matèria de DH	IRC 2019 Política de Drets Humans · pàgines 15 i 18 Informe Anual de Remuneracions 2019	Complet
A2.4 Forma de manifest de la companyia del seu compromís amb els DH en les relacions comercials	IRC 2019 Política de Drets Humans · pàgines 11, 17-18	Complet
A2.5 Lliçons apreses sobre DH i conseqüències degudes a això	IRC 2019	Parcial
Definir l'enfocament de Reporting (B)		
B1. Declaració de qüestions destacades	IRC 2019	Complet
B2. Determinació de qüestions destacades	IRC 2019	Complet
B3. Elecció dels punts geogràfics	IRC 2019	Complet
B4. Impactes negatius addicionals	IRC 2019 Informe d'Auditoria Interna 2019	Complet

Indicador	Pàgina	Grau de compliment
Gestió de les qüestions destacades de Drets Humans (C)		
C1. Polítiques específiques	IRC 2019	Complet
C1.1 Importància de la Política de DH per als encarregats d'implementar-les	IRC 2019	Complet
C2. Compromís amb els grups d'interès	IRC 2019	Complet
C2.1 Identificació de grups d'interès per participar en qüestions destacades de DH	IRC 2019	Parcial
C2.2 Grups d'interès que han tingut relació amb la companyia en relació amb els DH	IRC 2019	Complet
C2.3 Influència de la visió dels grups d'interès sobre temes relacionats amb DH	IRC 2019	Parcial
C3. Avaluació d'impactes	IRC 2019	Complet
C3.1 Patrons o tendències en els impactes sobre DH	IRC 2019	Parcial
C3.2 Impactes severos sobre DH	IRC 2019	Complet
C4. Integració de resultats i adopció de mesures	IRC 2019	Parcial
C4.1 Involucració de les parts de la companyia a implementar solucions i prendre decisions sobre qüestions destacades en DH	IRC 2019	Complet
C4.2 Tensions dels impactes de drets humans	IRC 2019 Política de Drets Humans · compromís 6	Parcial
C4.3 Accions preses per a prevenir o mitigar impactes potencials sobre DH	IRC 2019	Complet
C5. Seguiment del rendiment	IRC 2019	Complet
C5.1 Gestió efectiva d'assumptes de DH	IRC 2019	Complet
C6. Reparació	IRC 2019	Parcial
C6.1 Mitjans per a reclamar sobre qüestions relacionades amb DH	IRC 2019 Codi Ètic · pàgina 22	Complet
C6.2 Capacitat de les persones per presentar reclamacions o queixes	IRC 2019 Codi Ètic · pàgina 22	Complet
C6.3 Processament de reclamacions i avaluació de l'efectivitat dels resultats	IRC 2019 Codi Ètic · pàgina 22 Informe d'Auditoria i Control 2019	Complet
C6.4 Patrons i tendències en reclamacions o queixes	IRC 2019	Parcial
C6.5 Reparacions en relació amb algun impacte relacionat amb DH	IRC 2019	Complet

Informe sobre el Bo Verd

Indicadors d'ús de fons

El nombre total de projectes, assignats a 31 de desembre de 2019 al Bo Verd emès el 15 de novembre de 2017, ha estat de 36, amb una inversió total de 800 milions d'euros i amb un percentatge de fons assignat respecte del total de l'import obtingut mitjançant l'emissió del Bo Verd del 100%.

De conformitat amb allò que preveu el Green Bond Framework de Naturgy, no es reporten al tancament del 2019 certs projectes que es van reportar en fase de desenvolupament en l'informe de 2018 en haver estat

posposats. La inversió assignada al Bo Verd i reportada per a aquests projectes a tancament del 2018 ha estat assignada, novament segons allò que preveu el Green Bond Framework, al finançament d'inversions incorregudes al llarg de 2019 en projectes en avançat estat de construcció o ja en operació a tancament del 2019.

S'ha assignat al Bo Verd la inversió incorregut al llarg de 2019 en els projectes reportats en construcció i operació de manera proporcional i fins arribar a l'import total compromès de l'emissió.

Tecnologia	Localització	Nom del projecte	Any de posada en marxa	Estat	Finançament Bo Verd 2019 (M€)	Finançat amb Bo Verd (%)	Emissions evitades (tCO ₂)
Fotovoltaica	Espanya	C.F. Carpio de Tajo	2019	Operació	29,77	98	24.976,73
Fotovoltaica	Espanya	C.F. La Nava	2019	Operació	29,99	99	28.022,71
Eòlica	Espanya	P.E. Ampliacion El Hierro	2019	Operació	36,72	92	39.216,92
Eòlica	Espanya	P.E. Balcón De Balos	2018	Operació	6,20	50	17.813,24
Eòlica	Espanya	P.E. Barasoain	2019	Operació	42,03	87	35.463,13
Eòlica	Espanya	P.E. Doramás	2018	Operació	1,84	48	4.338,89
Eòlica	Espanya	P.E. Fuerteventura II	2018	Operació	2,95	49	7.538,74
Eòlica	Espanya	P.E. La Haría	2018	Operació	1,99	50	4.823,45
Eòlica	Espanya	P.E. La Vaquería	2018	Operació	1,96	50	5.005,13
Eòlica	Espanya	P.E. Merengue	2019	Operació	42,04	97	45.464,43
Eòlica	Espanya	P.E. Mirabel	2020	Construcció	23,26	96	25.543,22
Eòlica	Espanya	P.E. Monciro	2019 i 2020	Operació	34,78	92	39.949,67
Eòlica	Espanya	P.E. Montaña Perros	2018	Operació	1,91	50	5.303,77
Eòlica	Espanya	P.E. Peñaforcada · Catasol II	2019	Operació	10,75	95	8.360,02
Eòlica	Espanya	P.E. Piletas I	2020	Operació	10,36	49	27.450,21

Continua >

Tecnologia	Localització	Nom del projecte	Any de posada en marxa	Estat	Finançament Bo Verd 2019 (M€)	Finançat amb Bo Verd (%)	Emissions evitades (tCO ₂)
Eòlica	Espanya	P.E. San Blas	2019 2020	Operació	33,55	97	35.151,01
Eòlica	Espanya	P.E. Teso Pardo	2019	Operació	29,91	96	30.451,80
Eòlica	Espanya	P.E. Tesorillo	2019	Operació	29,51	96	24.178,67
Eòlica	Espanya	P.E. Tirapu	2020	Construcció	16,20	87	12.666,93
Eòlica	Espanya	P.E. Triquivijate	2018	Operació	3,45	50	9.602,65
Eòlica	Espanya	P.E. Vientos Del Roque	2018	Operació	3,51	50	10.790,74
Eòlica	Espanya	P.E. Montejo De Bricia (Ampliació)	2019	Operació	6,78	87	5.854,62
Eòlica	Espanya	P.E. Carratorres	2020	Construcció	23,15	72	35.558,12
Eòlica	Espanya	P.E. Fréscano	2019	Operació	20,88	93	23.946,77
Eòlica	Espanya	P.E. San Agustín	2019	Operació	25,86	91	32.823,21
Eòlica	Espanya	P.E. Monte Tourado - Eixe	2019	Operació	41,01	96	42.327,77
Eòlica	Espanya	P.E. Pastoriza · Rodeiro	2019	Operació	31,37	92	44.641,61
Eòlica	Espanya	P.E. Serra Do Punago · Vacariza	2019 2020	Operació	27,46	92	32.836,30
Fotovoltaica	Espanya	C.F. Picon I	2019	Operació	32,75	95	29.681,41
Fotovoltaica	Espanya	C.F. Picon II	2019	Operació	30,85	95	29.681,41
Fotovoltaica	Espanya	C.F. Picon III	2019	Operació	28,94	91	29.681,41
Eòlica	Espanya	P.E. Torozos A	2019	Operació	35,61	93	39.080,59
Eòlica	Espanya	P.E. Torozos B	2019	Operació	29,16	93	33.324,83
Eòlica	Espanya	P.E. Torozos C	2019	Operació	34,37	93	39.059,26
Eòlica	Espanya	P.E. Mouríños	2019	Operació	9,99	96	11.720,03
Eòlica	Espanya	Infraestructuras Comunes	2019	Operació	29,14	70	
Total					800,00		872.329,40

Els fons nets de l'emissió del Bo han estat gestionats dins la cartera de liquiditat de la tresoreria de Naturgy, en caixa o altres instruments de liquiditat de curt termini que no inclouen activitats intensives en gasos amb efecte d'hivernacle o altres activitats controvertides. Naturgy ha mantingut al tancament de l'exercici un nivell mínim de caixa fins a assignar la totalitat dels fons del Bo Verd.

Indicadors de benefici ambiental

S'espera que el benefici mediambiental estimat del Bo Verd sigui de 872.329,40 tCO₂/any evitades, d'acord amb un total d'aproximadament 960,4 MW de potència que es preveu instal·lar amb finançament del Bo Verd, amb una producció associada d'uns 2.791,3 GWh/any.

Actuacions en matèria mediambiental i social

En els projectes s'ha considerat la sostenibilitat al llarg de tot el seu cicle de vida, en coordinació amb les administracions competents, amb la participació dels diferents grups d'interès. En l'etapa de disseny, s'ha realitzat en tots els projectes un estudi ambiental on s'ha recollit informació de l'entorn (medi físic, biològic, socioeconòmic i cultural). Aquest estudi ha servit de partida per definir les alternatives de projecte més sostenible, tant ambientalment com social, per identificar

i valorar els impactes associats i per definir les mesures de prevenció, mitigació i, si escau, compensació, necessàries. Durant la fase de construcció, es porta a terme un exhaustiu seguiment ambiental i arqueològic a fi d'assegurar que el projecte s'executa amb les garanties ambientals i socials establertes. Durant l'etapa d'operació, les instal·lacions s'acullen al sistema de gestió ambiental de Naturgy, que està certificat i auditat externament UNE-EN ISO 14001, la qual cosa assegura el control i el compliment dels requisits ambientals, la prevenció d'accidents ambientals i la millora contínua en la reducció dels nostres impactes.

Glossari d'indicadors

Indicadors	Descripció
Indicadors d'ús dels fons	
Descripció dels projectes finançats	Descripció dels projectes finançats amb el Bo Verd, detallant Tecnologia de generació, localització (país), nom del projecte, any de posada en marxa, estat d'execució (1. Desenvolupament, 2. Construcció, 3. Operació i manteniment), a data de tancament.
Finançament assignada Bo Verd: Quantitats assignades ^(en EUR) per projecte i total	Import atribuïble al Bo Verd invertit en projectes que compleixen els criteris d'elegibilitat del Bo Verd, recollits en el Naturgy Green Bond Framework, en milions d'euros, a data de tancament.
Finançat amb Bo Verd ^(%)	Percentatge de la inversió del projecte atribuïble al Bo Verd a data de tancament.
Nombre de projectes	Nre. de projectes el finançament dels quals és atribuïble als fons procedents del Bo Verd, a data de tancament.
Total de quantitats assignades respecte al total de fons ^(%)	Percentatge de l'import total de la inversió atribuïble al Bo Verd en tots els projectes, respecte de l'import total obtingut amb l'emissió del Bo Verd (fons del Bo), a data de tancament.
Descripció de l'ús dels fons no invertits	Descripció de la gestió dels fons obtinguts amb l'emissió del Bo Verd que no han estat assignats a cap projecte, a data de tancament, d'acord amb el "Naturgy Green Bond Framework".
Indicadors de beneficis ambientals	
Emissions evitades de Gasos d'Efecte d'Hivernacle (GEH)	Emissions de CO ₂ (tones de CO ₂ /any) que es preveu evitar anualment mitjançant els projectes d'energia renovable (eòlica i solar), calculades multiplicant la Producció energètica prevista per un factor d'emissió mitjà per regió (Península i Canàries). Aquest factor d'emissió s'ha calculat segons les metodologies dels projectes de Mecanisme de Desenvolupament Net (MDN) d'UNFCCC, que permeten utilitzar o bé un factor d'emissió mitjà de la regió exclouent les emissions de les centrals low cost/must run quan la generació a partir d'aquestes centrals representi menys del 50% del total del sistema elèctric (mètode SIMPLE), o bé un factor d'emissió mitjà del mix elèctric total de la regió (incloent-hi les emissions de les centrals low cost/must) quan la generació a partir d'aquestes centrals representi més del 50% del total del sistema elèctric (mètode MITJÀ). Les dades utilitzades per al càlcul dels factors d'emissió aplicats procedeixen de fonts d'informació pública sobre la base d'estadístiques oficials.
Capacitat energètica	Potència total (MW) corresponent als projectes que es preveu finançar amb el Bo Verd.
Producció energètica	Generació d'energia elèctrica estimada anual (GWh/any), calculada multiplicant la Capacitat energètica per les hores mitjanes estimades de funcionament anual per projecte, corresponent als projectes que es preveu finançar amb el Bo Verd.

Informe de revisió independent sobre el Bo Verd



Building a better working world

Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Forum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
España

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME D'ASSEGURAMENT LIMITAT INDEPENDENT DELS INDICADORS DEL BO VERD

Traducció d'un informe originalment emès en castellà. En cas de discrepància, prevaldrà la versió en llengua castellana

Al Consell d'Administració de Naturgy Energy Group, S.A.:

Abast del treball

Hem portat a terme un encàrrec d'assegurament limitat dels Indicadors del Bo Verd continguts a l'"Informe sobre el Bo Verd 2019" que s'inclou en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2019 (en endavant "IRC2019") de Naturgy Energy Group, S.A. (en endavant, "Naturgy") de l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2019. Aquests s'han preparat conforme als criteris establerts per Naturgy a l'apartat "Glossari d'indicadors" a la pàgina 233 de l'IRC 2019, i definits d'acord amb el "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework" (al juny de 2018 Gas Natural Fenosa va canviar la seva denominació per Naturgy) publicat pel grup i disponible a la seva pàgina web:

(https://www.naturgy.com/files/Gas_Natural_Fenosa_Green_Bond_Framework_def-2.pdf).

Concretament, hem revisat els Indicadors del Bo Verd que s'inclouen als apartats "Indicadors d'ús de fons" i "Indicadors de beneficis ambientals" a les pàgines 231 i 232 de l'IRC2019.

Els administradors de Naturgy Energy Group, S.A. són responsables de la preparació del contingut i de la presentació dels Indicadors del Bo Verd inclosos a l'"Informe sobre el Bo Verd 2019" d'acord amb els criteris establerts per Naturgy, i de la definició d'aquests criteris conforme al "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".

Aquesta responsabilitat inclou, així mateix, el disseny, la implementació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per permetre que els Indicadors del Bo Verd inclosos a l'"Informe sobre el Bo Verd 2019" estiguin lliures d'incorrecció material, a causa de frau o error.

Els administradors de Naturgy Energy Group, S.A. són també responsables de definir, implementar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació dels Indicadors del Bo Verd inclosos a l'"Informe sobre el Bo Verd 2019".

Criteris

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe d'assegurament limitat basant-nos en el treball realitzat. Hem portat a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts a la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 Revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria o de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (NIEA 3000 Revisada), emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC).

Procediments realitzats

En un treball d'assegurament limitat els procediments portats a terme varien en naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió que els realitzats en un treball d'assegurament raonable i, per tant, la seguretat que se n'obté és també menor.



**Building a better
working world**

2

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, en la revisió dels processos per recopilar i validar la informació presentada en els Indicadors del Bo Verd i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- ▶ Reunions amb el personal de les diverses unitats de Naturgy involucrades en l'elaboració dels Indicadors del Bo Verd.
- ▶ Anàlisi dels procediments emprats per recopilar i validar les dades i la informació presentada en els Indicadors del Bo Verd.
- ▶ Anàlisi de l'adaptació dels Indicadors del Bo Verd de Naturgy a l'assenyalat en els criteris establerts per Naturgy, detallats a l'apartat "Glossari d'indicadors" a la pàgina 233 de l'IRC 2019.
- ▶ Comprovació de la traçabilitat dels fons obtinguts a través del Bo Verd assignats al finançament de projectes i dels fons no assignats, i comprovació que les inversions fetes per Naturgy en projectes mitjançant fons atribuïbles al Bo Verd s'han realitzat conforme als criteris del "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".
- ▶ Comprovació, mitjançant proves de revisió basades en la selecció d'una mostra i realització de proves analítiques i substantives de la informació quantitativa i qualitativa dels Indicadors del Bo Verd de Naturgy. Així mateix, n'hem comprovat l'adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de Naturgy.
- ▶ Obtenició d'una carta de manifestacions dels Administradors i la Direcció.

Independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, segons les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICQ 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

Conclusió

Basant-nos en els procediments que hem realitzat i en les evidències que hem obtingut, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que els Indicadors del Bo Verd inclosos a l'"Informe sobre el Bo Verd 2019" de Naturgy corresponents a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2019 no han estat preparats, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els criteris establerts per Naturgy conforme al "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".



**Building a better
working world**

3

Ús i distribució

Aquest informe s'emet únicament per als administradors de Naturgy d'acord amb els termes de la nostra carta d'encàrrec. No assumim cap responsabilitat davant de tercers diferents dels destinataris d'aquest informe.

ERNST & YOUNG, S.L.
(Signatura a l'original en castellà)

Antonio Capella Elizalde

19 de maig de 2020

Informe de revisió independent

— [102-56]



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Forum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
España

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2019

Traducció d'un informe originalment emès en castellà. En cas de discrepància, prevaldrà la versió en llengua castellana

Al Consell d'Administració de Naturgy Energy Group, S.A.:

Abast del treball

Hem portat a terme, per encàrrec de la Direcció de Naturgy Energy Group, S.A. (en endavant, Naturgy), la revisió de la informació de sostenibilitat continguda a l'"Informe de Responsabilitat Corporativa 2019" de Naturgy (en endavant, l'Informe) i a l'Índex de continguts GRI de l'informe adjunt. Aquest informe ha estat elaborat d'acord amb el que s'assenyala a:

- GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) i els suplementes sectorials "Electric Utilities Sector Supplement" i "Oil and Gas Sector Supplement".
- Els principis recollits a la Norma AA1000AP (2018) emesa per AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).
- El "Glossari d'indicadors de responsabilitat corporativa", inclòs al capítol "Informació addicional" de l'informe adjunt.

El perímetre considerat per Naturgy per a l'elaboració de l'Informe està definit a l'apartat "Abast de la informació" del capítol "Sobre aquest informe" de l'Informe adjunt.

La preparació de l'Informe adjunt, així com el seu contingut, és responsabilitat de la Direcció de Naturgy, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.

Criteris

Hem portat a terme el nostre treball de revisió d'acord amb:

- La Guia d'Actuació sobre treballs de revisió d'Informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information", emesa per l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), amb un abast d'assegurament raonable per als indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre integritat i transparència inclosos a l'apartat "Un model de negoci integrat i sostenible" del capítol "Model de negoci" de l'Informe adjunt i un abast d'assegurament limitat per a la resta d'indicadors continguts a l'Índex de continguts GRI del capítol "Informació addicional" de l'Informe adjunt.
- La Norma AA1000AS (2008) d'AccountAbility, sota un encàrrec d'assegurament moderat de tipus 2.

Procediments realitzats

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció de Reputació i Sostenibilitat i a les diverses Unitats de Negoci que han participat en l'elaboració de l'Informe adjunt, i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9:364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



**Building a better
working world**

2

- ▶ Entrevistes amb els responsables de l'elaboració de la informació de sostenibilitat, amb el propòsit d'obtenir un coneixement sobre com es consideren, posen en pràctica i s'integren els objectius i les polítiques de sostenibilitat en l'estratègia de Naturgy.
- ▶ Anàlisi dels processos per recopilar i validar la informació de sostenibilitat continguda a l'Informe adjunt.
- ▶ Comprovació dels processos de què disposa Naturgy per determinar quins en són els aspectes materials, així com la participació dels grups d'interès en aquests processos.
- ▶ Revisió de l'adequació de l'estructura i continguts de la informació de sostenibilitat conforme a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat GRI Standards de Global Reporting Initiative i els suplementos sectorials "Electric Utilities Sector Supplement" i "Oil and Gas Sector Supplement", per a la preparació d'informes segons l'opció de conformitat exhaustiva, i als principis de la Norma AA1000AP (2018).
- ▶ Comprovació, mitjançant proves de revisió, basades en seleccions de mostres, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors inclosos a l'Índex de continguts GRI i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació. Les proves de revisió s'han definit a efectes de proporcionar el nivell d'assegurament indicat.
- ▶ Contrast que la informació financera reflectida a l'Informe ha estat auditada per tercers independents.

Aquests procediments han estat aplicats sobre la informació de sostenibilitat continguda a l'Informe adjunt i a l'Índex de continguts GRI, amb el perímetre i abast indicats anteriorment.

L'abast de la nostra revisió és substancialment inferior al d'un treball d'assegurament raonable. Per tant, la seguretat proporcionada també és menor.

Així mateix, per als indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre integritat i transparència, inclosos a l'apartat "Un model de negoci integrat i sostenible" del capítol "Model de negoci", s'ha portat a terme un treball d'assegurament raonable. Aquest treball ha inclòs la comprensió del sistema de control intern sobre els esmentats indicadors continguts a l'Informe, l'avaluació del risc que pugui haver-hi errors materials, l'execució de proves i avaluacions sobre el seu contingut, i la realització d'altres procediments que hem considerat necessaris. Entenem que el nostre examen ofereix una base raonable per a la nostra opinió.

Aquest informe en cap cas pot entendre's com un informe d'auditoria.

Independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, segons les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICQ 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en sostenibilitat amb àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informació.



3

Conclusions

En la nostra opinió, els indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre integritat i transparència, inclosos a l'apartat "Un model de negoci integrat i sostenible", revisats amb un nivell d'assegurament raonable, estan preparats i presentats, en tots els aspectes significatius, d'acord amb els criteris establerts per Naturgy descrits al "Glossari d'indicadors de responsabilitat corporativa", inclòs al capítol "Informació addicional" de l'Informe adjunt.

Adicionalment, com a resultat de la nostra revisió limitada, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la resta d'indicadors inclosos a l'Índex de continguts GRI no hagin estat preparats, en tots els aspectes significatius, d'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat GRI Standards, els seus suplementos sectorials "Electric Utilities Sector Supplement" i "Oil and Gas Sector Supplement" i els criteris establerts per Naturgy al "Glossari d'indicadors de responsabilitat corporativa", que inclou la fiabilitat de les dades, l'adequació de la informació presentada i l'absència de desviacions i omissions significatives.

Sobre l'aplicació de Naturgy de la Norma de Principis d'AccountAbility AA1000AP (2018), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens indiqui que Naturgy no hagi aplicat els principis d'inclusivitat, rellevància, capacitat de resposta i impacte segons el que es detalla a l'apartat "Compliment amb els estàndards de referència" del capítol "Sobre aquest informe" de l'Informe adjunt.

Recomanacions

Hem presentat a la Direcció de Naturgy les nostres recomanacions relatives a les àrees de millora en relació amb l'aplicació dels principis de la Norma AA1000AP (2018). Les recomanacions més significatives es refereixen a:

- **Inclusivitat:** Partint de la definició del pla estratègic de sostenibilitat 2019-2020 i donats els canvis en l'estructura i l'autonomia creixent dels països portats a terme el 2018 i consolidats el 2019, es recomana impulsar el pla de comunicació de sostenibilitat durant el 2020 assegurant la inclusió dels grups d'interès locals i fomentant les iniciatives de consultes periòdiques amb els grups d'interès als diferents països on opera la companyia.
- **Rellevància:** Naturgy realitza anualment un procés d'identificació i valoració d'assumptes materials que són rellevants per als seus grups d'interès, que li ha servit per definir el pla estratègic de sostenibilitat 2019-2022. Es recomana continuar treballant en la inclusió dels grups d'interès dels països en els que opera la companyia. A més, es recomana avançar en la comunicació amb més detall de la forma en que aquest procés està alineat amb els processos de presa de decisions i desenvolupament de l'estratègia del Grup.
- **Capacitat de resposta:** Naturgy ha definit el 2019 un nou pla estratègic de sostenibilitat 2019-2022, utilitzant com a punt de partida el pla estratègic de la companyia. En aquest pla estratègic de sostenibilitat s'ha determinat una sèrie d'accions a realitzar durant l'any 2020. Es recomana avançar en la definició d'objectius quantitatius a mig termini en matèria de sostenibilitat, tant a nivell corporatiu com en les diferents unitats de negoci del grup, que permetin realitzar un seguiment periòdic del grau d'avanç d'aquestes accions.
- **Impacte:** Naturgy té establerts una sèrie de mecanismes per avaluar l'impacte en els diferents territoris on opera. No obstant, recomanem avançar en la definició d'indicadors que permetin mesurar de forma periòdica i estructurada el seu impacte en els diferents territoris on opera. En paral·lel, recomanem fomentar la mesura i anàlisi del valor a llarg termini creat per Naturgy, desenvolupant un procés per avaluar i gestionar els impactes reals i potencials de l'organització als diferents territoris on té influència.



**Building a better
working world**

4

Aquest informe ha estat preparat exclusivament per a l'interès de Naturgy d'acord amb els termes de la nostra carta d'encàrrec.

ERNST & YOUNG, S.L.

(Signatura a l'original en castellà)

Antonio Capella Elízalde

19 de maig de 2020



Domicili social

Av. de San Luis, 77
28033 Madrid

Seu a Barcelona

Plaça del Gas, 1
08003 Barcelona

www.naturgy.com

<https://informeanual2019.naturgy.com>

Edició

Dirección General de Comunicación
y Relaciones Institucionales

Disseny

Addicta Comunicación Corporativa



www.naturgy.com