

Informe de
Responsabilidad
Corporativa
2019



Informe de
Responsabilidad
Corporativa
2019



Cada día un
nuevo reto, estar
cerca de ti, de todos
nosotros

Índice

—

Carta del Presidente | **06**

Posicionamiento sostenible de Naturgy | **10**

Modelo de negocio | **12**

Innovación vanguardista y sostenible | **22**

Gobernanza | **36**

La responsabilidad corporativa y Naturgy | **54**

Excelencia en el servicio | **62**

Compromiso con los resultados | **74**

Gestión responsable del medioambiente | **80**

Interés por las personas | **114**

Seguridad y salud | **138**

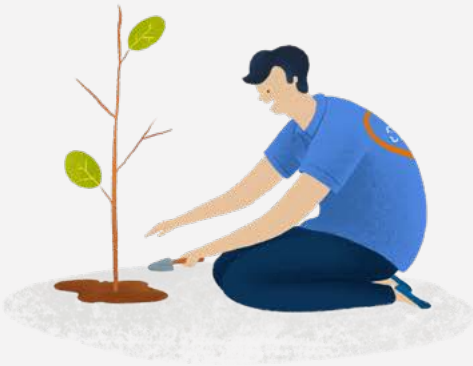
Cadena de suministro responsable | **154**

Compromiso social | **166**

Integridad y transparencia | **180**

Acerca de este informe | **188**

Información adicional | **198**



Carta del Presidente

— [102-1] y [102-14]



Estimado lector,

En estos días en los que vivimos la peor crisis sanitaria a la que como sociedad nos hayamos enfrentado en el último siglo, no podemos dejar de hacer referencia en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2019 a nuestro compromiso social y al impacto que en nuestra actividad está teniendo esta pandemia global.

La primera de las medidas tomadas por Naturgy fue la de proteger la salud de nuestros empleados en todos los países donde operamos, asegurando las mejores prácticas en materia de prevención para aquellos que forman parte del colectivo de servicios esenciales, y para el resto poniendo a disposición todos los medios necesarios para poder teletrabajar; por otro lado hemos sido pioneros en diseñar un plan de retorno a la actividad ordinaria por etapas, asegurando una vuelta al trabajo con las máximas garantías y siguiendo las recomendaciones y protocolos de las autoridades sanitarias nacionales e internacionales.

Naturgy asumió el compromiso de ayudar a mitigar los efectos de esta pandemia, especialmente en los colectivos vulnerables, las familias, autónomos y pymes. Así fuimos pioneros en poner en marcha una serie de medidas enfocadas a dicho objetivo como son el aplazamiento de pagos en las facturas de electricidad, gas y servicios y la flexibilidad en el pago con financiación sin intereses. El objetivo esencial es ayudar a nuestros más de cuatro millones de clientes domésticos y 250.000 pymes y autónomos en España.

Asimismo, la empresa fue identificando e implementando medidas en todos los países de Latinoamérica en los que tiene operaciones. Estas medidas se tomaron en línea con la evolución de la pandemia en dichos territorios, siendo algunas de éstas comunes a todos los países, como la suspensión de los cortes de servicio o el aplazamiento o facilidades en los pagos de las facturas, y otras diferenciadas según la realidad de cada zona.

La compañía también tomó la decisión de adelantar los pagos a gran parte de nuestros proveedores para contribuir en lo posible a la estabilidad financiera de estas empresas, lo que permitirá también ayudar al mantenimiento del empleo del tejido productivo en

España ante esta situación. Hasta 1.100 proveedores, que dan empleo a cerca de 16.000 personas se acogieron a esta medida. En otros países como Argentina, Chile y México, entre otros, también se implementaron medidas para facilitar la liquidez de estas empresas.

En Naturgy también nos hemos puesto al servicio de la sociedad ofreciendo suministro energético gratuito, tanto de electricidad como de gas, a los hoteles y residencias que han cedido sus instalaciones a la sanidad pública para ampliar la oferta de camas disponibles debido al colapso de los centros hospitalarios. En concreto, hasta 36 hoteles medicalizados se han adherido a esta iniciativa. Además, Naturgy también ha ofrecido gas gratuito a los recintos feriales de IFEMA en Madrid y de la Fira en Barcelona.

También quiero hacer un reconocimiento explícito, y con el orgullo que me produce sentirme parte del equipo, de las muestras de solidaridad e iniciativas lanzadas por los empleados de Naturgy durante todo este periodo. A través del programa Tu Idea Suma, creado especialmente para esta ocasión, los empleados de la compañía propusieron 221 iniciativas, algunas de ellas corresponden a las que les he expuesto anteriormente, para combatir el Covid19. Complementariamente a esto se lanzó el programa Tu Solidaridad Suma que en pocos días sólo en España consiguió recaudar donaciones de los empleados, a las que también se sumó la compañía, por un importe de 1.100.000 euros que fueron destinados a la Cruz Roja en España para la compra de material sanitario para los hospitales. Esta campaña fue replicada en los demás países donde opera la compañía, generando donaciones a la Cruz Roja de dichos territorios o directamente a instituciones de sanidad.

Afortunadamente, las iniciativas solidarias y de responsabilidad social de Naturgy no han sido las únicas y han formado parte de un coro de acciones impulsadas por miles de empresas de todos los tamaños y sectores que están contribuyendo con su fuerza productiva y con sus servicios a la mitigación de esta crisis. A todas ellas nuestro reconocimiento por su espíritu solidario y colaborativo tan necesario en estos momentos.

La relevancia de las medidas para responder a esta crisis no nos aleja de nuestra estrategia en el ámbito de la sostenibilidad, conscientes del contexto económico y social que atravesamos en la actualidad, indiscutiblemente influido por retos como el cambio climático y la conservación de la biodiversidad. La relevancia y transversalidad de estos impactos requiere una visión de futuro clara y un marco que permita actuar rápida y ágilmente al sector privado, los gobiernos y el resto de la sociedad.

Este marco de actuación está definido principalmente por el Acuerdo de París y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, y cuyos objetivos se orientan a la transformación del actual modelo económico hacia uno descarbonizado, inclusivo y dentro de los límites del planeta. Europa, a través del European Green Deal, ha sido un ejemplo de ambición y liderazgo en este ámbito, que establece la estrategia 2050, impulsando los cambios necesarios para beneficiar a las personas, al medio ambiente y a la economía.

Naturgy no se mantiene ajeno a esta prioridad en la agenda global, y a la demanda de prácticas de sostenibilidad exigentes que los diferentes grupos de interés tienen sobre las compañías, especialmente con todo lo que tiene que ver con el cambio climático. Como respuesta a estas demandas, en 2019 se ha reforzado nuestro compromiso mediante la adopción de una nueva Política y Plan de Medio Ambiente, con objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. En este sentido, caminamos decididamente hacia un escenario en línea con el mandato del Acuerdo de París y avanzamos en la adaptación de nuestra compañía a la transición energética.

Este año 2019, hemos incrementado las inversiones en energías renovables, destinando la mayor inversión de la historia de la compañía, y hemos sido pioneros solicitando formalmente el cierre de todas las centrales de generación eléctrica por carbón del grupo en España.

Nuestra apuesta por un mix energético más renovable nos ha ayudado a reducir en un 16% las emisiones directas de CO₂ en el año 2019, siguiendo lo establecido en nuestro Plan de Medio Ambiente a 2022, que también define las líneas de acción en materia de economía circular y biodiversidad. Además, hemos conseguido que por primera vez las emisiones evitadas por Naturgy en el último ejercicio hayan superado el total de nuestras emisiones directas e indirectas, lo que refleja nuestro avance y contribución hacia una economía descarbonizada.

Esta contribución a la transición energética se ve reforzada por nuestro modelo de innovación sostenible y abierta, que se articula a través de la política de innovación y el trabajo que realizan nuestros *think tanks* mediante sus aportaciones en los ámbitos de la movilidad sostenible, la economía circular y la transición justa.

Actualmente, los temas relativos a la sostenibilidad son parte esencial de la agenda del Consejo de Administración como una de sus prioridades estratégicas. El hecho de que en el seno del propio Consejo se decidiese crear una Comisión de Sostenibilidad, y delegarle la responsabilidad de realizar la supervisión del cumplimiento de los objetivos marcados en materia de sostenibilidad, es una demostración del máximo compromiso del Consejo para tal fin.

A los diferentes instrumentos con los que ya contamos para velar por la integridad de la compañía (Código Ético, Política Anticorrupción, Política de Conflictos de Interés y Política de Derechos Humanos), hay que sumarle este año una Política de Relaciones Institucionales, que recoge los principios de relación con las Administraciones Públicas y nuestra presencia en instituciones y asociaciones. También durante el último ejercicio, el Modelo de Prevención Penal ha sido certificado conforme a las normas UNE 19601 sobre sistemas de gestión de compliance penal e ISO 37001 sobre sistemas de gestión antisoborno.

Otra prioridad estratégica para Naturgy es el compromiso con la seguridad y la salud, recogido también en la Política de Responsabilidad Corporativa y en la nueva Política Global de Seguridad y Salud, lo que nos permitió seguir reduciendo los índices de accidentabilidad de nuestros empleados. Así, en 2019 no hubo ningún accidente mortal de empleados de la compañía y el índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido se redujo en más de un 12%.

También en el ámbito de las personas, continuamos aplicando nuevas medidas para avanzar en la diversidad de la plantilla, en el desarrollo de talento, y en el bienestar y productividad de los empleados; todas ellas impulsadas por la tecnología, que nos permite avanzar en nuestra transformación global, la simplificación de los procesos y la dotación a las unidades de negocio de plena responsabilidad, optimizando el soporte que reciben de las funciones corporativas.

Más allá, y gracias a la acción de la Fundación Naturgy, hemos superado el millar de rehabilitaciones energéticas de viviendas de familias vulnerables, que han mejorado su bienestar en el hogar; la Escuela de Energía ha formado a más de 19.000 personas para que adopten comportamientos energéticos más eficientes; y nuestros voluntarios han asesorado a 4.000 familias, dentro de nuestro Plan de Vulnerabilidad. Además, en línea con los objetivos europeos de transición energética justa, estamos llevando a cabo iniciativas que favorezcan el desarrollo de las zonas afectadas por el cierre de las centrales de carbón.

La responsabilidad de Naturgy hacia el exterior no termina en el impacto de nuestras actividades, sino que se extiende a nuestra cadena de suministro. Por eso, en 2019 hemos evaluado hasta un 94% de nuestros proveedores desde una perspectiva de sostenibilidad y hemos auditado el 61% del volumen de compra a proveedores con alto riesgo ESG.

Estos logros han sido reconocidos nuevamente por distintos índices y agencias de rating. En 2019, Naturgy ocupó por tercer año consecutivo el liderazgo mundial entre las *utilities* de gas en el Dow Jones Sustainability Index, y el liderazgo entre todas las *utilities* en el índice FTSE4Good por segundo año también consecutivo. El índice Euronext Vigeo nos incluyó en sus clasificaciones World120, Eurozone120 y Europe 120, como una de las 120 empresas más sostenibles de esas geografías. MSCI nos mantuvo la valoración AAA y Sustainalytics nos situó entre las cinco mejores *utilities* del mundo. Finalmente, y en materia de cambio climático, CDP nos reconoció en 2019 con la máxima calificación (A List 2018), siendo la única compañía energética española y una de las cinco a nivel global en conseguirlo.

Les invito ahora a que profundicen en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2019, donde se detallan los resultados de la compañía a lo largo del ejercicio respecto a los compromisos con nuestros grupos de interés. Se reporta también en este informe nuestra contribución a los Acuerdos de París y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, todo ello elaborado de acuerdo con los GRI Standards en su nivel exhaustivo.

Por último, recordarles que encontrarán también información de sostenibilidad en el Informe Integrado y en el Informe de Huella de Carbono, este último elaborado según las recomendaciones de la Task-force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD).



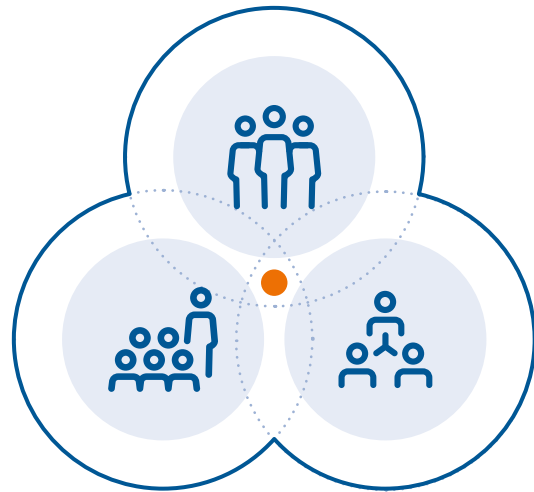
Francisco Reynés
Presidente Ejecutivo

Posicionamiento sostenible de Naturgy

—

Naturgy considera esencial para la creación de valor y construcción de confianza mantener una conducta íntegra y responsable con sus grupos de interés, así como potenciar la sostenibilidad y visión a largo plazo de la compañía; siendo estos los pilares fundamentales e intrínsecos de sus valores y cultura corporativa.

El escenario global presenta una serie de desafíos, entre los que se encuentran el cambio climático, la transición energética, la escasez de recursos naturales, la disrupción tecnológica y digital, o el crecimiento de la población y urbanización, a los que Naturgy se anticipa y adapta. La compañía consigue así anteponerse a los riesgos tradicionales y emergentes, encontrar nuevas oportunidades de negocio y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés.



Triple misión con un objetivo común

- **Atender las necesidades energéticas de la sociedad** ofreciendo productos y servicios de calidad respetuosos con el medio ambiente.
- **Atender las necesidades energéticas de nuestros accionistas** ofreciéndoles una rentabilidad creciente y sostenible.
- **Atender las necesidades de nuestros empleados** ofreciéndoles la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.



La visión de futuro de Naturgy, sin olvidar sus raíces y sus más de 175 años de historia, tiene como objeto proteger el actual modelo de negocio y establecer las bases para continuar creando valor, apostando por el gas natural como energía para una transición sostenible, y por el impulso de las energías renovables, la eficiencia energética y la economía circular.

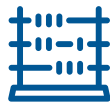
La compañía dispone de esta visión consciente de la importancia que tienen sus actuaciones sobre las personas y el entorno donde desarrolla su actividad, y, por ello, establece una serie de compromisos que garanticen el bienestar – actual y futuro – de las personas y los entornos con los que tiene contacto.

Compromisos de Naturgy



01

Excelencia en el servicio



02

Compromiso con los resultados



03

Gestión responsable del medioambiente



04

Interés por las personas



05

Seguridad y salud



06

Cadena de suministro responsable



07

Compromiso social



08

Integridad y transparencia

Gracias a los positivos resultados en cada uno de estos compromisos, en 2019, un año más, diferentes organismos de relevancia internacional han reconocido la gestión de Naturgy. Estos reconocimientos no residen únicamente en el buen desempeño económico de la compañía, sino también en sus logros en materia ambiental, social y reputación, permitiendo a la compañía distinguirse tanto en un buen lugar en el que invertir como también en el que trabajar.

Modelo de negocio

Naturgy de un vistazo | 12

Un modelo de negocio integrado
y sostenible | 15

Presente y futuro de Naturgy: bases
estratégicas | 21



Naturgy de un vistazo

— [102-4], [102-6] y [102-10]

Naturgy está presente en 28 países, tiene más de 18 millones de clientes y cerca del 50% de sus empleados trabaja fuera de España. Su presencia internacional garantiza una posición privilegiada para capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico, convirtiéndolo en uno de los principales operadores del mundo.

Alemania

Comercialización de GN/GNL.

Argentina

Distribución de gas (5 provincias incluyendo Buenos Aires y 2,2 millones de clientes) y distribución de electricidad (0,2 millones de clientes).

Argelia

Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL y gasoducto Medgaz.

Australia

Generación eólica (96 MW).

Bélgica

Comercialización de GN/GNL.

Brasil

Distribución de gas (Estado de Rio de Janeiro, São Paulo Sur y 1,1 millón de clientes). Comercialización de GN/GNL y generación (153 MW, solar).

Chile

Distribución de gas (4 regiones y 0,7 millones de clientes), transporte y distribución de electricidad (13 regiones y 3,0 millones de clientes). Proyectos de generación eólica y solar.

China

Comercialización de GN/GNL.

Costa Rica

Generación (101 MW, hidráulica).

Egipto

Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL (planta de licuefacción de Damietta).

España

Exploración, transporte, distribución y comercialización de gas y electricidad. Generación (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, carbón, cogeneración, mini hidráulica, eólica y fotovoltaica).

Francia

Comercialización de GN/GNL.Regasificación Montoir.

Holanda

Comercialización de GN/GNL.

India

Comercialización de GN/GNL.

Irlanda

Comercialización de GN/GNL y de electricidad.

Japón

Comercialización de GN/GNL.

Luxemburgo

Comercialización de GN/GNL.

Marruecos

Infraestructura de GN/GNL y gasoducto Magreb-Europa.

México

Distribución de gas (diez estados del país incluyendo México y 1,7 millones de clientes) y generación (2.365 MW, ciclos combinados y 234 MW, eólica).

Omán

Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL (planta de licuefacción de Qalhat).

Panamá

Distribución de electricidad (Panamá centro, oeste, interior, Chiriquí y 0,7 millones de clientes), y generación (22 MW, hidráulica).

Pakistán

Comercialización de GN/GNL.

Perú

Distribución de gas (Arequipa).

Portugal

Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

Puerto Rico

Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificación) y generación.

Reino Unido

Comercialización de GN/GNL.

República Dominicana

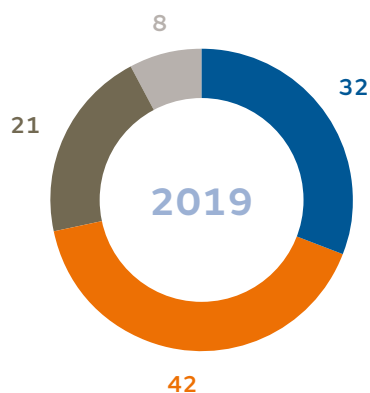
Generación (198 MW, fuel).

Singapur

Comercialización de GN/GNL.

Contribución del ebitda por actividades_

(%)



Actividad

- Gas y Electricidad (mayormente en España, Europa y Latinoamérica).
- Infraestructuras EMEA (España y África).
- Infraestructuras LatAm Sur (Latinoamérica).
- Infraestructuras LatAm Norte (Latinoamérica).

Nota

El -3% corresponde a otras actividades.

Principales magnitudes de Naturgy_

[102-7]

	2019	2018	2017
Operaciones			
Ventas de actividad de distribución de gas ^(GWh)	465.844	449.259	460.014
Transporte de gas/EMPL ^(GWh)	68.703	117.526	100.371
Puntos de suministro de distribución de gas ^(en miles)	11.075	10.605	10.491
Puntos de suministro de distribución de electricidad ^(en miles)	7.691	7.569	7.447
Red de distribución de gas ^(km)	133.917	119.998	116.181
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad ^(km)	218.831	215.532	214.399
Energía eléctrica producida ^(GWh)	44.704	46.658	46.389
Personal			
Número de empleados ⁽¹⁾	11.847	12.700	14.718
Financiero (millones de euros)			
Importe neto de la cifra de negocios	23.035	24.339	23.207
Beneficio operativo bruto (ebitda)	4.562	4.019	3.903
Inversiones totales	1.685	2.321	1.782
Beneficio neto	1.401	(2.822)	1.360
Dividendo pagado	1.319	1.400	1.001
Datos por acción (euros por acción)			
Cotización a 31 de diciembre	22,40	22,26	19,25
Beneficio ⁽²⁾	1,43	(2,83)	1,36

⁽¹⁾ No incluye número de empleados en los negocios clasificados como operaciones interrumpidas (78 personas en 2019 y 786 personas en 2018).

⁽²⁾ Calculado considerando el número medio ponderado de acciones propias a lo largo del ejercicio.

Un modelo de negocio integrado y sostenible

— [102-2] y [102-6]

Naturgy está presente en los negocios de la electricidad y el gas, desde su obtención hasta la distribución y comercialización. Esto ha permitido a Naturgy ser la mayor compañía integrada de gas y electricidad de España, y ser reconocida como la distribuidora de gas con mejor desempeño financiero en la zona EMEA por S&P Global Platts.

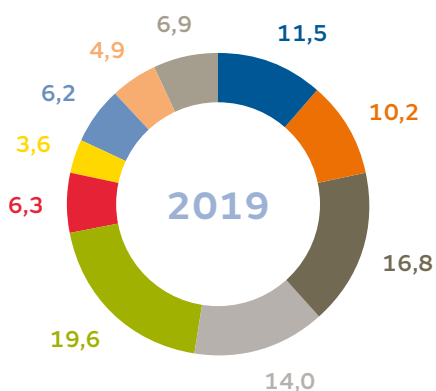
Aprovisionamiento y transporte de gas

Naturgy dispone de una cartera de suministro de 30 bcm flexible, diversificada y competitiva. Tiene una infraestructura de gas única e integrada en la que destaca la gestión de tramos de gasoductos y una flota propia de ocho buques metaneros.

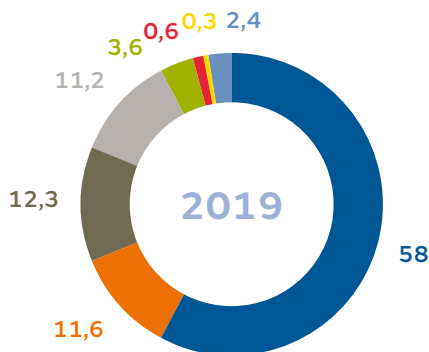
Generación eléctrica

La capacidad de producción de electricidad de Naturgy es de 16,9 GW y se sustenta en un mix de generación equilibrado, competitivo y respetuoso con el medio ambiente. Así, la compañía desarrolla su actividad con diferentes tecnologías: renovables (hidráulica, eólica y solar), ciclo combinado, cogeneración, carbón y nuclear.

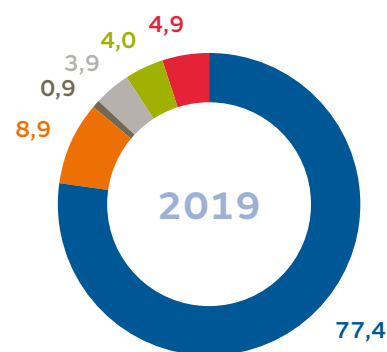
Aprovisionamiento y transporte de gas_ (%)



Capacidad instalada por fuente de energía_ (%)



Producción de electricidad mediante fuentes renovables por país_ (%)



- Nigeria.
- Rusia.
- Trinidad y Tobago.
- Omán/Egipto/otros.^(*)
- Estados Unidos.
- Qatar.
- Otros (GN).
- Argelia.
- Otros (GNL).

- Ciclo combinado.
- Térmica.
- Hidráulica.
- Eólica.
- Nuclear.
- Mini-hidráulica.
- Cogeneración.
- Solar.

- España.
- México.
- Panamá.
- Australia.
- Brasil.
- Costa Rica.

^(*) Gas proveniente de Unión Fenosa Gas.

Distribución de gas y electricidad

La compañía distribuye gas natural en el mercado doméstico comercial y en el mercado industrial de grandes clientes, tanto dentro como fuera de España. Es líder en el mercado español y en el latinoamericano.

Longitud de la red de distribución de gas_

[EU4]

	2018 2019	
	Total	Variación (%)
Red de distribución ^(km)	133.917	11,6

Asimismo, Naturgy realiza actividades de distribución eléctrica en **España, Argentina, Chile y Panamá**. Esta línea de negocio incluye la distribución de electricidad a pequeños y a grandes usuarios: consumidores residenciales, pymes y grandes empresas.

Longitud de la red distribución y transporte de electricidad _

[EU4]

	2018 2019	
	Total	Variación (%)
Red de distribución y transporte ^(km)	218.831	1,53

Comercialización de gas y electricidad

La actividad de comercialización de Naturgy abarca los segmentos mayorista y minorista de gas y electricidad en los mercados liberalizados, tanto en España como en el resto del mundo. En España, es la compañía líder en el mercado de comercialización de energía: gas, electricidad y otros productos en todos los segmentos, desde el residencial hasta el industrial.

	2019	
	Gas	Electricidad
Número de clientes ^(en millones)	11,1	7,7

Otras líneas de negocio

Servicios energéticos que favorecen la diversificación de las actividades y los ingresos, anticipándose a las nuevas tendencias del mercado, las necesidades específicas de los clientes y ofreciéndoles un servicio integral no centrado únicamente en la venta de energía.

Indicadores clave de Responsabilidad Corporativa_

	2019	2018	2017
Excelencia en el servicio ⁽¹⁾			
Satisfacción global con la calidad del servicio ^(escala 0-10)			
España (residencial)	7,24	7,42	7,27
España (industrial)	7,54	7,38	7,55
Argentina	-	7,47	7,92
Brasil	8,6	8,45	8,41
Chile (electricidad) ⁽²⁾	5,68	5,67 ¹	5,60 ¹
Chile (gas) ⁽²⁾	5,92		
México	8,52	8,39	8,68
Panamá	-	7,40	7,61
Compromiso con los resultados			
Importe neto de la cifra de negocios	23.035	24.339	23.207
Beneficio operativo bruto, ebitda ^(millones de euros)	4.562	4.019	3.903
Evolución del percentil en DJSI	100	100	100
Gestión responsable del medioambiente			
Emisiones directas de gases de efecto invernadero ^{(GEI) (Mt CO₂eq)}	15,4	18,3	20,5
Factor de emisión con nuclear ^(tCO₂/GWh)	301	342	388
Consumo de agua ^(hm³)	20,0	26,5	28,0
Generación de residuos ^(kt)	154	450	824
Residuos valorizados y reciclados ^(%)	57	65	33
Iniciativas de mejora de la biodiversidad ^{(n.º) ⁽³⁾}	257	-	-
Ebitda certificado ambientalmente ^(%)	88,7	88,7	87,7
Inversiones y gastos ambientales ^{(millones de euros) ⁽⁴⁾}	546	494	96
Interés por las personas			
Número de empleados ⁽⁵⁾	11.847	12.700	14.718
Hombres/mujeres ^(%)	68/32	69/31	71/29
Mujeres en puestos directivos ^(%)	29,4	28,3	26,2
Gastos de personal ^(millones de euros)	924	1.010	1.009
Inversión en formación anual ^(euros)	6.989.462	10.387.384	14.322.806
Empleados incluidos en convenio colectivo ^(%)	74,0	75,9	77,2

Continúa >

⁽¹⁾ En 2018 y 2017 se proporcionaba el dato de satisfacción de Chile de forma agregada, para gas y electricidad. Desde 2019 se proporciona por separado. Asimismo, Argentina y Panamá no han realizado medición de satisfacción global con la calidad del servicio durante 2019 y se realizará en 2020.

⁽²⁾ Dato medido en una escala del 1 al 7.

⁽³⁾ Indicador creado en 2019.

⁽⁴⁾ El dato de 2018 y 2019 incluye la inversión en energías renovables.

⁽⁵⁾ No incluye número de empleados en los negocios clasificados como operaciones interrumpidas (78 personas en 2019 y 786 personas en 2018).

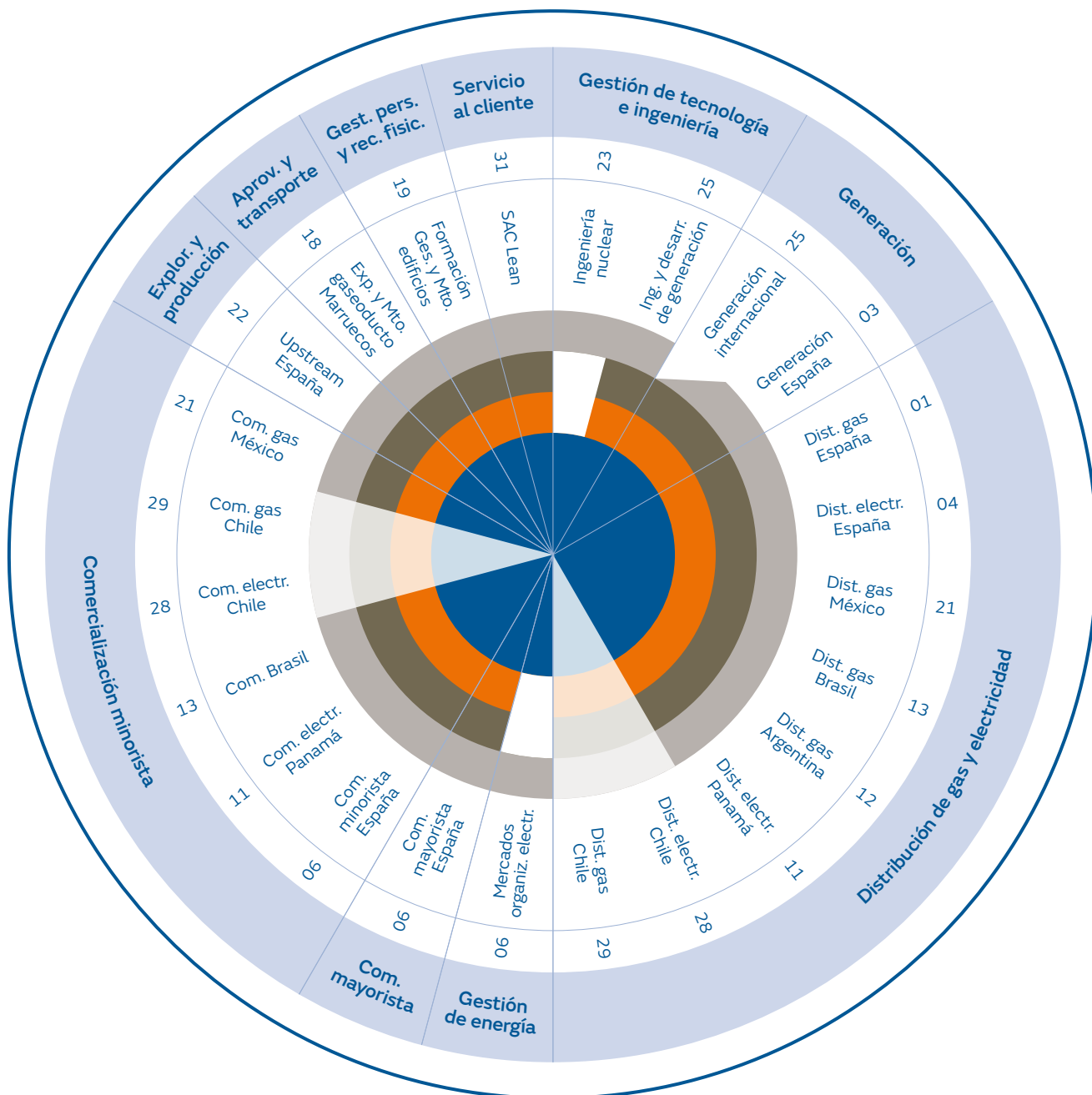
	2019	2018	2017
Seguridad y salud ⁽⁶⁾			
Número de accidentes con tiempo perdido ^(n.º de empleados)	14	16	-
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	704	956	-
Fallecidos	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,12	0,12	-
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	6,04	7,13	-
Tasa de absentismo ^(%)	2,48	2,68	2,18
Cadena de suministro responsable			
Proveedores con los que existen contratos en vigor	7.896	8.670	9.877
Volumen total de compra adjudicado ^(millones de euros)	2.510	3.147	3.428
Presupuesto de compra destinado a proveedores locales ^(%)	92,37	94,94	90,75
Proveedores evaluados según criterios ESG ^{(número) ⁽⁷⁾}	7.407	6.906	4.758
Compromiso social			
Evolución de la aportación de Naturgy ^(millones de euros)	8,16	11,01	12,86
Distribución por tipo de acción ^(%)			
Social	83,7	30,04	61,0
Medioambiental	2,1	26,48	8,0
Cultural	14,2	43,48	31
Actividades de patrocinio y acción social	134	253	361
Integridad y transparencia			
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	194	199	141
Comunicaciones por cada 200 empleados	3,28	3,18	1,67
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones ^(días)	48	26	44
Auditorías realizadas en base al riesgo de fraude	95	58	77
Comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos ⁽⁸⁾	0	0	0
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos	7.918	7.508	10.132

⁽⁶⁾ A excepción de la tasa de absentismo, los indicadores de seguridad y salud han sido calculados según el nuevo criterio OSHA (indicadores por cada 200.000 horas trabajadas). Se ha recalculado el año 2018 para poder comparar la información. La tasa de absentismo responde al indicador 403-2.

⁽⁷⁾ Environmental, Social and Governance (ESG). La evaluación ESG de proveedores se realiza en las principales filiales del grupo donde está implantada la herramienta Achilles, mediante la que se realiza la clasificación empresarial de proveedores.

⁽⁸⁾ Las materias de derechos humanos a las que hace referencia este indicador son la libertad de asociación y negociación colectiva, el respeto de los derechos de las minorías étnicas y el rechazo del trabajo infantil y, en general, cualquier forma de explotación.

Esquema de certificaciones de calidad, medio ambiente, seguridad y salud_



^(*) Los números del gráfico se corresponden con la Adenda del sistema integrado de gestión.

- Calidad (ER) · ISO 9001.
- Medio Ambiente (GA) · ISO 14001.
- Seguridad y Salud (SST) · ISO 45001.
- Empresa Saludable (ES) · Modelo de Empresa Saludable.



El sistema integrado de gestión

Naturgy cuenta desde hace años con un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud (SIG), certificado según los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, que es auditado externamente todos los años. En 2019 esta auditoría fue realizada por AENOR en todos los negocios y países.

Los procesos certificados por este sistema son:

- Extracción e inyección de gas natural.
- Transporte y operación del gasoducto Magreb-Europa.
- Generación de electricidad (origen térmico, hidráulico, eólico y solar).
- Distribución de gas natural y electricidad.
- Transporte de electricidad.
- Comercialización mayorista y minorista de gas natural y electricidad.
- Desarrollo y ejecución de proyectos de ingeniería.
- Gestión de la energía en los mercados ibéricos organizados de electricidad.
- Actividades corporativas de formación, servicio a clientes, facturación y cobro.
- Mantenimiento de edificios.

Como parte del SIG, también se audita y certifica anualmente el Sistema Integrado de Gestión de Empresa Saludable en las unidades de España, Argentina, Brasil, Chile, Marruecos, México y República Dominicana, de acuerdo con el Modelo de Empresa Saludable.

Complementariamente, la actividad de servicios energéticos incluida en la comercialización de gas natural y electricidad en España está certificada en el sistema de gestión de la energía según la norma ISO 50001.

Respecto al ejercicio anterior, durante el año 2019 se ha iniciado la implantación de la norma ISO 45001 para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en todo el grupo, que reemplaza a OHSAS 18001. También se ha iniciado la implantación en México del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente (SASISOPA), de acuerdo con la regulación en México relativa a seguridad y protección del medio ambiente. Asimismo, se ha completado la desconexión de los procesos del SIG de las actividades de distribución y comercialización en Colombia, Italia y Moldavia.

Presente y futuro de Naturgy: bases estratégicas

En junio de 2018 fue presentado el Plan Estratégico 2018-2022, a través del cual el grupo estableció su modelo de negocio centrado en la creación de valor.

Con base en él, Naturgy se enfoca en dar respuesta a su propio modelo industrial centrado en:

Considerar la transición energética una oportunidad

El gas natural y las energías renovables tendrán un papel muy relevante en el cumplimiento de los objetivos sobre cambio climático marcados en el Acuerdo de París. Por ello, Naturgy se ha fijado las siguientes líneas de actuación:

- Triplicar la capacidad instalada de renovables en 2022.
- Aprovechar el liderazgo en plantas de ciclo combinado y en el mercado global de GNL.
- Desarrollar el gas natural en el transporte.
- Desarrollar el gas renovable.

Además, la compañía trabaja por:

- Mejorar la eficiencia energética de sus activos.
- Aumentar la electrificación y penetración del gas en los países de operación.

Ser una empresa competitiva y ágil

Naturgy presenta un nuevo Plan de eficiencias y se compromete a una reducción de gastos operativos anuales de 500 millones de euros en 2022. Para ello, define líneas sólidas y tangibles en los tres estadios de su operativa:

- **Organización**
Se han implantado cambios a lo largo de toda la organización para ganar autonomía y facilitar la toma de decisiones por parte de las unidades de negocio, siempre con el control de la corporación.

- **Activos**

Se buscan mejores prácticas para optimizar la gestión y el mantenimiento de activos con base en modelos predictivos y centros de excelencia.

- **Procesos**

Se revisan las colaboraciones con terceros para lograr la automatización de las tareas no fundamentales.

Impulsar la transformación a través de la digitalización

La digitalización va a liderar la transformación del grupo a través de los siguientes objetivos para 2022:

- **Relación con el cliente**

75% de los servicios prestados vía canales digitales y 20% de penetración vía internet de las cosas.

- **Procesos y operaciones**

Más del 80% de forma automatizada.

- **Control remoto de los activos**

80% de sensorización y control remoto.

- **Técnicas avanzadas de análisis**

90% de gestión basada en los datos.

Posicionar al cliente en el centro

Con las innovaciones tecnológicas –*Smart apps*, *Smart meters*, control remoto, autoconsumo eléctrico, almacenamiento de energía– Naturgy busca:

- Un único modelo de experiencia de cliente.
- Definir servicios y soluciones que aporten mayor valor añadido.
- Mejorar la segmentación de los clientes.
- Innovación y digitalización.

Innovación vanguardista y sostenible

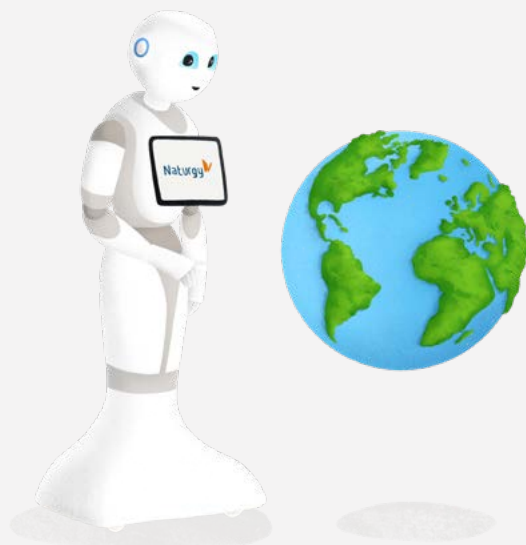
Visión de la innovación | 22

Enfoque de la innovación | 23

Gobierno de la innovación | 24

**Planificación de la innovación y vigilancia
tecnológica | 30**

Fomento de la innovación | 33



Visión de la innovación

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Innovación y tecnología sostenible)

Para Naturgy innovar no es una posibilidad, es una necesidad. Es la clave de la transformación de la compañía. Facilita que su actividad sea más eficiente, imaginando nuevos modelos de negocio disruptivos y descubriendo nuevas formas de poner al cliente en el centro, aprovechando tecnologías novedosas o siguiendo las últimas tendencias del mercado.

Esta forma de concebir la innovación le permite transformar los riesgos en oportunidades, como contribución a la creación de una compañía ágil y capaz de vivir con solvencia en un marco de transformación constante.

Con este propósito de transformación y considerando indispensable la aportación de la innovación en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico, está en proceso de elaboración la política de innovación corporativa, marco de actuación para todos los empleados del grupo.

La innovación es clave para anticiparse al impacto de los cambios que se producen en la sociedad, como la transformación digital, que afecta a la forma de vida, las necesidades de los clientes o la transición energética hacia una economía descarbonizada. Naturgy desarrolla productos y nuevos modelos de negocio que complementan a sus principales actividades.

Se presenta también un nuevo camino en el ámbito de la innovación abierta, en la que Naturgy colabora con otras compañías del ecosistema compartiendo la agenda y herramientas de innovación. Ejemplos de estas iniciativas han sido Start4Big o Madrid in Motion.

En definitiva, la innovación es una herramienta fundamental de los negocios para anticiparse a lo que vendrá en el futuro y lograr un desarrollo sostenible de la actividad. Además, ofrece un relato claro que apuntala el objetivo de Naturgy y su contribución a la sociedad, un mensaje que también alcanza a accionistas, administraciones, clientes y empleados.

Enfoque de la innovación

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Innovación y tecnología sostenible)

El Modelo de Innovación de Naturgy se estructura a través de líneas de innovación prioritarias, alineadas con los objetivos del Plan Estratégico que patrocinan y soportan los negocios. Para desarrollar este plan, Naturgy emplea un modelo de innovación con dos enfoques: *push & pull*. El primero, centrado en el desarrollo de soluciones tecnológicas propias que respondan a los retos planteados en la visión estratégica. El segundo, que busca la tracción del ecosistema de innovación abierta para encontrar oportunidades de negocio, ideas y talento.

Este modelo de innovación se basa en seis líneas de innovación estratégica: generación renovable y almacenamiento, gestión avanzada de activos de distribución, gas renovable e hidrógeno, generación distribuida y almacenamiento, movilidad sostenible y soluciones de cliente, sobre las que se definen unos *roadmaps* que recogen los principales *insights* del entorno y orientan las actuaciones de innovación.

Una de las principales herramientas sobre las que se cimienta la innovación en Naturgy son los observatorios y *think tanks*, que se encargan de realizar la vigilancia tecnológica y la exploración de las tendencias más

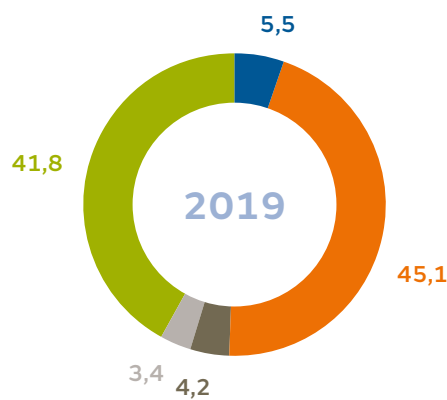
relevantes. Estos grupos están integrados por más de 200 personas procedentes de toda la organización, responsables de elaborar los *roadmaps* de cada una de las líneas de innovación. Además, los *think tanks* colaboran con las unidades de negocio y estrategia para desarrollar el posicionamiento de Naturgy y definir las líneas de acción concretas.

Resulta fundamental contar con una visión clara y precisa del ecosistema de la innovación, tanto para el lanzamiento de retos como para el pilotaje de soluciones. El elemento integrador entre el talento que reside en el ecosistema y Naturgy son los laboratorios e *innovaHubs*, que favorecen la ideación y facilitan la creación de grupos multidisciplinares para resolver retos de negocio.

Además, la innovación debe garantizar rapidez y un alto porcentaje de éxito. Para ello, el modelo de Naturgy está basado en la metodología *hit or fail-fast*, en la que todas las iniciativas son validadas en cada fase de desarrollo, favoreciendo la toma de decisiones de forma ágil y eficiente, minimizando riesgos e inversiones y maximizando el retorno de la inversión realizada.

Inversión en innovación_

(%) [OG2]



Total
en innovación

36M€

2019

Innovación

■ Social. ■ Procesos. ■ Marketing. ■ Organización. ■ Producto.

Gobierno de la innovación

El Comité de Innovación Estratégica, integrado por el Presidente y los directores de primer nivel de *reporting*, es el órgano de gobierno encargado de velar porque todas las iniciativas de innovación están alineadas con las líneas estratégicas de innovación.

La actividad se centra en seis líneas estratégicas:

- Generación renovable y almacenamiento.
- Gestión avanzada de activos de distribución.
- Gas renovable e hidrógeno.
- Generación distribuida y almacenamiento.
- Movilidad sostenible.
- Soluciones de cliente.

Sobre estas líneas se han diseñado *roadmaps* para cada línea de negocio, con el establecimiento de directrices y objetivos, tanto en el horizonte del Plan Estratégico como en el largo plazo, contribuyendo con ello a la sostenibilidad de la compañía. Además, se garantiza una ejecución de actividades y proyectos de innovación coherente, con un seguimiento y evaluación mediante KPIs consistentes.

Generación renovable y almacenamiento

La visión de Naturgy es clara, para cumplir con el compromiso de lucha contra el cambio climático el mix energético de la compañía debe evolucionar de forma progresiva hacia un modelo sin emisiones, garantizando siempre la seguridad y calidad del suministro.

En el nuevo modelo libre de emisiones tendrán un papel muy importante las energías renovables, que, para asegurar la continuidad del suministro, tendrán además que estar respaldadas por sistemas fiables de almacenamiento. Por eso, el desarrollo de las tecnologías de almacenamiento energético es clave en este proceso.

Generación renovable

En el marco de la estrategia energética de la Unión Europea para el 2030, el sector fotovoltaico y el eólico están llamados a convertirse en las principales fuentes de energía primaria en España.

La innovación en generación renovable desarrollada en Naturgy apuesta por la implantación de nuevas tecnologías en la monitorización optimizada del estado de los activos y su gestión automatizada e inteligente. La compañía considera también imprescindible seguir avanzando en priorizar la seguridad y sostenibilidad de sus actividades.

⚙ Campo de pruebas fotovoltaicas en La Nava, Ciudad Real

El proyecto tiene como objetivo la realización de pruebas sobre distintos paneles solares, seguidores y otros equipos y parámetros de diseño de instalaciones de generación solar fotovoltaica. Las instalaciones del campo de pruebas se integran en el campo fotovoltaico existente de 49,0 MW, lo que permite otorgar a los resultados la representatividad de una instalación real.

⚙ DCIM-Renovables

El proyecto consiste en la búsqueda de una solución óptima en costes para la monitorización de los centros de procesamiento de datos de instalaciones remotas de generación renovable desatendidas. Los sistemas auxiliares de estos centros son críticos para garantizar la disponibilidad de estos. La singularidad de estas instalaciones en lo que se refiere a acceso de comunicaciones, cobertura y funcionamiento desatendido suponen nuevos retos en materia de IoT y de IA. Durante 2019, se han realizado diferentes pruebas de concepto que se ampliarán durante el año 2020.

Almacenamiento

Otra área importante en las actividades de innovación es el almacenamiento, orientado en ofrecer un aumento todavía mayor de la calidad y fiabilidad del suministro, en desarrollar soluciones conjuntas con los clientes y en permitir una mayor y más fácil integración en la red de la electricidad de origen renovable.

⚙️ BESTRES

El alcance del proyecto consiste en el desarrollo de un simulador de la viabilidad de la participación de las baterías en los mercados de energía y operación. La herramienta permite estudiar diversos entornos regulatorios. Hasta ahora se han abordado de modo particular los mercados español, chileno y mexicano.

⚙️ Hibridación renovable - almacenamiento Parque eólico de La Vega I & II

El objetivo es demostrar la viabilidad técnica de una instalación híbrida gestionable, capaz de prestar múltiples servicios eléctricos, al propio parque y al sistema. El parque eólico elegido es el conjunto de instalaciones de La Vega I & II, situados en las proximidades del municipio de Monfarracinos (Zamora). El sistema de gestión de energía instalado se trata de una batería de flujo de vanadio, un equipo convertidor bidireccional y un sistema de control que gestiona toda la instalación.

Durante el año 2020 se efectuarán diversas pruebas en condiciones reales del sistema para poder explorar las posibilidades reales que éste puede ofrecer para conseguir mejorar la gestión de la energía entregada al sistema tanto de este tipo de plantas como de otras similares.

Gestión avanzada de activos de distribución

El futuro de las redes de distribución

La transición energética marca el camino hacia un sistema más distribuido, sostenible y con una mayor participación de los clientes. Este escenario supone un nuevo paradigma de la distribución de electricidad donde son protagonistas

la generación distribuida, la electrificación de la demanda y la conexión de los vehículos eléctricos. En este escenario, el distribuidor de electricidad se enfrenta a nuevos retos en la operación de sus redes y en la gestión de sus activos. La digitalización se convierte en un facilitador clave de las soluciones a estos retos. En su caso, la red de gas se convierte en un facilitador para la integración de nuevas tecnologías sostenibles como el gas renovable.

En esta línea, durante 2019, se ha comenzado una línea de estudios sobre impactos de la generación distribuida y del vehículo eléctrico en las redes existentes, así como el efecto que tendrían diferentes medidas mitigadoras sobre estos impactos. Sobre esta semilla, en los próximos periodos, se trabajará sobre un posicionamiento sobre el rol del distribuidor de electricidad en el nuevo escenario energético.

En el caso de la red de gas, ésta se prepara para la integración de nuevos clientes que inyectarán gas de origen renovable de forma distribuida a través de la participación de Nedgia, el distribuidor de gas de Naturgy, en los proyectos de gas renovables descritos en su correspondiente sección.

Mantenimiento avanzado en redes

El mundo de las redes eléctricas y de gas está sumido en un momento de transformación sustancial: además de mantener su papel de infraestructuras críticas para el suministro de energía, pasan a asumir un rol fundamental en la integración eficiente de las energías limpias como la generación distribuida y el gas renovable, así como de la movilidad sostenible. En este contexto, se debe explorar nuevas maneras de operar y mantener las redes que mejoren la eficiencia, incrementen la seguridad y mejoren el servicio ofrecido a los clientes.

Este retador escenario viene acompañado por un desarrollo vertiginoso de las tecnologías digitales que facilitan y aceleran el cambio. La robótica y la inteligencia artificial son dos de estas tecnologías que está aprovechando Naturgy tanto para automatizar los procesos de inspección de los activos como para implantar nuevos procesos de mantenimiento basados en la condición. Esta nueva filosofía permite planificar los trabajos priorizando aquellos donde se puede anticipar algo que podría suceder.

⚙️ GALA (Gestión Avanzada de Líneas Aéreas)

En el ámbito eléctrico, durante 2019 se han realizado grandes avances en la creación de un sistema de gestión de los trabajos de tala y poda que trabaja con un modelo predictivo de crecimiento de vegetación basado en imagen satelital y vuelo de drones. El sistema cuenta con una optimización de los trabajos basada en la minimización de riesgos. Como resultado de todas las acciones, se obtienen grandes eficiencias y mejoras en la seguridad de las instalaciones y de las personas que trabajan en campo.

⚙️ SPIDER

En el terreno de las actuaciones correctivas, Unión Fenosa Distribución -la empresa distribuidora de electricidad del grupo- ha comenzado en 2019 un proyecto de desarrollo e integración de sensores de bajo coste capaces de medir la posición y vibraciones de los conductores de las líneas eléctricas. Esto le permitirá anticiparse a las averías al detectar impactos de la vegetación en los conductores, reducir los tiempos de reposición de servicio en caso de avería y un mayor aprovechamiento de la capacidad de transporte de las líneas eléctricas.

⚙️ ENSO

En el ámbito de la monitorización de activos, Nedgia -empresa de redes de gas de Naturgy- y un consorcio de 36 socios de ocho países trabajan en un proyecto de desarrollo y demostración de soluciones de microbaterías y *harvesting*. Este permitirá gestionar la energía en dispositivos IoT autónomos a partir de una serie de tecnologías desarrolladas previamente y para las que ya se dispone de capacidad de fabricación de pre-series.

Gas renovable e hidrógeno

El gas natural renovable es un combustible equivalente al gas natural pero obtenido de recursos renovables -biomasa o residuos orgánicos-. Es una energía neutra en emisiones de CO₂ que contribuye a la lucha contra el cambio climático, forma parte de la llamada economía circular. Supone una gestión eficiente de los residuos

que posibilita a la sociedad producir, distribuir y consumir gas autóctono, desarrollando así la economía local. Para promover el uso de gas natural renovable, las actuaciones se han centrado en la producción de biometano a partir de biogás y en la metanación con hidrógeno. Naturgy lleva años trabajando en la promoción del gas natural renovable. La actividad se centra en el desarrollo de proyectos pilotos para investigar este tipo de gas con el objetivo de maximizar su producción y reducir sus costes.

⚙️ Proyecto de producción de gas renovable en la EDAR de Butarque

En 2019 ha tenido lugar la primera inyección de gas renovable en la red de distribución de Nedgia, gas generado a partir de biogás procedente de la valorización de residuos de la depuradora de aguas residuales (EDAR) de Butarque, Madrid. La instalación, operada por Nedgia, se enmarca en el consorcio europeo ECO-GATE para impulsar la movilidad sostenible. La EDAR cuenta con un módulo de producción de biometano, un módulo para su inyección en la red, y un módulo de repostaje de gas natural comprimido (GNC) para vehículos. La instalación estará operativa durante un año con el objetivo de demostrar el uso eficiente y ecológico del gas renovable en aplicaciones de movilidad terrestre y el desarrollo del mercado de certificados de garantías de origen de gas renovable en España.

⚙️ Unidad Mixta de Gas Renovable

Se trata de un caso de éxito en el que Naturgy, junto con Energylab y la colaboración de la Empresa Pública de Depuración de Bens (A Coruña), han puesto en marcha una planta de producción de biometano a partir de lodos orgánicos de la depuradora de aguas residuales urbanas. En la misma instalación, se ha puesto en funcionamiento una planta experimental de metanación biológica, con un elevado componente de innovación y desarrollo. Con el biometano producido, se ha suministrado combustible renovable a un autobús de línea regular además de tres vehículos de explotación de la planta permitiendo el recorrido de más de 135.000 km en conjunto. De forma global, a lo largo de 2019, esto ha supuesto una reducción de emisiones de cerca de 6.000 TnCO₂. Durante el año que viene, dando continuidad al proyecto, se instalará un módulo de inyección para inyectar el biometano producido en la red de gas.

⚙️ Ris3Cat CoSin

Junto al Instituto de Investigación en Energía de Cataluña (IREC) y la spin-off alemana Ineratec GmbH, Naturgy ha diseñado, construido y puesto en operación una planta piloto de producción de metano sintético en la depuradora de aguas residuales de Sabadell. Este proyecto innovador está englobado en el concepto Power-to-Gas, que se basa en convertir y almacenar los excesos de electricidad provenientes de fuentes renovables aleatorias, como la fotovoltaica y la eólica, en gas metano. El programa experimental se ha llevado a cabo con éxito, desarrollando nuevos catalizadores que ofrecen mejoras en la reacción con el fin de reducir costes del proceso.

Además de los citados proyectos de metanización, dentro del concepto de Power-to-Gas, Naturgy participa en distintas actividades de estudio de producción de hidrógeno verde y sus posibilidades de inyección en la red de gas natural.

Generación distribuida y almacenamiento

La publicación del RD 244/2019, que regula las condiciones del autoconsumo eléctrico, presenta una oportunidad para el desarrollo de la generación distribuida basada en solar fotovoltaica dentro del mercado español. La directiva establece los principios para una nueva configuración del mercado de la electricidad que fomenta la figura del agregador.

Con la regulación actual, las baterías se han visto desplazadas por el incentivo de la inyección a red. No obstante, la bajada de los costes de la tecnología fotovoltaica hace más asequibles las instalaciones de autoconsumo. Esta ventaja competitiva se ve incrementada con la posibilidad que ofrece el nuevo RD de llevar a cabo instalaciones de autoconsumo compartido.

Gracias al avance de las tecnologías, hoy en día las infraestructuras y sistemas inteligentes permiten descentralizar los puntos de distribución de energía, revolucionando los modelos y dando paso a nuevas oportunidades de negocio. Naturgy asume que la sociedad evoluciona hacia modelos colaborativos y descentralizados, y la generación distribuida no es una excepción. La tecnología Blockchain ofrece la posibilidad de desarrollar nuevos modelos de producción y autoconsumo compartido.

Durante 2019 se han continuado las iniciativas de generación distribuida y autoconsumo iniciadas en años anteriores, y además se ha comenzado a potenciar la creación de nuevos productos y servicios para clientes.

⚙️ Proyecto GrowSmarter

El objetivo es aplicar tecnologías para el empoderamiento de la ciudadanía, el ahorro económico y la reducción de emisiones en entornos de *smart cities*, con el fin de que éstas sean replicables a futuro en otros distritos y ciudades. En este proyecto Naturgy asume un papel clave en Barcelona desarrollando nuevas tecnologías en tres ámbitos:

- La rehabilitación energética de edificios residenciales y terciarios para reducir su impacto ambiental
- La aplicación de sistemas de gestión inteligente de energía en el hogar para mejorar la eficiencia y el ahorro energético.
- La instalación de placas fotovoltaicas con sistemas de almacenamiento que permiten la autosuficiencia y la integración de las energías renovables en la red, como por ejemplo, en la sede de Naturgy en Barcelona.

⚙️ Proyecto Manhattan

Desarrollo de nuevos productos y servicios que pongan en valor la energía que el cliente es capaz de generar con su propia instalación y donde Naturgy pueda ofrecer servicios de almacenamiento de energía.

Movilidad sostenible

Naturgy continúa con su estrategia de liderazgo en las soluciones de movilidad sostenible. La compañía ha seguido apostando por el despliegue a nivel nacional de una infraestructura de carga de gas natural vehicular para uso público. Además, participa en proyectos tecnológicos para la recarga de este tipo de combustible a escala usuario como el proyecto HYGEM o el proyecto GNV Web, desarrollado en Río de Janeiro para proporcionar a los clientes una herramienta web ágil y flexible que facilite el desarrollo del mercado de consumo de gas natural vehicular.

Asimismo la compañía presta una atención especial a la mejora de la eficiencia energética y económica de sus propias estaciones de suministro, donde ha explorado soluciones de almacenamiento de energía en volantes de inercia con el objetivo de hacer una gestión energética más eficiente.

Durante el año 2019, Naturgy no sólo ha seguido impulsando la mejora de la movilidad a gas natural, también ha realizado importantes proyectos en el ámbito de la movilidad basada en electricidad.

⚙️ NEAR (New Electricity Assets for Recharging)

El proyecto trata de dar respuesta al rol del distribuidor en el despliegue de infraestructura de recarga pública. Durante 2019, se han estudiado las eficiencias que se producen por el uso de infraestructura de red existente para el despliegue de estos recursos de recarga eléctrica. Además, se han creado dos entornos de pruebas en instalaciones de Naturgy con uso de infraestructura propia de Unión Fenosa Distribución que darán soporte al desarrollo de soluciones durante 2020.

⚙️ LNG ON Wheels ©

Durante 2019 se ha continuado con el desarrollo de una solución que facilitará el suministro de gas natural licuado (LNG, siglas en inglés) en zonas con unas características definidas. Consiste en un LNG Truck Carrier que transporta cisternas y que cuenta con un novedoso módulo que permite la conexión y carga simultánea de las cisternas desde un buque metanero u otra infraestructura de suministro.

Soluciones de cliente

Smart Client

El uso de tecnologías como internet de las cosas (IoT) y la inteligencia artificial permite desarrollar la figura del cliente activo, que dispone de herramientas de monitorización y control de sus instalaciones para poder consumir la energía de una manera más eficiente e integrar nuevos servicios como la generación renovable distribuida o la movilidad eléctrica.

⚙️ Customer engagement Chile

Proyecto cuyo objetivo es crear y desarrollar un nuevo canal digital con el cliente -a través de una nueva app- que sea más rápido, eficiente, accesible y asequible. Esta app debe permitir transformar la relación con el cliente, para entregar atención e información personalizada y oportuna. Con esta app se dispondrá de información en tiempo real y de un servicio personalizado que permitirá hacer una previsión y comparación de consumos, transacciones digitales y otras muchas funcionalidades.

⚙️ Piloto asistente energético para cliente residencial

El objetivo de este proyecto ha sido desarrollar una prueba de concepto para testear como una solución basada en inteligencia artificial puede asesorar sobre el horario más adecuado para el consumo energético de determinados clientes con una instalación solar fotovoltaica en su vivienda. La solución se ha integrado en un altavoz inteligente para ser utilizado como canal de comunicación. El proyecto se ha pilotado en el Living Lab del innovaHub Madrid y servirá como base para posteriores desarrollos de este tipo de soluciones.

Proyectos edificación sostenible

En el ámbito de la edificación, existe un elevado potencial para reducir el consumo de energía primaria y la generación de emisiones de CO₂ asociadas al sector. Se han de evolucionar las soluciones energéticas ofrecidas a los clientes integrando energías renovables y soluciones constructivas pasivas y activas de alta eficiencia, así como integrar las soluciones de movilidad sostenible como una opción más a ofrecer dentro de los edificios.

⚙️ KIC COFAST

Es un proyecto de innovación financiado por KIC Innoenergy consistente en el desarrollo y lanzamiento al mercado de una nueva solución integrada y estandarizada de estaciones de carga rápida de vehículos eléctricos basado en un sistema de cogeneración a pequeña escala alimentado a gas natural.



Proyectos smart channel

La transformación digital está cambiando el modelo de comunicación entre consumidores y empresas. Para adaptar el modelo de comunicación a esta nueva realidad, se debe acelerar la digitalización de los canales de comunicación, mediante el uso de tecnologías como la inteligencia artificial, que permite automatizar ciertos procesos de atención al cliente, con los beneficios de aumentar la inmediatez y simplicidad de las comunicaciones.

⚙️ Desarrollo de un asistente virtual

Este proyecto va a permitir la atención durante las 24 horas del día, los siete días de la semana, la disposición de un único canal para centralizar la gran mayoría de consultas sobre productos y servicios en toda su cadena de valor, así como poder ofrecer una comunicación ágil, clara y transparente.

Otros ámbitos de actuación

En el último tiempo la compañía ha cambiado la forma de implantar la innovación, de una forma transversal a un trabajo independiente por cada línea de negocio. No obstante, durante 2019 se han explorado nuevas tecnologías de múltiple aplicación en la compañía. Una de ellas es la tecnología *blockchain*, sobre la que se han realizado varias iniciativas como proyectos piloto que están permitiendo aprender los diferentes casos de uso.

⚙️ Proyecto certificación Sedigas

Piloto de una plataforma con Sedigas para la certificación del carnet de los instaladores. El objetivo es evitar el fraude en la generación de las identificaciones dando trazabilidad al proceso de creación de los carnets y generando la identidad digital del instalador. La plataforma certifica a personas, y en el futuro podría aplicarse en la certificación de obras e instalaciones, como la certificación de los sistemas de generación de energía renovable y su mantenimiento. Gracias a la tecnología *blockchain*, este servicio al cliente ya es plenamente viable en cualquier parte del mundo con absoluta seguridad y privacidad de datos.

Planificación de la innovación y vigilancia tecnológica

—

La vigilancia tecnológica supone la captación y análisis de la información interna y externa del ecosistema tecnológico, y de sus dinámicas de mercado asociadas, para orientar y planificar las actividades de innovación y crear un conocimiento en el grupo que ayude a los negocios a identificar las oportunidades y riesgos que se presentan en un entorno en rápido cambio, inmerso en la transición energética. Esta actividad se realiza con un enfoque integral, analizando la tecnología, los aspectos sociales, medioambientales y regulatorios, de mercado, comerciales y adicionalmente evaluando el posicionamiento de los competidores.

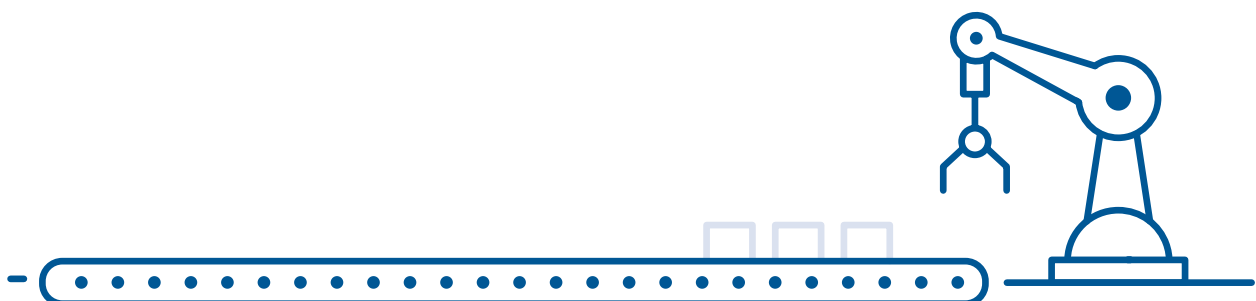
La herramienta fundamental para realizar este seguimiento y análisis en Naturgy son los observatorios tecnológicos, coordinados por el área de innovación en los que en un formato colaborativo y transversal participan tanto unidades corporativas como de negocio.

Durante 2019 se ha puesto en marcha un sistema de gestión digital de la vigilancia tecnológica que permite la captación, tratamiento, análisis y *reporting* de la información de una manera ágil, flexible y que fomenta el trabajo colaborativo y transversal. El objetivo es implantar una metodología altamente flexible, capaz de incorporar las mejores prácticas y de actualizarlas según sea conveniente.

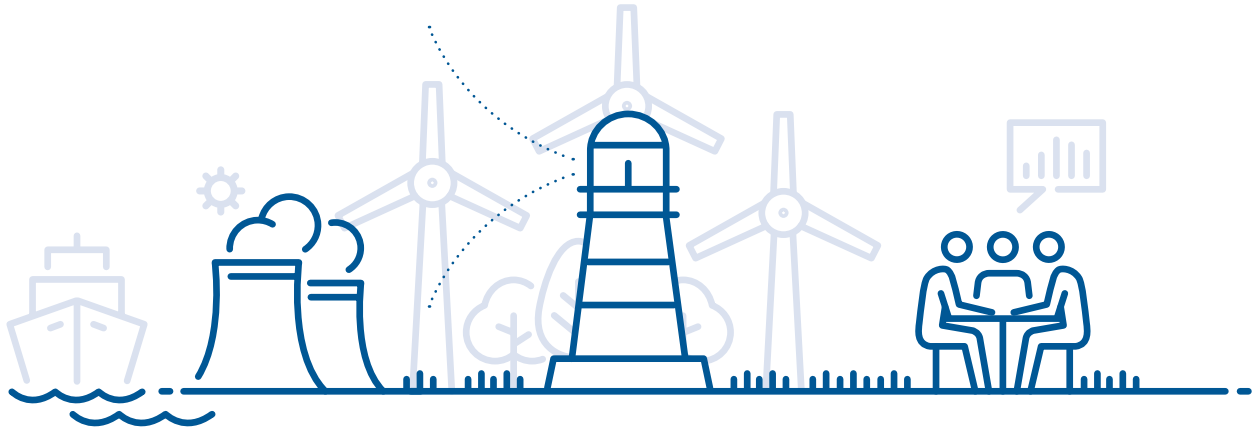
Observatorios Tecnológicos

La innovación en Naturgy comienza con la vigilancia del ecosistema identificado como relevante para los negocios. Esta vigilancia constituye un elemento clave como fuente de información para la compañía, permitiendo la toma de decisiones en la gestión de las tecnologías identificadas y creando una base de conocimiento propio. Permite anticiparse a los cambios, conocer el posicionamiento de la competencia, valorar adecuadamente la importancia de las nuevas tecnologías, productos o modelos de negocio, e integrarlas de una manera fluida y natural en los negocios, optimizando medios y recursos. En resumen, contribuye a mantener e incrementar la competitividad de Naturgy.

La vigilancia se sustenta en la actividad de los observatorios, en los que participan más de 200 personas de diferentes negocios y áreas corporativas. Son grupos con un marcado carácter colaborativo en los que se comparte y analiza la información con una visión integral: tecnología, aspectos comerciales, regulatorios, sociales o de mercado. Se generan insights que orientan la actividad de innovación y contribuyen a la evolución y transformación de los negocios. Facilitan la adopción de nuevas tecnologías y buenas prácticas, despertando ideas y facilitando el desarrollo de nuevas oportunidades.



Síntesis del proceso de análisis y resultados de los observatorios_



Entorno disruptivo

Minería de datos (fuentes RSS)
 Bloomberg
 Stanford
 Thomson Reuters
 Asociaciones
 Estudios prospección
 Scouting



Dinámicas de mercado

Observatorios

Gas Renovable · H₂ · Red Gas | GNL | Gen. Convencional
 · CCUS | Movilidad Sostenible | Redes Eléctricas | Eólico |
 Solar | Hydro | Cliente y generación distribuida |
 Almacenamiento | Tecnologías digitales (Blockchain, IoT
 y comunicaciones. IA y Data)



Participación de personas clave del grupo (>190 personas con dedicación del 2%) en un formato transversal, colaborativo y con funcionamiento autónomo, coordinado desde Innovación.

Posicionamiento tecnológico | Business Cases | Divulgación | Radar | Tecnologías disruptivas | Foros y asociaciones | Tendencias | Bases de conocimiento | Dinámicas mercado | Análisis expertos | Intercambio información.

Contribuyendo a la **transformación de los negocios** y preparándoles para la rápida adopción de nuevas tecnologías y buenas prácticas.

Resultados útiles y de alto valor

Roadmaps
 Propuestas y nuevos modelos de negocio
 Newsletters
 Boletines tecnológicos
 Estado el arte (Pathways)

Un sistema eficiente

Búsqueda centralizada y análisis descentralizado.

Durante 2019 se ha realizado el lanzamiento del observatorio de Tecnologías Digitales que agrupa tres centros de competencia: Blockchain, IoT y Comunicaciones, Inteligencia Artificial. Este observatorio, enfocado a las nuevas tecnologías, es transversal a todos los demás -como el de Almacenamiento- y permitirá, en un entorno colaborativo, no solo estar en contacto con el ecosistema tecnológico sino que servir a los negocios para:

- Conocer la tecnología que sirve de palanca para la automatización de sus procesos.

- Compartir casos de éxito externos e internos.
- Conocer de qué están haciendo la competencia (*utilities*) y los nuevos entrantes.
- Conocer y explorar *startups* de referencia, tecnológicas, centros tecnológicos, etc.
- Idear, desarrollar y lanzar nuevos modelos de negocio basados en la tecnología.

De todos los resultados del esfuerzo de vigilancia, destaca la emisión de *newsletters* dirigidas a la alta dirección, que resumen las principales tendencias y dinámicas de mercado asociadas; acompañadas de un análisis de los retos y oportunidades, y resaltando las implicaciones para Naturgy en el corto, medio y largo plazo. También es importante la realización, una vez al año, de los *pathways*, jornadas en las que se difunden y ponen en común las principales conclusiones de los observatorios y que sirven de base para el posicionamiento tecnológico que se plasma en los *roadmaps*, que definen la planificación de alto nivel de la innovación en cada una de las seis líneas prioritarias.

El *roadmap* de cada línea de innovación, define a partir del conocimiento del entorno y de su análisis, los objetivos y las actividades para lograrlos en el corto, medio y largo plazo. La actividad de seguimiento y análisis de tendencias tecnológicas y dinámicas de mercado de los observatorios permiten la definición de estos objetivos. Cada línea de innovación lidera anualmente el proceso de revisión del *roadmap* con los observatorios implicados. Durante 2019 se ha realizado el primer ejercicio de revisión y actualización de los *roadmaps* que se definieron por primera vez en 2018.

Del mismo modo, los *roadmaps* sirven de “línea 0” para la definición del posicionamiento de Naturgy en los *think tanks*.

Think tanks

Desde innovación se han definido varios grupos de trabajo, que se han denominado *think tanks*, con objeto de realizar una reflexión sobre las tendencias dentro del sector energético y posibles nuevas oportunidades de negocio. Estos grupos se lideran desde estrategia e innovación con la participación activa de todos los negocios, en los que el posicionamiento final deberá ser validado por el Comité de Dirección.

El objetivo principal de los *think tanks* es definir el posicionamiento estratégico del Grupo Naturgy a partir de un análisis decisorio de la información de los observatorios y los *roadmaps* que definen el posicionamiento tecnológico. Definen y lanzan las líneas de acción concretas para llevarlo a cabo. Asimismo, en aquellos segmentos de negocio que lo requieran se crean unos equipos de trabajo -grupos agile- para la ideación y prototipo de nuevos modelos de negocio y desarrollo de las líneas de acción.

Los dos primeros *think tanks* en los que se ha empezado a trabajar en 2019 han sido “Movilidad Sostenible” y “Economía Circular y Transición Justa”, con el objetivo de ir cubriendo todas las áreas en las que participa la compañía y definir un posicionamiento.



Fomento de la innovación

La innovación sigue siendo una palanca fundamental en Naturgy para el desarrollo y evolución de las propuestas y servicios a los clientes, así como de transformación de la cultura y modos de trabajo. Es una de las herramientas que ha permitido que, en muchas unidades de la compañía y de modo cotidiano, los trabajos se lleven a cabo con metodologías ágiles. Así, se prueban nuevas ideas generadas internamente y se está abierto a explorar otras ideas externas e incluso a participar en plataformas y programas de innovación abierta. Es aquí donde se colabora con otras corporaciones, a través de grupos de trabajos multidisciplinares para resolver retos de negocio concretos. Ejemplo de lo anterior es la participación en programas intersectoriales como Madrid in motion, Start4Big o CleanTech camp, o el desarrollo de soluciones de negocio concretas llevadas a cabo por grupos agile, con participación de personal interno y externo. A destacar también la cada vez mayor participación en los eventos innovadores llevados a cabo en los innovaHubs.

InnovaHubs

Los innovaHubs son espacios abiertos y a disposición de todos los empleados para llevar a cabo actividades innovadoras y donde se exploran nuevas formas de trabajo colaborativo y ágil.

Entre las múltiples actividades que en ellos se desarrollan destacan los *meet ups* y los *techbreakfast*, ambos con un formato parecido, informal, dinámico y colaborativo, en donde para cada una de las temáticas propuestas, se hace una breve presentación del estado del arte de dicha temática, seguida de intervenciones de varias empresas y *startups* preseleccionadas que exponen sus productos, tecnología o servicios, para dar una idea de primera mano de en qué se está trabajando.

InnovaHub@MAD es el polo en Madrid, el centro de innovación de Naturgy ubicado en las oficinas de San Luis. Desde su creación se ha convertido en una palanca fundamental en el fomento de la innovación dentro de la compañía, así como un lugar de encuentro con el ecosistema. Durante 2019 se han recibido a casi

5.000 personas en InnovaHub@MAD. Los *techbreakfast* llevados a cabo han cubierto ámbitos como: *smart mobility*, generación distribuida, *smart home*, generación renovable, medio ambiente, y visión artificial.

Por su parte, innovaHub Barcelona -*innovaHub@bcn*- es el centro de innovación en Barcelona y se utiliza como punto de encuentro con los actores del ecosistema digital y tecnológico que están impactando en el sector de la energía. Se encuentra en Barcelona Tech City, un clúster de negocios digitales con empresas tecnológicas líderes en su sector, fondos de inversión, startups y otros espacios de corporaciones. Sin duda, es un lugar clave para que Naturgy potencie su posicionamiento en el ecosistema de innovación y logre sinergias con sus actores. Durante el año 2019 se han recibido casi a 2.500 asistentes. Los *meet ups* llevados a cabo han cubierto ámbitos como realidad aumentada, mantenimiento 4.0, hidrógeno renovable, *smart cities*, construcción sostenible y circular y procesos de identificación, ideación e innovación.

Innovación abierta y plataformas

[102-13]

A través de las iniciativas de innovación abierta, Naturgy mantiene una actitud abierta para observar e identificar oportunidades y tendencias y conocer el estado y desarrollo de nuevos modelos de negocio y servicios y sus avances, con el objetivo de encontrar nuevas ideas que puedan atender las demandas de los mercados y clientes. Ejemplos de estas iniciativas en 2019 han sido Madrid in Motion (movilidad en la ciudad), Start4Big (retos transversales entre grandes empresas) y CleanTech Camp (incubación de *startups* en energías renovables).

■ Start4Big

Es la primera iniciativa de innovación abierta multisectorial en Europa que nace con la ambición de encontrar a las mejores *startups* con las que desarrollar soluciones para resolver distintos desafíos de negocio que permitan, en caso de éxito, escalar de manera rápida la solución a nivel comercial.

Se presentaron 173 proyectos, el 43% de fuera de España. Los seleccionados son cuatro *startups* españolas y una británica. De los cinco proyectos seleccionados, cuatro serán multisectoriales, es decir, en el piloto colaborarán dos o más empresas. Naturgy va a realizar un total de cuatro pilotos.

■ **Cleantech Camp**

Es un programa de emprendimiento cuyo objetivo es promover la transferencia tecnológica y el emprendimiento en el campo de las energías limpias. En la tercera edición del Cleantech Camp se presentaron un total de 56 proyectos de empresas en fase emergente de todas las procedencias. Entre todos los proyectos recibidos, se seleccionaron quince, que durante cuatro meses han podido seguir el programa guiados por expertos para desarrollar su plan de negocio. Actualmente, Naturgy está realizando pilotos con tres de las *startups* participantes.

- En 2019 se lanzó por primera vez la iniciativa que pretende dar respuesta al gran desafío de la movilidad urbana en Madrid, denominado “Madrid in Motion”. A través de esta iniciativa, se está acelerando una solución concreta, propuesta por una *startup* israelí, para la optimización del capex y del opex en las gasinerías de la compañía.

La compañía ha colaborado con administraciones públicas en la identificación de las necesidades generales de desarrollo y en la definición de planes de innovación. Además, continúa presente en las diferentes entidades e instituciones líderes en el sector energético, así como en diferentes plataformas tecnológicas, como la española de redes eléctricas (FutuRed), la plataforma tecnológica española de eficiencia energética (PTE-EE) o la interplataforma de ciudades inteligentes (GICI), entre otras.

Otros centros de innovación

Durante 2019 Naturgy ha desarrollado y creado un nuevo espacio dedicado a impulsar la transformación *data-driven* marcada en el Plan Estratégico. Un espacio orientado al *learning by doing* donde trabajar, compartir y acelerar las iniciativas de datos con foco en *advanced analytics* e inteligencia artificial, *reporting* y visualización y gestión y gobierno de los datos.



Gobernanza

Gestión eficaz y transparente
de buen gobierno | 36

Riesgos y oportunidades | 44

Auditoría interna y Compliance | 52



Acciones propuestas 2019

Finalizar la implantación de Modelo
de Indicadores de Auditoría Continua. ■

Grado de cumplimiento.

■ Terminado. ■ Avance elevado. ■ Avance intermedio.
■ Avance escaso. ■ No iniciado.

Gestión eficaz y transparente de buen gobierno

Gobierno corporativo, en constante evolución

[102-12] y [102-18]

El gobierno se rige en Naturgy acorde a los principios de eficacia y transparencia establecidos de acuerdo con las principales recomendaciones y estándares existentes a nivel internacional.

A través del Consejo de Administración se efectúan actuaciones de buen gobierno, principalmente a través del análisis y aprobación anual del perfil de riesgos de la compañía, incluyendo las cuestiones éticas, sociales y ambientales en la planificación de las actividades. Asimismo, la compañía revisa sus actividades periódicamente a través de procesos de *compliance* y auditoría interna, y recoge en normas internas las prácticas que deben redundar en el mejor comportamiento de la compañía.

En 2019 se ha modificado el artículo 6 del Reglamento del Consejo, ampliando de seis a ocho las sesiones mínimas anuales en las que debe reunirse y posibilitando que cualquier consejero pueda solicitar la inclusión de asuntos en el orden del día.



Durante el ejercicio 2019 el Consejo ha puesto especial énfasis en la reflexión estratégica de la compañía, ha seguido avanzando en la mejora de las materias de gobierno corporativo y tras el análisis por la Comisión Nombramientos y Retribuciones de las recomendaciones de la Guía Técnica 1/2019 sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones de la CNMV, se han adoptado medidas para implementar algunas de sus recomendaciones, que han dado como consecuencia la aprobación de una Matriz de Competencias del Consejo.

Se considera una buena práctica la elaboración de una matriz con las competencias necesarias para el consejo que defina las aptitudes y conocimientos de los candidatos a consejeros, especialmente los de los ejecutivos y los de los independientes y que ayude a la Comisión Nombramientos y Retribuciones a definir las funciones que deben corresponder a cada puesto a cubrir, así como las competencias, conocimientos y experiencia más adecuados para el mismo.

Estructura de gobierno de Naturgy_



Funciones y composición del Consejo de Administración

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

La gestión preventiva de riesgos y la consideración de aspectos ligados a la responsabilidad corporativa forman parte de las actividades del Consejo de Administración, máximo responsable de la aprobación de las políticas de gobierno corporativo y responsabilidad corporativa. Anualmente, a través de la formulación de los respectivos informes, revisa y aprueba la información acerca de los riesgos y oportunidades en dichas materias.

El Consejo de Administración ejerce las competencias que la Ley, los Estatutos Sociales y su Reglamento de Organización y Funcionamiento le atribuyen. En concreto, corresponden en exclusiva al Consejo de Administración, según el artículo 3 del Reglamento, las siguientes facultades generales.

Materias indelegables:

- Las previstas en la legislación como indelegables.
- La constitución, inversión y supervisión de la gestión de planes de pensiones del personal y cualquier otro compromiso con el mismo que implique responsabilidades financieras a largo plazo de la sociedad.

- El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones de sus contratos, incluyendo su retribución.
- Las materias sujetas a mayoría reforzada contempladas en el apartado 4 del artículo 7 del presente Reglamento.

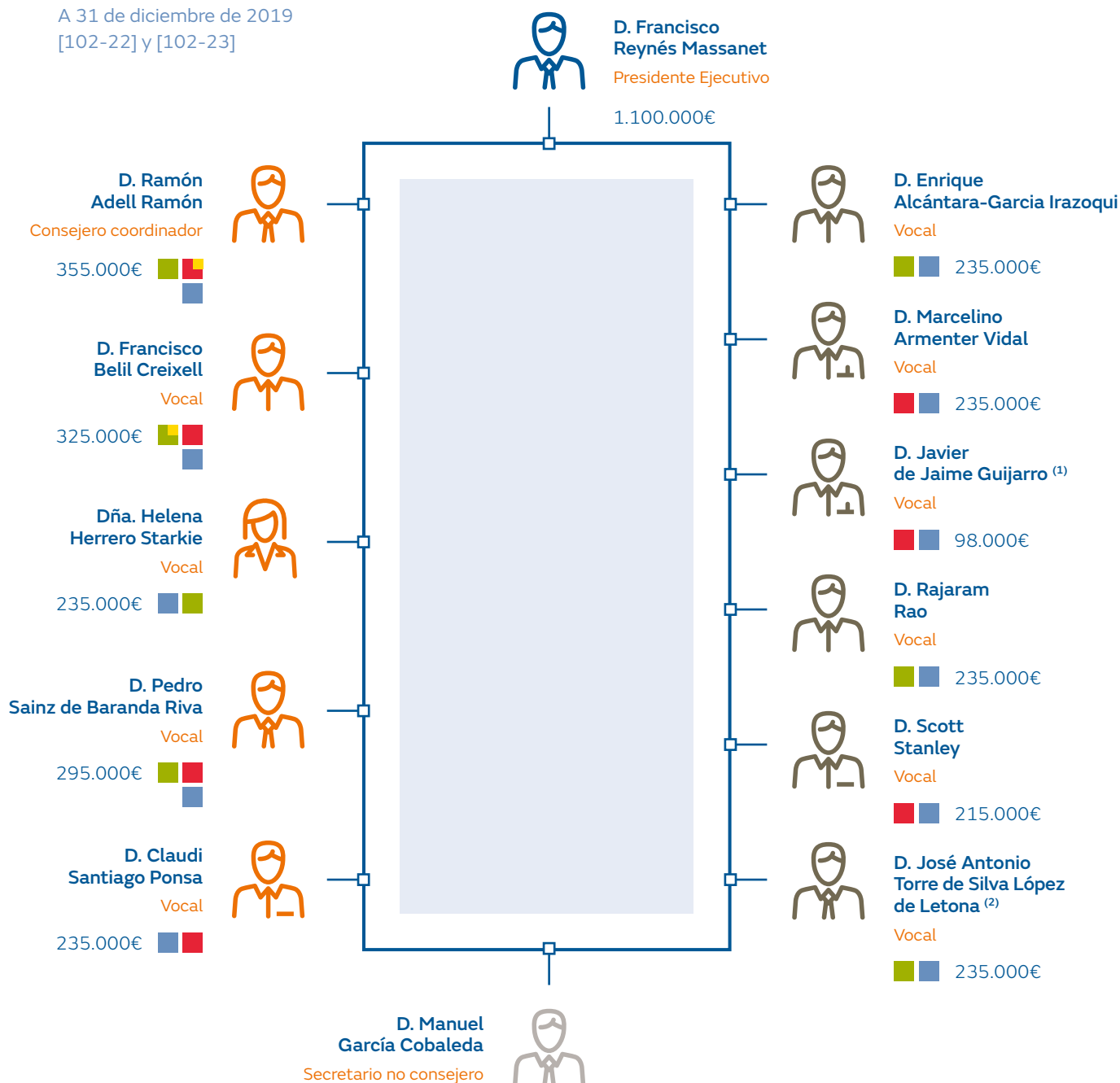
Materias ordinariamente indelegables, pero que podrán adoptarse por los órganos o personas delegadas, por razones de urgencia debidamente justificadas y que deberán ser ratificadas en el primer Consejo de Administración que se celebre tras la adopción de la decisión, de las que se destacan las siguientes:

- La aprobación de los objetivos de gestión, el plan de financiación anual, la política de inversiones y de financiación, la política de responsabilidad social corporativa.
- La determinación de la política de gobierno corporativo de la sociedad, de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.
- La aprobación de la información financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la sociedad periódicamente.
- La aprobación de las inversiones u operaciones de carácter estratégico.



Composición del Consejo de Administración y comisiones_

A 31 de diciembre de 2019
[102-22] y [102-23]



Naturaleza del cargo

■ Ejecutivo. ■ Independiente. ■ Dominical. ■ N/A.

Tipo de comisión

■ Comisión de Auditoría y Control. ■ Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

■ Presidente de la comisión. ■ Miembro de la comisión.

(1) La sociedad Rioja S.à.r.l. sustituyó como Consejera a Rioja Bidco Shareholdings, S.L.U. en agosto de 2019.

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



Evaluación y capacitación del Consejo de Administración

De acuerdo con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas y al propio Reglamento del Consejo, anualmente se evalúa la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo de Administración y sus comisiones.

En 2019 se ha puesto en marcha un proceso interno de autoevaluación tanto del funcionamiento del Consejo de Administración como de las Comisiones de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones.

El ejercicio de autoevaluación correspondiente a 2019 ha concluido que tanto el Consejo de Administración como sus comisiones han ejercitado plenamente y sin interferencias sus competencias, con total respeto a la legalidad vigente y a las normas de la organización.

Diversidad en el proceso de nombramientos y renovación de consejeros

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

El Consejo de Administración de Naturgy está formado por doce miembros, de los cuales uno es mujer. Entre los miembros del Consejo existe diversidad de experiencias profesionales y conocimientos académicos (ingenieros, abogados, economistas, entre otros), tal y como se ha identificado en la Matriz de Competencias del Consejo.

La compañía, en su Política de Selección de Consejeros, indica expresamente que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones velará por que los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna.

Respecto a la selección de los candidatos a consejero, el proceso parte de la realización de una evaluación por parte de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que puede contar con asesoramiento externo. El análisis se basa en las necesidades de la compañía y en las competencias, conocimientos y experiencias necesarios en el Consejo, así como en el alineamiento del candidato con los principios, valores y visión de Naturgy.

Diversidad y matriz de competencias _

[405-1]

Competencias clave	D. Ramón Adell	D. Enrique Alcántara	D. Marcelino Armenter	Francisco Belli	Dña. Helena Herrero	D. Javier de Jaime	D. Rajaram Rao	D. Francisco Reynés	D. Pedro Sainz de Baranda	D. Claudi Santiago	D. Scott Stanley	D. José Antonio Torre de Silva
Prioridades estratégicas / de negocio												
Tendencias energéticas globales / estrategia / tecnología	■	■	■	■			■	■		■		
Infraestructura (inversiones en entornos regulados)	■	■	■	■		■	■	■		■	■	■
B2C (experiencia del cliente y nuevos servicios)	■		■		■	■			■			■
Excelencia operacional y procesos de optimización	■		■	■	■			■	■	■	■	
Reguladores / otras relaciones con actores públicos	■	■	■				■	■			■	
Experiencia internacional	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Funciones específicas / Perfiles relacionados con responsabilidades del consejo												
Experiencia en alta dirección			■	■	■			■	■	■	■	
Contabilidad / auditoría / gestión de riesgos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Finanzas corporativas	■		■		■	■	■	■	■	■		■
Tecnologías industriales y energéticas (tecnologías industriales)				■				■	■	■	■	
Tecnologías industriales y energéticas (tecnologías de la información)					■			■	■	■		
Gestión del talento y remuneración	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gobierno corporativo y sostenibilidad (ESG)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		■

Naturaleza del cargo

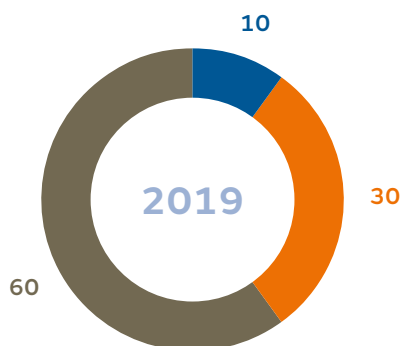
■ Ejecutivo. ■ Independiente. ■ Dominical.

Experiencia

■ Profesional ejecutivo. ■ Consejero o ejecutiva indirecta.

Desglose del Consejo de Administración por categoría de edad_

(%) [405-1]



Edades

■ -55 años. ■ 55-60 años. ■ +60 años.

Modelo retributivo del Consejo de Administración

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

La retribución de los consejeros representa un tema de capital importancia en el buen gobierno de la compañía. Como tal, y de acuerdo con el marco legal existente, Naturgy, informa periódicamente sobre las retribuciones de los miembros del Consejo de Administración a través del Informe Anual Integrado, de las Cuentas Anuales y del Informe Anual sobre Remuneración de los Consejeros, disponibles todos ellos públicamente.

La remuneración de los consejeros por sus funciones de participación en los órganos de decisión colegiada tiene la condición de fija. Únicamente el Presidente del Consejo de Administración percibe remuneración en razón de las funciones ejecutivas que realiza al margen de su pertenencia al Consejo.

La determinación de la remuneración de cada consejero corresponde al Consejo de Administración, que tendrá en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero, la pertenencia a comisiones del Consejo y demás circunstancias objetivas que considere relevantes. En este sentido, la remuneración de los consejeros deberá

guardar una proporción razonable con la importancia y la situación económica de la compañía, y los estándares de mercado de empresas comparables.

El sistema de remuneración deberá estar orientado a promover la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo de la compañía e incorporar las cautelas necesarias para evitar la asunción de excesivos riesgos y la recompensa de resultados desfavorables.

No se ha recurrido a consultores externos para determinar la remuneración de los consejeros.

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2019 se ha aprobado por mayoría el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Miembros del Consejo de Administración correspondiente a 2018 según el detalle siguiente:

Número de acciones que emitieron votos válidos	834.319.657
Número total de votos válidos emitidos	834.319.657
Proporción del capital social que representaban los votos válidos emitidos ^(%)	83,4
Votos a favor	817.516.132
Votos en contra	15.644.927
Abstenciones	1.158.598
Cuórum asistencia Junta General de Accionistas ^(%)	85,2

Asuntos tratados en la Junta General de Accionistas

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

El cuórum de asistencia a la junta representó el 85,2% del total de acciones de Naturgy.

Asunto	Naturaleza del asunto	Conclusiones alcanzadas
Aprobación de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de Naturgy Energy Group, S.A.; las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión del Grupo Consolidado correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2018.	■	■
Aprobación de la aplicación de los resultados del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018.	■	■
Aprobación del estado de información no financiera consolidada de Naturgy Energy Group, S.A.	■ ■ ■	■
Traspaso a la cuenta de "Reservas voluntarias".	■	■
Autorización al Consejo de Administración adquisición derivativa acciones propias.	■	■
Aprobación de la gestión realizada por el Consejo de Administración durante el ejercicio 2018.	■ ■	■
Reelección, ratificación y, en su caso, nombramiento de miembros del Consejo de Administración.	■ ■	■
Aprobación de una reducción de capital mediante amortización de acciones propias en ejecución del programa Share buy-back.	■	■
Aprobación de la Política de remuneración de los consejeros ejercicios 2019-2021.	■	■
Aprobación del Incentivo a Largo Plazo para el Presidente Ejecutivo y otros Directivos.	■	■
Plan de entrega de acciones para el personal de Grupo Naturgy.	■ ■	■
Voto consultivo en relación al Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración.	■	■
Información sobre la modificación del Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo de Administración de Naturgy Energy Group, S.A. y sus comisiones.	■ ■	■

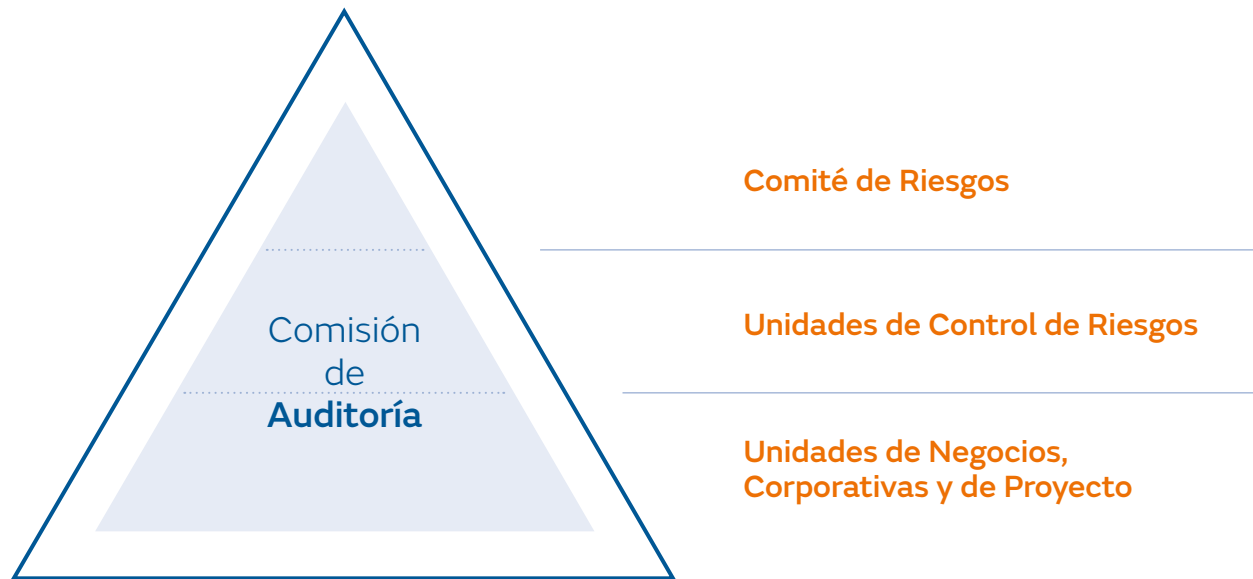
Naturaleza del asunto

■ Económica. ■ Social. ■ Ambiental.

Conclusiones alcanzadas

■ Aprobación por mayoría.

Riesgos y oportunidades



La gestión del riesgo en Naturgy

[102-30]

Naturgy identifica y evalúa el impacto de los principales factores de riesgo para la compañía, garantizando la homogeneidad en los criterios empleados en su medición y proponiendo medidas de control y correctivas en coordinación con los negocios afectados.

Comisión de Auditoría

Órgano supervisor de la eficacia del control interno y de los sistemas de gestión de riesgos. Vela por que éstos identifiquen los diferentes tipos de riesgo y las medidas previstas para mitigarlos y para abordarlos en caso de que se materialicen.

Comité de Riesgos

Responsable de determinar y revisar el perfil de riesgo objetivo de la compañía. Asimismo, supervisa que toda la organización comprenda y acepte su responsabilidad en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos más relevantes.

Unidades de Control de Riesgos

Responsables de monitorizar, controlar y reportar el riesgo asumido, y de velar por el mantenimiento del perfil de riesgo objetivo establecido. Destacan las unidades: Riesgos y Seguros, Riesgos Gas & Power y Auditoría Interna.

Unidades de Negocios, Áreas Corporativas y de Proyectos

Responsables de la aplicación de los principios generales de la Política de Control y Gestión de Riesgos y de la gestión del riesgo en sus ámbitos de responsabilidad: observando, reportando, gestionando y mitigando los diferentes riesgos.

Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno

El Modelo de Gestión del Riesgo de Naturgy busca garantizar la predictibilidad del desempeño de la compañía en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés. Esto requiere establecer la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes. Con ello, la compañía puede anticiparse a las consecuencias de la materialización de ciertos riesgos, lo que le permite ser percibida en los mercados como una compañía sólida y estable.

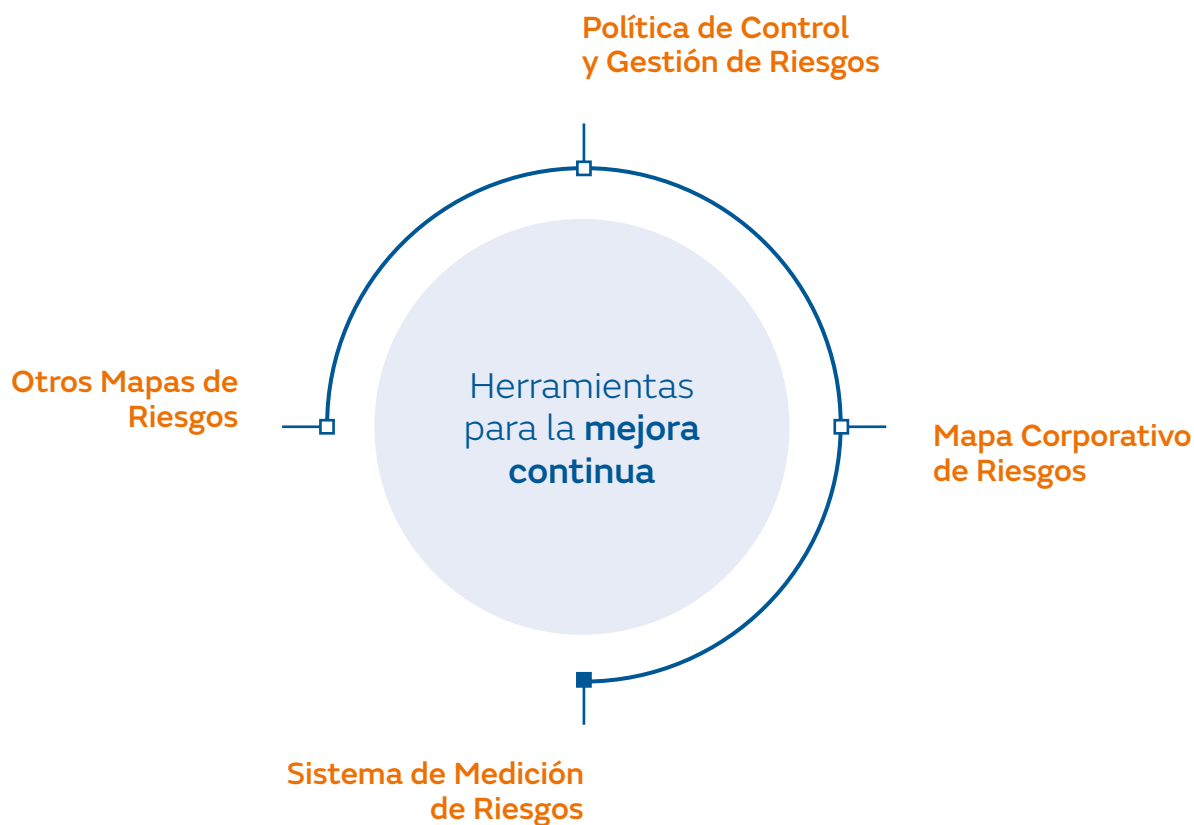
Naturgy dispone de un marco que integra los puntos de vista de gobierno, riesgos y cumplimiento, posibilitando una visión integrada de los procesos del grupo, los controles existentes sobre los mismos y el riesgo asociado.

Una gestión integrada

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

Naturgy analiza su perfil global de riesgo según el potencial impacto sobre sus estados financieros. Con ello, determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, así como los límites admisibles para su gestión.

Las herramientas que permiten a la compañía una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Naturgy son:



Naturgy ha identificado los riesgos ambientales en sus instalaciones utilizando como base la normativa de referencia - UNE 150008 en España -. Para su prevención, ha implantado un sistema integrado de gestión que recoge los procedimientos de control operacional y de gestión ambiental. Este sistema es auditado internamente y certificado y auditado anualmente por AENOR. Adicionalmente, Naturgy ha implantado planes de emergencia en instalaciones y almacenes con riesgo de accidente ambiental, incluyendo un plan de actuación, medios de contención y simulacros periódicos.

Política de Control y Gestión de Riesgos

La Política Global de Control y Gestión de Riesgos ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Naturgy en enero de 2019. Su objeto es establecer los principios y pautas generales de comportamiento necesarios para garantizar la adecuada identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de Naturgy.

Mapa Corporativo de Riesgos

Identifica y cuantifica los riesgos susceptibles de afectar al desempeño de Naturgy, teniendo en cuenta las características de la posición en riesgos: las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control. Es actualizado y presentado anualmente a la Comisión de Auditoría.

En el marco del Plan Estratégico 2018-2022, se han desarrollado metodologías que permiten cuantificar y controlar el impacto en valor de los riesgos más relevantes de Naturgy en el horizonte temporal del plan.

Otros Mapas de Riesgos

Las unidades de negocio de Naturgy, discrecionalmente, promueven mapas de riesgos específicos, acordes y alineados con una metodología común, que sirven de base al Mapa Corporativo de Riesgos.

Sistema de Medición de Riesgos

Tiene como cometido cuantificar, de forma recurrente y con base probabilística, la posición en riesgo asumida a nivel global para las diferentes categorías de riesgo. Para ello, lleva a cabo análisis de riesgos correlativos, análisis de sensibilidad y pruebas de estrés para los principales riesgos identificados.

Resiliencia

Las empresas deben estar debidamente preparadas para enfrentarse a escenarios de crisis que puedan poner en peligro sus objetivos o a la propia sociedad (suministro de servicios esenciales, incendios, vertidos, etc.). En este contexto es fundamental la colaboración con entidades públicas y privadas.

Naturgy dispone de un modelo de resiliencia con el que anticipar y afrontar situaciones de crisis reduciendo su impacto en el negocio, los clientes y la sociedad. Este modelo contempla el desarrollo de planes de gestión de crisis, la ejecución de programas de formación y entrenamiento para los comités de gestión de crisis y equipos involucrados, y la relación con los grupos de interés afectados.

Actualmente Naturgy dispone de planes de gestión de crisis en Marruecos, Egipto, Chile, Brasil, México, Panamá y España. En el año 2019 se han realizado siete simulacros de crisis, cuyo objetivo ha sido asegurar la eficacia en la actuación de los equipos y verificar la operatividad y coherencia de los protocolos establecidos en los planes.

Principales riesgos

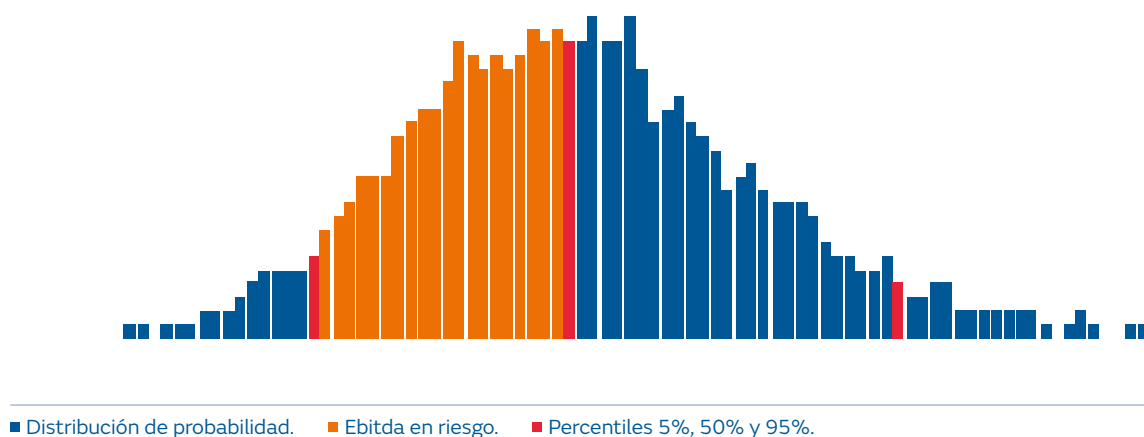
[102-15]

Descripción de los principales riesgos

El Área de Riesgos vela por garantizar la recurrencia y sostenibilidad de los resultados. Como tarea clave, destaca la modelización de los estados financieros, orientada a identificar sus principales sensibilidades y anticipar posibles incidencias. La modelización cuantitativa se organiza en función de las áreas de riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional.

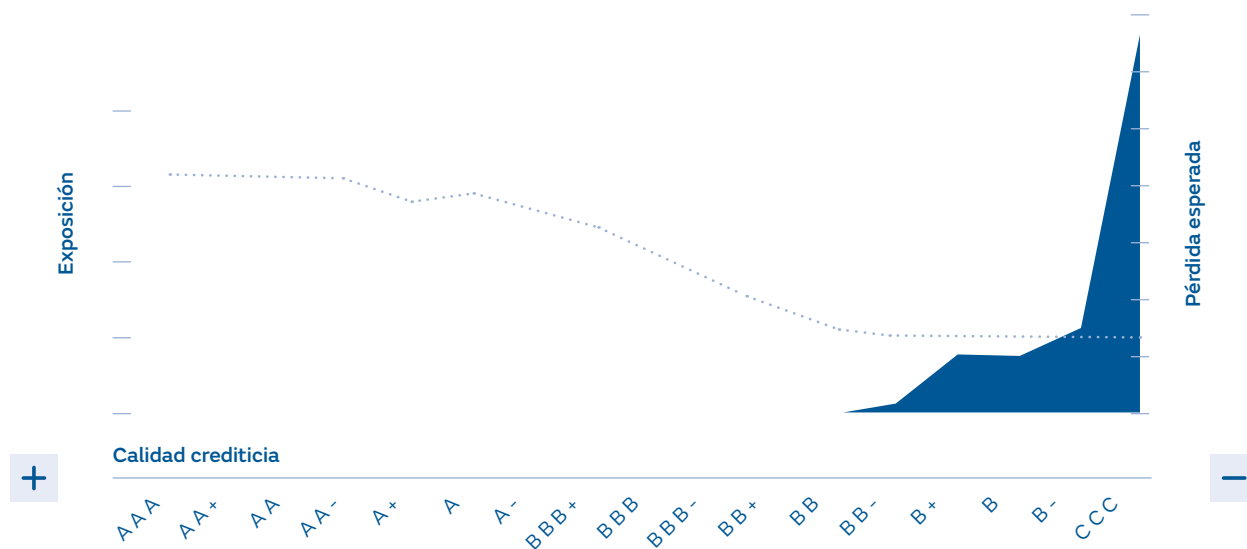
Riesgo de mercado

Rango de valores que puede alcanzar el ebitda anual de Naturgy debido a la evolución de los factores de mercado: precio del gas, precio de la electricidad y tipos de cambio.



Riesgo de crédito

Lógica del perfil de riesgo y pérdida esperada objetivo. Peores niveles de calidad crediticia exigen limitar la exposición de la compañía. Asimismo, se muestra la distribución de la pérdida esperada, creciente a mayor deterioro de la calidad crediticia de los clientes.



Riesgo operacional asegurable

Magnitudes fundamentales en lo que respecta a su gestión: nivel eficiente de retención y desglose de los costes totales asociados al riesgo (prima, pérdida inesperada, pérdida esperada). El perfil de riesgo operacional asegurable se caracteriza por el nivel de exposición potencial a que la materialización de eventos imprevistos susceptibles de ser mitigados a través de la contratación de seguros, impacte sobre el patrimonio de Naturgy. La cuantificación de dicha exposición es susceptible de objetivarse a través de la estimación del coste total de riesgo.



— **Riesgo retenido por siniestro** +

Tras la aprobación del Plan Estratégico, Naturgy registró deterioros o saneamientos de activos por importe de 4.851 millones de euros, originados por la reevaluación de las estimaciones de flujos de efectivo futuros basados en el mencionado plan, así como por otros factores acaecidos durante el período.

Descripción de los riesgos emergentes

De cara al futuro, la compañía valora los riesgos emergentes que puedan tener un impacto significativo a largo plazo en el negocio. En este sentido, ante la incertidumbre económica actual tanto a nivel nacional como a nivel global, la compañía busca posicionarse en países que fomenten la seguridad jurídica,

promoviendo desarrollos económicos en entornos macroeconómicos estables que permitan garantizar un crecimiento constante que contribuya a la generación de valor y rentabilidad de los negocios y la empresa. De esta forma, Naturgy busca equilibrar el peso de sus negocios en su mix de actividades, poniendo mayor ambición en aumentar la contribución de las actividades reguladas y potenciando su perfil más eléctrico.

Los riesgos emergentes identificados que cobran especial relevancia en 2019 para la compañía son:

- Riesgo de ciberseguridad o seguridad digital de la información.
- Riesgo de inversión ESG (*Environmental, Social and Governance*) o inversión responsable.



Riesgo de ciberseguridad o seguridad digital de la información

La ciberseguridad surge como consecuencia de un entorno cada vez más tecnológico y enfocado a una progresiva digitalización. El incremento de dispositivos conectados a red ha obligado a las organizaciones a establecer nuevos mecanismos de defensa para evitar ataques a la seguridad de su información.

Potencial impacto en el negocio en caso de no gestionarse adecuadamente:

- Pérdida información por robo de archivos vitales para la operativa de los negocios.
- Suplantación de identidad.
- Pérdida de confianza.
- Pérdida de clientes.
- Daño reputacional.
- Paralización de la actividad.
- Pérdidas económicas.

Acciones de mitigación llevadas a cabo por Naturgy:

- Diseño e implantación del Plan de ciberseguridad 2019-2020.
- Campaña global de la estrategia de ciberseguridad de Naturgy para evitar los siguientes tipos de ataques:
 - **Phising**
Ataques vía correo electrónico
 - **Fraude CEO**
Suplantación, vía correo electrónico, a la alta dirección de la compañía.
 - **Fraude de terceros**
Suplantación en transferencias bancarias, etc. (proveedores, entidades financieras, etc.).
 - **Malware**
Robo de claves y contraseñas.
- Amenazas a dispositivos industriales.
- Cambio de contraseñas periódico.
- Control de accesos.
- Actualización de *software*.
- Alertas sobre correos electrónicos sospechosos.
- Copias de seguridad.



Riesgo de inversión ESG (*Environmental, Social and Governance*) o inversión responsable

La consideración de factores ESG y criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones, desde el punto de vista inversor, ha tomado especial relevancia en los últimos años. Su objetivo es la consecución del beneficio sin daños ambientales, sociales y relativos a la gobernanza. Esto puede atribuirse a diferentes tendencias:

- Creciente atención a los efectos del cambio climático y otros impactos ambientales antropogénicos, especialmente dada la gran cantidad de eventos meteorológicos extremos que se han producido recientemente.
- Cambio del perfil del inversor global (género, edad, intereses en factores ESG, etc.).

Potencial impacto en el negocio en caso de no gestionarse adecuadamente.

- Menor rentabilidad, tanto en términos de negocio como de inversión, a medio y largo plazo.
- Menor valor accionista.
- Menor desarrollo sostenible.
- Impacto social y ambiental negativo, junto con un retorno financiero también negativo.
- Empeoramiento de la competitividad.
- Peor valoración por analistas e inversores.

En caso de gestionarse adecuadamente, el impacto sería totalmente contrario, convirtiéndose en una oportunidad para el negocio.

Acciones de mitigación llevadas a cabo por Naturgy

- Promover las energías renovables, el gas natural y el ahorro y la eficiencia energética como elementos claves hacia un modelo bajo en carbono.
- Ofrecer soluciones para las ciudades y el transporte terrestre y marítimo, que reduzcan las emisiones y mejoren la calidad del aire.
- Innovar en tecnologías y modelos de negocio que contribuyan a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Respalda las negociaciones internacionales de cambio climático y los mecanismos de mercado que impulsen el desarrollo de las tecnologías más adecuadas en cada etapa de la transición energética.

Principales oportunidades

[102-15]

Las principales oportunidades identificadas por Naturgy son:

- **Generación renovable**

Incremento de la capacidad de generación renovable a nivel internacional, dada la competitividad en costes de las energías renovables y la presencia de Naturgy en mercados en crecimiento.

- **Mix de generación**

El parque de generación de Naturgy, dominado por centrales de ciclo combinado cuenta con la flexibilidad necesaria para adaptarse a distintas situaciones de mercado, resultando un activo valioso en el aprovechamiento de oportunidades relacionadas con la volatilidad de los precios y volúmenes demandados en los mercados de gas y electricidad.

- **Portfolio de aprovisionamiento de gas natural y GNL**

La gestión de gasoductos, la participación en plantas y la flota de buques metaneros permite cubrir las necesidades de los diferentes negocios del grupo de manera flexible y diversificada, optimizando para los distintos escenarios energéticos. Naturgy es uno de los mayores operadores de GNL en el mundo y referente en la cuenca Atlántica y Mediterránea.

- **Equilibrada posición estructural en negocios y áreas geográficas**

Con flujos estables, independientes del precio de las *commodities*, que permiten optimizar la captura de los crecimientos de demanda energética y maximizar las oportunidades de nuevos negocios en nuevos mercados.

- **Desarrollos tecnológicos e innovación**

Naturgy apuesta por los proyectos de investigación y desarrollo e innovación, como medio para generar un suministro de energía fiable y sostenible.



Auditoría Interna y Compliance

— [205-1]

Función de aseguramiento de Auditoría Interna

Lleva a cabo la revisión metódica del sistema de control interno de los procesos del grupo en todos sus ámbitos, así como la evaluación de los controles y los riesgos operacionales asociados, a través de la definición y la ejecución del Plan anual de auditoría interna. Asimismo, apoya a las direcciones generales en el cumplimiento de sus objetivos.

La metodología de valoración de los riesgos operacionales está alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y se basa en el marco conceptual del Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa Corporativo de Riesgos.

Durante 2019, se desarrollaron 124 proyectos de auditoría interna; 95 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales – entre estos, los de corrupción, fraude y legales– de las direcciones generales de negocio y servicios de Naturgy. Los análisis realizados alcanzaron el 100% de las direcciones generales e hicieron especial hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de estos riesgos. En los proyectos ejecutados durante 2019 no se han detectado casos relacionados con la corrupción.

Función de aseguramiento de Compliance

Se responsabiliza de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento mediante un constante aseguramiento del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y los procedimientos implantados en el Grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude. En este sentido, la Unidad de Compliance se encarga de la gestión del Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con los servicios jurídicos, evalúa los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente el de prevención penal y los regulatorios. Ante la importancia de disponer de una herramienta que asegure el control adecuado de la gestión del Modelo de Prevención Penal, se administra y utiliza SAP GRC Process Control para la gestión integral de la documentación, evaluación y supervisión del modelo.

Asimismo, la Unidad de Compliance se responsabiliza de la gestión del Modelo de Código Ético de Naturgy, a través de su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo y en la Política Anticorrupción. Esta unidad, a través del Comité de Ética y Cumplimiento, informa regularmente a la Comisión de Auditoría de la actividad desarrollada en el ejercicio de las funciones.



La responsabilidad corporativa y Naturgy

Política de Responsabilidad
Corporativa | 54

Plan de Sostenibilidad 2022 | 55

Gestión y medición de la reputación
corporativa | 58

Los grupos de interés de Naturgy | 59

Contribución de Naturgy a los Objetivos
de Desarrollo Sostenible | 60



Acciones propuestas 2019

Actualización de la Política de Responsabilidad Corporativa.	■
Actualización Política de Derechos Humanos.	■
Elaboración Plan de sostenibilidad 2022.	■
Implantar el Plan de comunicación interna en materia de responsabilidad corporativa.	■

Grado de cumplimiento

■ Terminado.	■ Avance elevado.	■ Avance intermedio.
■ Avance escaso.	■ No iniciado.	

Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy –cuya actualización fue aprobada por el Consejo de Administración en 2019– define el compromiso con la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible a través de un marco común de actuación, que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía. Entorno a ella se estructura buena parte del presente informe.

El objetivo principal de la política es establecer los principios de actuación y compromisos con sus grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa de la compañía, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

Además de aplicar a todas las empresas del grupo, se fomenta el conocimiento y la aplicación de la misma por aquellas personas o compañías que trabajan con la compañía y que influyen en la reputación de la misma.



Plan de Sostenibilidad 2022

En línea con el proceso de transformación iniciado en años anteriores, durante 2019 Naturgy ha comenzado el desarrollo de un Plan de Sostenibilidad 2022. El plan persigue facilitar el cumplimiento de la estrategia definida en el Plan Estratégico 2018-2022, aprovechar oportunidades en materia de sostenibilidad y desarrollar acciones, y objetivos para dichas acciones, alineadas con los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que lleven a la generación de riqueza económica, social y ambiental.

Para la elaboración del Plan de Sostenibilidad 2022, se realizó un análisis de materialidad que incluyó un análisis interno, en el que se tuvo en consideración:

- El Plan Estratégico 2018-2022.
- El mapa de riesgos.
- Los informes anuales.
- La Política de Responsabilidad Corporativa.
- El Código Ético.
- Otras políticas internas y documentación elaborada internamente sobre desempeño ESG.

También se realizó un análisis externo, en el cual se consideraron:

- Tendencias regulatorias y del sector.
- Requerimientos de analistas e inversores.
- Análisis de competidores.
- Noticias de diferentes medios de comunicación.

Como resultado del análisis se identificaron 33 asuntos relevantes para la compañía y sus grupos de interés.

El plan pone el foco y está orientado a potenciar aquellas facetas que en el contexto de transformación del sector están menos desarrolladas por parte de la compañía. Para ello se han establecido cuatro drivers, que agrupan 30 acciones:













- Innovación para el cliente.
- Compromiso y talento.
- La oportunidad de los retos medioambientales y las energías renovable.
- Integridad y confianza.

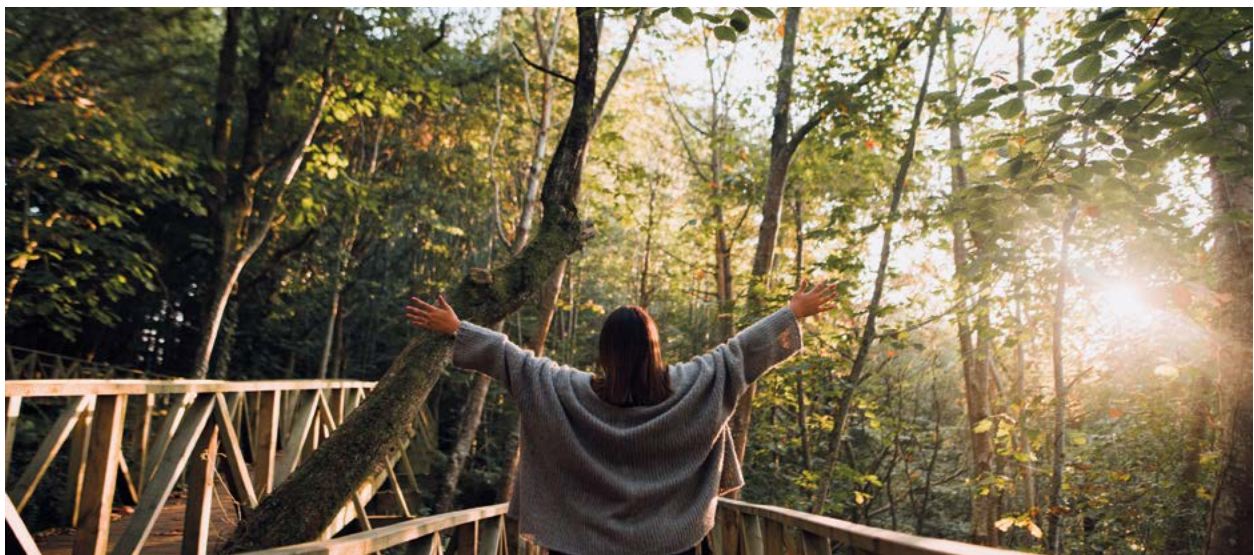
A continuación se describen las acciones planificadas dentro del Plan de Sostenibilidad 2022 y que se comenzarán a desarrollar en 2020. Los objetivos para cada una de las acciones se definirán a lo largo de 2020 y se publicarán en el Informe de responsabilidad corporativa 2020.

Acciones previstas enmarcadas dentro del Plan de Sostenibilidad 2022_

Compromiso Política ^{RC}	Acción prevista	ODS
	Desarrollo de nuevas soluciones de movilidad sostenible y puntos de recarga.	
	Implantación y seguimiento de la Política Global de Experiencia Cliente.	
	Digitalización de la relación con el cliente a través de sistemas data driven y customer centric.	
Excelencia en el servicio	Desarrollo de la generación distribuida y desarrollo de nuevas soluciones de autoconsumo para el cliente.	
	Cumplimiento del Modelo de Certificación a implantar con la trasposición de la directiva NIS, de Seguridad en los Servicios Esenciales.	
	Desarrollo de un Plan de ciberseguridad de infraestructuras críticas.	
	Desarrollar el modelo de supervisión, operación y control remoto de las instalaciones.	
Compromiso con los resultados	Analizar la posibilidad de incluir acciones de financiación que se enmarquen en el concepto de financiación verde o que contribuyan a la transición energética.	
	Continuar manteniendo reuniones con inversores y analistas ESG.	
	Elaboración de una metodología para la cuantificación de los Riesgos ESG.	
Gestion responsable del medio ambiente	Aumentar la oferta de energía renovable.	
	Continuar reduciendo la emisión de gases de efecto invernadero.	
	Reforzar la gobernanza en Medio Ambiente y Cambio Climático.	
	Desarrollo de proyectos de gas renovable e impulso de la Economía Circular.	
	Desarrollo de iniciativas de protección de la biodiversidad y mejora del capital natural.	
Interés por las personas	Desarrollo de programas de evaluación de perfiles, desarrollo y transformación del talento.	
	Desarrollar un nuevo modelo de compensación integral.	
	Desarrollo del Programa de diversidad integral: género, formación, capacidades y geografía.	

Continúa >

Compromiso Política ^{RC}	Acción prevista	ODS
Interes por las personas	Realización de la encuesta de clima laboral.	
	Puesta en marcha de nuevas formas de trabajo: estructuras transversales, multidisciplinares y ligeras.	
Seguridad y salud	Implantación del Plan de seguridad.	
	Continuar desarrollando el Plan de salud.	
Cadena de suministro responsable	Evolución del control y supervisión de riesgos ESG en la cadena de suministro.	
	Desarrollo de nuevas iniciativas del Plan de vulnerabilidad.	
Compromiso social	Desarrollar el Plan de impacto social de la Fundación.	
	Due Diligence de Derechos Humanos en proyectos de infraestructuras: contrapartes y socios.	
Integridad y transparencia	Desarrollar una política de uso y gestión de las redes sociales.	
	Renovar la certificación ISO37001 y la UNE 19601.	
	Obtención de 0 salvedades en el cumplimiento de la Ley 11/2018 de Información no financiera y diversidad.	
	Publicar el Informe de Transparencia Fiscal.	



Gestión y medición de la reputación corporativa

En 2019, la medición de la reputación de Naturgy se ha realizado a través del monitor de reputación empresarial MERCO. Este estudio de referencia a nivel internacional cuenta con una evaluación global que integra la percepción de nueve grupos de opinadores con incidencia en el mundo empresarial –analistas financieros, periodistas de información económica, gobierno, ONGs, sindicatos, asociaciones de consumidores, *influencers*/ social media managers, catedráticos del área de empresa y agencias de comunicación–.

En España, Naturgy ocupa la posición 25º en el ranking general de empresas con mejor reputación a nivel nacional, y la de 2ª empresa con mejor

reputación en su sector. En Latinoamérica, la empresa mantiene presencia en algunos de los rankings que se confeccionan para esos mercados.

En los resultados de 2019, destaca el desempeño de Naturgy en tres públicos expertos –periodistas de información económica, catedráticos de empresa y agencias de comunicación– que evalúan a la empresa como la segunda de mejor desempeño en su sector y la mejora en el resultado del monitor Merco Digital, en el que la empresa pasó del 64º al lugar 38º. Asimismo, Naturgy ha continuado midiendo la reputación en el público general a través de herramientas de estudio propias, con resultados positivos y estables.



Los grupos de interés de Naturgy

— [102-40]



Accionistas e inversores | Proveedores | Socios de negocio | Empleados | Analistas | Agentes de mercado | Sociedad | Administración · Organismos reguladores | Grupos financiadores | Clientes | Agencias aseguradoras y reasegurados.

Diálogo con los grupos de interés

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

La compañía diseña acciones que le permiten conocer las expectativas de sus grupos de interés para, de este modo, evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio, y establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde tiene presencia.

Las acciones de diálogo de Naturgy se dividen en:

- **Acciones de consulta**
Bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido.
- **Acciones divulgativas**
Unidireccionales, donde la compañía facilita información a sus grupos de interés.

Contribución de Naturgy a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

—

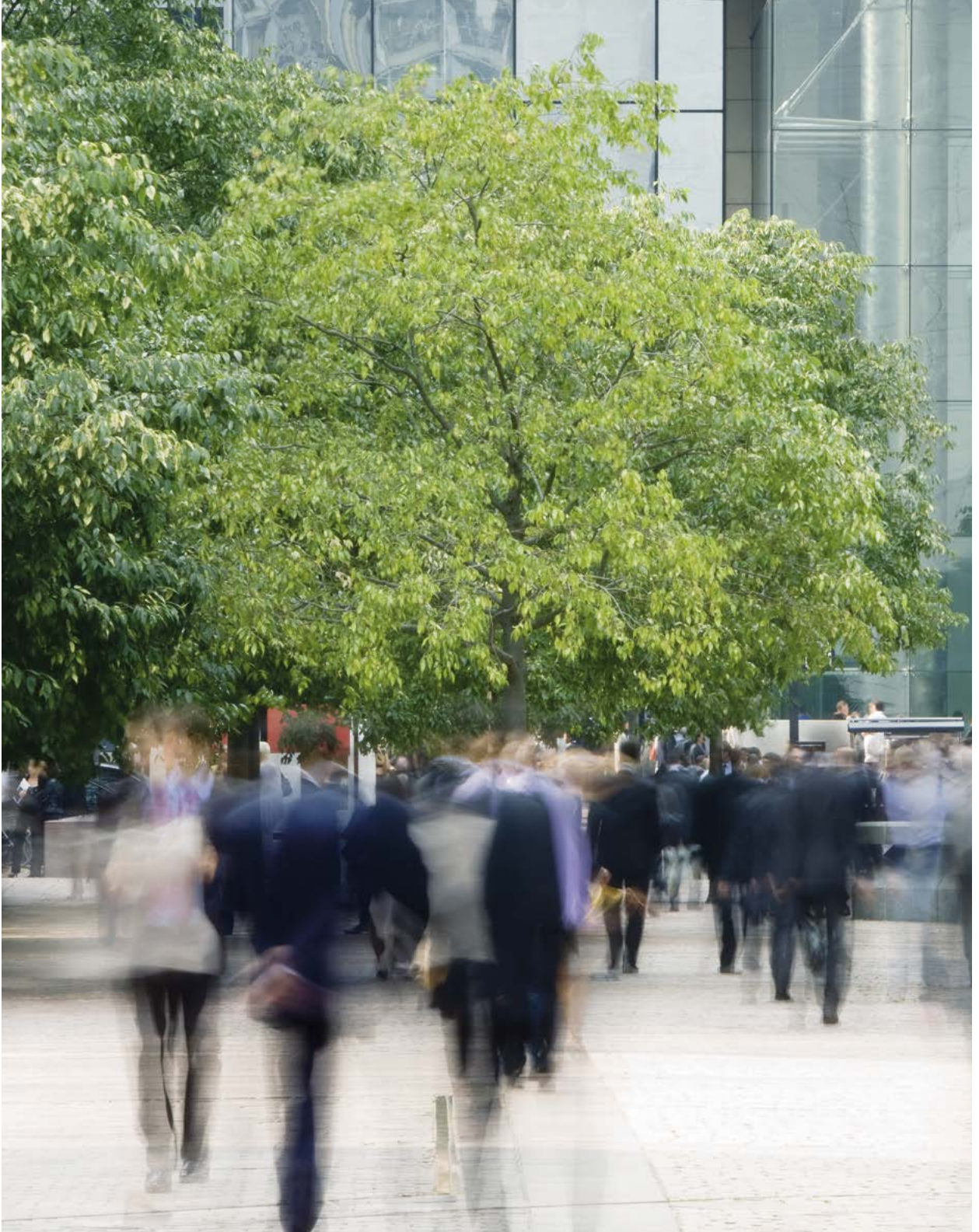
La Organización de las Naciones Unidas (ONU) presentó en agosto de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y estableció 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas conexas.

Así, Naturgy, analizó cada una de las metas y se sumó a estos retos universales a través de dos vías:

- **Directa**
Mediante iniciativas, programas o acciones que contribuyen a dicha meta.
- **Indirecta**
A través del impacto que generan las políticas y prácticas en los países en los que opera.



- La ONU presentó en agosto de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y estableció 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas conexas.



Excelencia en el servicio

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Atención y satisfacción del cliente)

**El cliente en el centro de todas
las decisiones | 62**

Calidad y fiabilidad del servicio | 63

**Productos y servicios adaptados
a las necesidades y prioridades
del cliente | 65**

Servicios de atención al cliente | 67

Satisfacción y experiencia de cliente | 68

**Comunicación, transparencia
y protección del cliente | 71**



Acciones propuestas 2019

Digitalización de la factura y mayor autogestión del cliente en la web.	■
Plan anual de acción customer centricity.	■
Simplificación del universo digital Naturgy clientes.	■
Nuevo modelo de atención en tiendas a clientes Naturgy.	■
Rediseño del e-commerce desde el punto de vista de la simplicidad (Proyecto simpleMind).	■

Grado de cumplimiento

■ Terminado. ■ Avance elevado. ■ Avance intermedio.
■ Avance escaso. ■ No iniciado.

El cliente en el centro de todas las decisiones

—

En 2019, Naturgy consolida la nueva etapa iniciada en 2018 con una marca renovada que refleja lo que es: flexible, ágil, con buen servicio, innovadora, y más comprometida con el medio ambiente.

Para Naturgy, poner al cliente en el centro de la actividad es indispensable para alcanzar el compromiso que permita establecer relaciones de confianza y largo recorrido. Para ello, se escucha al cliente, para evolucionar a través de su visión, de sus necesidades y de su experiencia en cada interacción con la compañía, que contribuye al desarrollo de la propuesta de valor y excelencia en el servicio de la compañía.

Calidad y fiabilidad del servicio

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Acceso a energía)

Para Naturgy, el mantenimiento de las instalaciones y redes de gas y electricidad es esencial para alcanzar un nivel satisfactorio de calidad, seguridad y fiabilidad del servicio, permitiendo cumplir con los estándares más exigentes de la industria y con los requisitos reglamentarios de los países en los que opera.

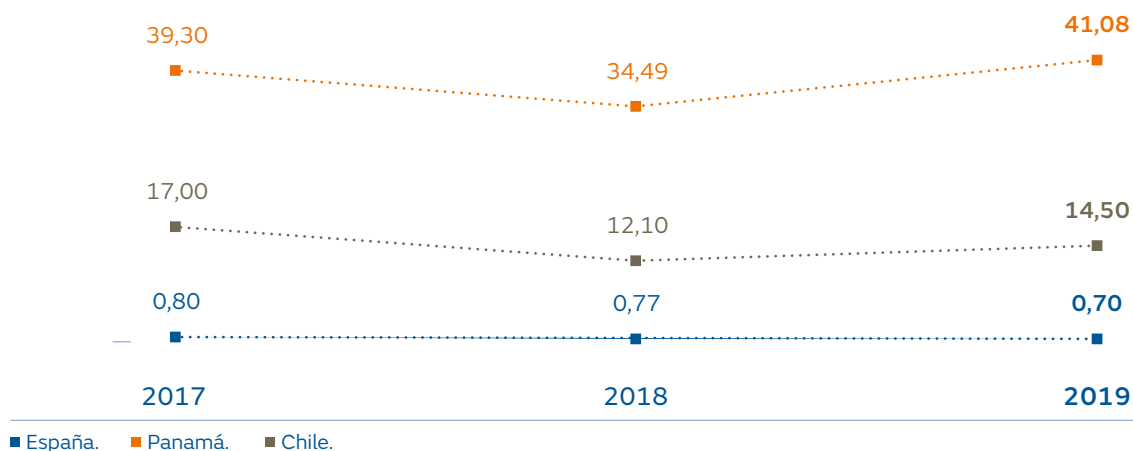
Naturgy utiliza métodos y equipos de trabajo modernos e innovadores, que son incluidos en procedimientos de trabajo y operación seguros y eficaces. Asimismo, la compañía promueve una estrecha colaboración con las empresas contratistas en una búsqueda permanente por lograr las mejores prácticas en el desarrollo de su actividad.

Se realizan un conjunto de acciones de inspección y evaluación, que ayudan a definir las correspondientes medidas preventivas y de mitigación para garantizar un suministro seguro y continuo, maximizando la vida útil de los activos. Estas medidas se incluyen en el plan de mantenimiento para cada tipo de instalación.

Las actuaciones y procesos de mantenimiento preventivo - revisados periódicamente - se reflejan en una notable mejoría en los últimos años de los principales indicadores de calidad y servicio. Estos indicadores miden los tiempos de respuesta ante el aviso de un fallo o situación anómala, el tiempo de interrupción por cliente o potencia instalada, los kilómetros de red e instalaciones inspeccionadas y el número de incidentes por kilómetro de red, entre otros.

Con el fin de garantizar el suministro según la demanda, Naturgy revisa periódicamente las condiciones de operación de sus redes, permitiendo asegurar su correcto dimensionamiento o, en su caso, determinar las posibles necesidades de repotenciación o ampliación. Además, Naturgy participa en varios proyectos de I+D+i para el almacenamiento de energía en baterías, el desarrollo de redes inteligentes, la aplicación de drones en el mantenimiento de instalaciones y la implementación de técnicas de mantenimiento predictivo de los principales equipos de la red.

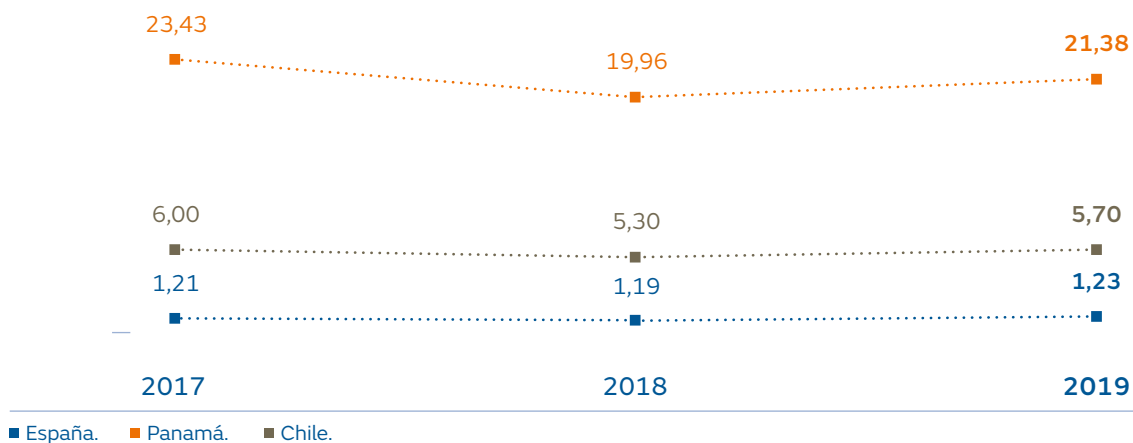
Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI)₂ (horas) ^(*) [EU29]



^(*) Datos de relativos al negocio eléctrico.

Frecuencia de corte de energía eléctrica_

(n.º de interrupciones por cliente) ^(*) [EU28]



^(*) Se define como el número medio de interrupciones que un cliente experimentaría o SAIFI (System Average Interruption Frequency Index): n.º total de interrupciones a clientes / n.º total de clientes suministrados. Los clientes se han asimilado a puntos de suministro.



Productos y servicios adaptados a las necesidades y prioridades del cliente

La estrategia comercial de Naturgy pone el foco en la satisfacción de los clientes, cubriendo sus expectativas con propuestas innovadoras y de valor añadido, incorporando la digitalización, y buscando a su vez la simplificación del portfolio de productos y servicios, permitiendo así facilitar una experiencia más sencilla y completa a los clientes.

En su oferta de servicios, la compañía se hace cargo de la planificación y la ejecución de las principales instalaciones energéticas y de su mantenimiento óptimo durante todo el contrato:

- Renovación de las instalaciones y, si es necesario, transformación a gas natural.
- La financiación de todo el proyecto.
- El plan de mantenimiento más adecuado para obtener la máxima eficiencia de su negocio.
- Garantía total de la instalación.
- Atención 24 horas los 365 días del año.
- Plataforma digital para la gestión de sus consumos.

Durante 2019 se han mejorado y adaptado todos los productos del portfolio a los requerimientos de los clientes. Especialmente, los servicios de autoconsumo, equipamiento y movilidad eléctrica. Esta propuesta de valor se contextualiza en distintos servicios:

Productos y servicios innovadores

[102-2]

Tarifa Eco Gas

Desde 2017, Naturgy cuenta con una tarifa ECO de gas, con precio estable del kWh durante un año, destinada a aquellos clientes con una mayor sensibilidad en materia ambiental.

Superpack Hogar

Pack que incluye suministros energéticos, servicios de mantenimiento y reparación de equipamiento del hogar. Configurable en función de las necesidades del cliente.

Servielectric Car

Solución integral y personalizada de movilidad eléctrica que permite a los clientes disfrutar de su punto de recarga de vehículo eléctrico.

Solución para la instalación de fotovoltaica en hogares y negocios

Oferta integral para incentivar la instalación de placas solares (incluye tarifa flexible nocturna, mantenimiento preventivo y financiación).

Solución para instalación de equipamiento en hogares

Oferta integral para la instalación de calderas (incluye ampliación de garantía, mantenimiento preventivo y financiación).

Pyme

Plan Negocio Eco

- **Oferta eléctrica ECO**
Para negocios que desean el 100% de su energía de origen renovable.
- **Oferta de gas ECO**
Para aquellos clientes con una mayor sensibilidad en materia ambiental.

Superpack Pymes

Pack de suministros energéticos + servicios de mantenimiento + reparación de equipamiento del negocio. Configurable en función de las necesidades del cliente.

Mayoristas

Soluciones de autoconsumo personalizadas

Desde la ejecución y puesta en servicio de la instalación, los servicios de operación y mantenimiento, los servicios de monitorización en tiempo real y la posibilidad de financiación de la instalación.

Bunkering GNL

Producto dirigido a grandes consumidores de gas en el transporte marítimo.

Coberturas de gas y electricidad

Transacciones acordadas directamente con el cliente que se liquidan por diferencias. Permiten fijar el precio con anterioridad eliminando incertidumbres.

Smart solution

Gasconfort

Servicio de optimización de la central de producción a través de la renovación o transformación de la sala y la gestión integral durante todo el contrato.

Climaconfort

Servicio de climatización eléctrica que permite al cliente renovar sus antiguos equipos de climatización por los mejores sistemas del mercado.

Movilidad eléctrica

Servicios a clientes que impulsen la movilidad eléctrica.

Opción GNL

Servicio que permite llevar el gas natural a clientes alejados de la red de distribución.

Opción FV

Servicio integral de autoconsumo fotovoltaico, desde el diseño y la instalación hasta el mantenimiento y la gestión de los excedentes.

Servicios de equipamiento

Servicio que permite al cliente dotarse de equipos tecnológicos para mejorar la eficiencia de sus instalaciones.

Para poder dar una respuesta más ágil y eficiente al cliente, Naturgy ha desarrollado y mejorado el sistema de elaboración y gestor de ofertas de soluciones –NETKI–. Se ha realizado la migración a entorno web del sistema, lo que ha contribuido a la mejora del rendimiento global y simplificación de procedimientos. Adicionalmente se ha incluido la generación de contratos y documentación financiera, mejorando la trazabilidad y agilidad de todo el proceso de comercialización.

Servicios de atención al cliente

—

Naturgy tiene implantado un modelo de servicio al cliente innovador y adaptado a las características y necesidades de cada uno, ofreciendo de forma accesible soluciones que permiten una mayor comodidad y agilidad a las peticiones de sus clientes. Desde la innovación tecnológica se reducen barreras lingüísticas o de discapacidad.

Los canales de atención que Naturgy pone a disposición de los clientes ofrecen una atención personalizada y cercana que tiene como objetivo superar las expectativas de los clientes.

En 2019 Naturgy ha trabajado en dos ámbitos, la personalización de la atención al cliente, escuchando a los clientes, analizando su comportamiento para anticiparse a sus demandas, y la digitalización de los canales, proporcionando una rápida y ágil resolución con autonomía de gestión y simplicidad, siendo sostenibles con el medio ambiente.

Modelo de atención al cliente Naturgy_



Modelo operativo y formativo

Busca anticiparte a las necesidades que plantean los clientes a través de modelos predictivos y análisis de datos.

Modelo tecnológico

Apuesta por una revolución tecnológica que impulse la auto-gestión de los clientes.

Modelo de contratación y económico

Construcción de un modelo de alianzas con los proveedores y un alineamiento de los objetivos *win-to-win*.

Medios de atención al cliente_



Canal telefónico | Canal digital | Canal presencial · gestión personal | Canal presencial · tiendas | Oficina de garantía.

Satisfacción y experiencia de cliente

Como evolución del programa de Customer eXperience (CeX), iniciado en 2015, Naturgy ha puesto el cliente en el centro de su modelo industrial, como factor clave de sostenibilidad de la compañía, para alcanzar sus expectativas y anticiparse a sus necesidades. Acorde con la Política de Responsabilidad Corporativa y el compromiso de excelencia en el servicio, la visión CeX se recoge en los siguientes principios para el grupo:

- “Los clientes están en el centro de todo lo que hacemos”.
- “Tratamos a nuestros clientes como nos gustaría que nos trataran a nosotros”.
- “Nos gusta innovar para hacer el día a día más fácil para nuestros clientes”.

En consecuencia, en 2019 se ha formalizado la Política Global de Experiencia de Cliente, pasando a ser norma del grupo como proceso transversal a toda la compañía. Esta política define un marco de actuación, de obligado cumplimiento, sobre los ejes de trabajo que se consideran necesarios para garantizar la centralidad del cliente:

- **Medición clientes**
Evaluación de la percepción de los clientes tanto en el plano de satisfacción global como en los momentos de interacción con la compañía.

- **Objetivos y plan de acción anual**

Acciones a llevar a cabo en el ejercicio que supongan la mejora de la experiencia del cliente y que cumplan con los criterios estratégicos y de eficiencia definidos por el grupo.

- **Comunicación clara**

Revisión de los modelos de relación con los clientes para facilitar su comprensión de procesos e incrementar el apoyo de Naturgy en la ejecución de tareas y tutelaje de servicios prestados.

- **Reclamaciones**

Foco en la eliminación de causas raíz a la vez que se definen métodos para garantizar la mejor experiencia del cliente una vez abierta la reclamación.

- **Empleados**

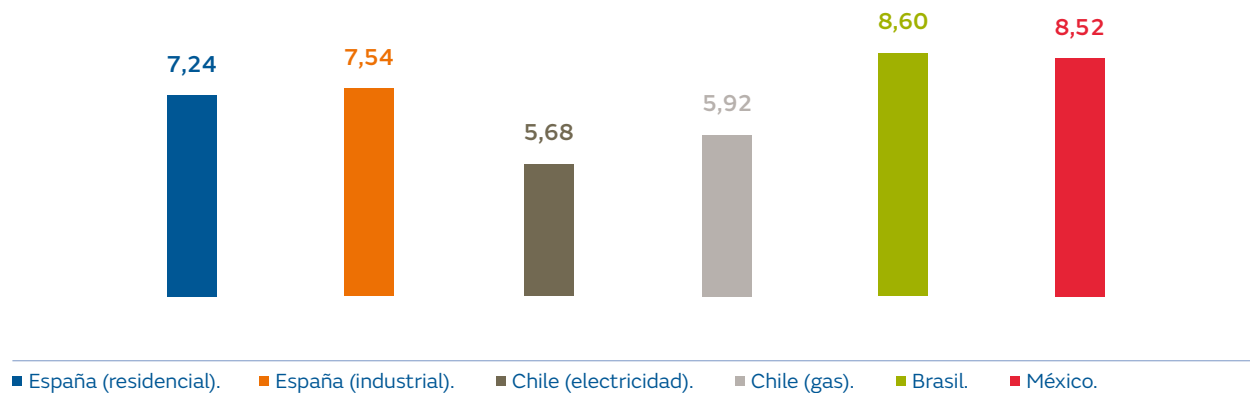
Visibilidad hacia el empleado de todo aquello que impacta en el mercado y puede ser objeto de consulta hacia él, situándole en un rol de embajador de marca.

- **Canal colaboradores**

Garantía de involucrar a las empresas colaboradoras para que su actuación sea acorde a la política de experiencia de cliente definida por cada negocio.

- Como evolución del programa de Customer eXperience (CeX), iniciado en 2015, Naturgy ha puesto **el cliente en el centro de su modelo industrial, como factor clave** de sostenibilidad de la compañía.

Satisfacción de la calidad del servicio global_



Nota

Chile ha sido calculado en base a una escala 1-7, a diferencia del resto de países en los que se ha utilizado una escala 0-10. Argentina y Panamá no han realizado medición de la satisfacción durante 2019 y se realizará en 2020.

En el ejercicio 2019 todos los países del grupo mantienen o han iniciado acciones dentro del marco de la Política Global CeX y reportan los resultados de la misma, tanto en términos cualitativos como cuantitativos. Algunas de las acciones desarrolladas dentro del Plan de acción CeX son:

Plan de acción CeX

España (comercialización)

- **Proyecto ADN + engagement**
Definir el propósito y promesa comercial que determine cómo se diferencia Naturgy en el mercado y de qué forma se relaciona con el cliente. Entre los principales objetivos, destacan:
 - Construcción del modelo de orientación al cliente.
 - Posicionamiento comercial y propuesta de valor.
 - Mapas de vida del cliente y procedimientos.
 - Formación y difusión.

España (distribución de gas)

- Nuevo modelo de relación con el cliente a través de una comunicación clara, digital a los clientes durante el proceso de Alta de Gas, con objeto de mantenerle informado de los pasos realizados así como los próximos a realizar, y así pueda desarrollar un rol activo en permita agilizar el proceso de Puesta en Servicio.

España (distribución de electricidad)

- Implantación de nuevo modelo de gestión de reclamaciones que, por un lado incremente el First Contact Resolution, y por otro permita agilizar su resolución y garantizar una comunicación clara de respuestas hacia el cliente.
- Mejorar el acompañamiento de los colectivos más vulnerables o esenciales como los clientes electrodependientes, con avisos de planes de corte y procedimientos para agilizar la recuperación del servicio.

Chile · CGE

- Publicación de la Política CeX en la intranet.
- Formación de ejecutivos de oficinas de atención y call center en CeX.

Chile Metrogas

- Desarrollo de un modelo de gestión sustentado en la voz del cliente. La percepción del cliente como base para la mejora continua de los procesos desde la visión del viaje del cliente, *end to end*.
- Favorecer el conocimiento del negocio por los colaboradores de Metrogás, a fin de incrementar el nivel de servicio al cliente.

Brasil

- Creación de un portal interactivo de atención al cliente "Minha Naturgy".
- Implantación de un nuevo sistema de atención en Naturgy (São Paulo).
- Monitorización mensual mediante visitas al cliente en los centros.
- Sesiones con expertos de atención, análisis de indicadores y mejora de procesos.
- Creación de un nuevo portal de trabajo y consulta a expertos.

Argentina

- Desarrollo y mejoras en la oficina virtual.
- Micrositio para poder operar desde *smartphones*.

Panamá

- Ferías de atención al cliente tanto en los centros de atención como fuera de dichos centros.
- Capacitaciones continuas al personal *front office*.

México

- Cambio del modelo de atención al cliente**
Inicio de un proceso de transformación del modelo de atención basado principalmente en las siguientes líneas estratégicas:
- Escalabilidad**
Aprovechar al máximo la red actual de canales externos de cobro, extenderla y modernizarla (bancos, comercios, supermercados)
- Modernidad**
Poner a disposición de los clientes nuevas plataformas de pago (apps bancarias, cajeros automáticos, app Naturgy, domiciliación, pago con tarjeta de crédito) y tecnologías.

Indicadores satisfacción y recomendación	España				Chile		Brasil	Argentina	Panamá	México
	Residencial	Comercial	Industrial	Distribución gas	Distribución electricidad	Electricidad				
Índice Satisfacción Mercado (%) satisfechos	33,40	25,3	-	-	78,00	73,40	55,00	-	-	64,00
Índice Satisfacción Mercado (%) insatisfechos	10,30	3,80	-	-	19,00	8,90	3,50	-	-	6,00
Net Promoter Score Atención Clientes Telefónica	54,24	56,39	-	26,92	26,11	(8,20)	39,00	48,43	-	(23,07)
Net Promoter Score Atención Clientes Presencial	74,50	76,55	-	-	-	(13,00)	53,80	56,30	-	62,49
Net Promoter Score Urgencias / Averías	-	-	-	60,54	-	(11,50)	68,30	55,70	-	-

Notas

Chile, a diferencia del resto de países que se miden en una escala del 0-10, se calcula en base a una escala 1-7. Argentina y Panamá no han realizado medición de la satisfacción durante 2019 y se realizará en 2020.

(%) satisfechos: Aquellos que han valorado 9 o 10 en las encuestas de satisfacción (6 o 7 en el caso de Chile).

(%) insatisfechos: Aquellos que han valorado entre 0 y 4 en las encuestas de satisfacción (entre 1 y 3 en el caso de Chile).

Net Promoter Score: Medida de la recomendación de un producto o servicio. Promotores (9-10) frente a detractores (0-6). El valor puede oscilar entre (100) y 100.



Comunicación, transparencia y protección del cliente

—

Nuevas vías de comunicación

Naturgy ha adaptado las comunicaciones con sus clientes a través del uso de las nuevas tecnologías para favorecer un contacto permanente.

En 2019, el negocio *online* de Naturgy en España ha multiplicado sus ventas digitales 1,6 veces, con 52.180 contratos de luz, gas y otros servicios de valor añadido. Asimismo, se han consolidado canales de venta digital para colaboradores e instaladores, logrando aportar digitalmente más de 9.000 nuevos contratos 100% *online* y *paperless*. Se han integrado la experiencia y simplicidad digital en canales de venta presencial que permiten contratar cualquier tarifa únicamente a partir del dato de la dirección postal.

La factura *online* de Naturgy ha experimentado un crecimiento considerable, de los 1.267.085 contratos con factura *online* de 2018 a los 2.234.722 contratos con factura *online* en 2019.

Naturgy.es ha registrado más de 9 millones de accesos únicos durante 2019. Con respecto al servicio al cliente, un total de 7,2 millones de ellos han utilizado las plataformas digitales. El Net Promoter Score (NPS), a cierre de 2019, ha arrojado los siguientes resultados: venta 60%; área clientes 38%; área clientes móvil 36%; y atención online 70%. Adicionalmente, la tasa de *servicing digital* respecto al *offline* ha alcanzado el 31%.

Durante 2019 se han alcanzado más de 130.000 fans/*followers* en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y LinkedIn), y se han abierto canales de Instagram, Youtube y LinkedIn. Los *community managers* y chats web han atendido durante este periodo más de 95.000 solicitudes, con lo que se ha conseguido mejorar los niveles de satisfacción del cliente en los procesos postventa y situar el NPS en un 70%. Adicionalmente, se ha trabajado para lanzar durante el último trimestre un chatbot de atención automatizada para web y apps.

La factura como canal de comunicación

A través de la factura se han enviado mensajes relevantes a los clientes con diferentes objetivos comerciales e informativos:

- Foco en el paso a la factura electrónica por las ventajas medioambientales que supone.
- Labor de difusión sobre medidas de eficiencia energética.
- Información de diferentes promociones comerciales que añaden valor a la experiencia de cliente.

La privacidad y seguridad de los datos del cliente

Durante el año 2019, en Naturgy se ha trabajado en la actualización del cuerpo normativo de ciberseguridad para adecuarlo a la nueva estructura de la organización. En la etapa final del ejercicio, se ha aprobado la mayor parte de los documentos de alto nivel - políticas y normas técnicas - y se ha avanzado en el cierre de especificaciones y procedimientos concretos. La actualización se ha llevado a cabo tomando como marco de control estándares y buenas prácticas internacionales, tales como ISO 27001, NIST SP 500-53 o ISA 62441. Tras la aprobación de la versión final de los documentos, se llevará a cabo la adaptación de los mismos a cada una de las geografías del grupo y se publicarán en el espacio de normativa corporativa a disposición de todos los empleados.

De esta forma, Naturgy trabaja activamente por la inclusión de la ciberseguridad desde el diseño de los proyectos, realiza ejercicios de identificación, clasificación y resolución de vulnerabilidades, y controla el riesgo inherente de ciberseguridad en la contratación de servicios a proveedores.

En relación con la protección de datos de carácter personal, sigue trabajando en línea con los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), utilizando los resultados de las evaluaciones de impacto y el estudio de las distintas herramientas para determinar las medidas técnicas más adecuadas.

Respecto a la seguridad en el acceso, la compañía ha definido una serie de medidas a diferentes niveles para garantizar la confidencialidad y evitar el acceso no autorizado tanto a los datos como a las aplicaciones. Los centros de procesamientos de datos están debidamente controlados y protegidos frente a las amenazas y el modelo de gestión de identidades y acceso se ha reforzado con una política de contraseñas y la actualización de los sistemas de recuperación de información y restauración de funciones críticas.

Las capacidades del CyberSOC (Security Operations Center) han sido extendidas, integrando nuevas fuentes de ciberinteligencia y nuevos casos de uso para asegurar que los potenciales incidentes sean detectados de manera temprana y los posibles daños sean minimizados con respuestas óptimas. Se está trabajando para extender su alcance a otros países. Además se han asignado roles y responsabilidades en un plan de respuesta ante incidentes global -alineado con el plan de gestión de crisis- y se han desplegado herramientas de protección de los usuarios finales.

En lo que respecta a formación, el Curso de ciberseguridad -de carácter obligatorio para el conjunto de los empleados- se está renovando para mantenerlo acorde a todas las geografías del grupo. También se están realizando campañas personalizadas de carácter trimestral para evaluar y aumentar el nivel de concienciación de la plantilla.

Finalmente, durante todo el año se ha seguido trabajando en mantener y mejorar las relaciones con terceros pertenecientes al ámbito de la ciberseguridad, tanto con organismos públicos como el Instituto Nacional de Ciberseguridad o la Comisión Europea, como con entidades de carácter privado, ya sean empresas del sector u otras dedicadas a proporcionar servicios de ciberseguridad.

Protección de los activos estratégicos en Naturgy

Naturgy, en cumplimiento con la Ley 8/2011, fue designado operador crítico e implantó como tal el Proyecto de infraestructuras críticas (IICC). A lo largo del año 2019, las unidades de Security y Cybersecurity han llevado a cabo la supervisión de los procesos establecidos para la protección de las mismas, gestionando los

incidentes detectados y la interlocución con el Centro Nacional para la Protección de Infraestructuras y Ciberseguridad (CNPIC) y otros organismos públicos y privados. También ha actualizado y mejorado las medidas de protección procedimentales, técnicas y operacionales establecidas en su modelo de protección.

Adicionalmente, y en cumplimiento con el Real Decreto Ley 12/2018, Naturgy fue designado en 2018 operador de servicios esenciales, al ser dependientes sus infraestructuras críticas de redes y sistemas de información. Por este motivo, en 2019 se han iniciado los trabajos para integrar los procesos contemplados en el modelo de protección de Naturgy con los requerimientos establecidos en dicho Decreto Ley,

adoptando las medidas adecuadas para gestionar los riesgos relacionados con la seguridad de las redes y los sistemas de información.

Asimismo, a través del servicio de análisis de riesgos e inteligencia de la unidad de Security, Naturgy detecta y anticipa las amenazas de security (terrorismo, delincuencia organizada, catástrofes naturales y conflictos sociopolíticos, entre otros), evitando o reduciendo el impacto que estas pudieran generar, y favoreciendo la resiliencia y la continuidad de las operaciones. En 2019 se han identificado y comunicado a los negocios más de 100 alertas de security y se han elaborado 156 informes sobre riesgos específicos al respecto.



Compromiso con los resultados

Enfoque hacia una rentabilidad
creciente y sostenida | 74

Canales de comunicación adaptados
a las necesidades de accionistas
e inversores | 76

Financiación sostenible y actividad
con inversores que tienen en cuenta
criterios ESG | 77

Presencia en índices de inversión
socialmente responsable | 78



Acciones propuestas 2019

Mantener la presencia
en índices de sostenibilidad. ■

Grado de cumplimiento.

■ Terminado. ■ Avance elevado. ■ Avance intermedio.
■ Avance escaso. ■ No iniciado.

Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

Resultados generales

Importe neto de la cifra de negocios

El importe neto de la cifra de negocios del ejercicio 2019 alcanza 23.035 millones de euros y registra una disminución del 5,4% respecto al año 2018, básicamente por menores precios de la energía y menores volúmenes vendidos en el negocio liberalizado.

Evolución del ebitda

El ejercicio 2019 ha estado marcado por el crecimiento de las actividades internacionales y la gestión activa en las operaciones de todos los negocios. Con esto, el ebitda alcanza los 4.562 millones de euros incluyendo los elementos no ordinarios. Sin considerar estos últimos, el ebitda recurrente crece un 5,8% hasta los 4.668 millones de euros, apoyado por un sólido comportamiento en los negocios de infraestructuras, la nueva estrategia comercial en la actividad de comercialización y las eficiencias ganadas.

Excluyendo los elementos no ordinarios, el resultado neto ordinario de 2019 alcanza los 1.432 millones de euros, un 15% por encima del ejercicio anterior, cumpliendo con los objetivos de la compañía a pesar del exigente escenario energético en las operaciones liberalizadas.

Ratio de endeudamiento

La deuda financiera neta a 31 de diciembre de 2019, de acuerdo con el criterio de la NIIF16, se situó en 15.268 millones de euros, manteniéndose estable respecto a 31 de diciembre de 2018 gracias a un mayor foco en la generación de caja y pese a las sustanciales inversiones para crecer en activos para la transición energética y los compromisos de remuneración al accionista. Como consecuencia, el ratio deuda financiera neta/ebitda anualizado desciende a 3,3 veces en comparación con 3,8 veces a 31 de diciembre de 2018.

Flujo de caja

El flujo de caja después de minoritarios asciende a 1.958 millones de euros. Naturgy ha mostrado una marcha positiva en la evolución del capital circulante, que se explica por un incremento en el foco de gestión del mismo, además de otras circunstancias estacionales ocurridas en el período.

Transacciones completadas

- Venta del 100% de la distribución y comercialización de electricidad en Moldavia, y de Transemel, filial de transporte de electricidad en Chile, con una valoración de fondos propios de 141 millones de euros y 155 millones de euros respectivamente.
- Canje de activos en Argentina por el que CGE, sociedad participada por Naturgy en Chile, pasa a controlar el 100% de dos compañías de distribución de gas.
- Nuevo préstamo sindicado para el negocio de generación eléctrica internacional de 1.500 millones de USD.
- Operación de gestión de deuda por la cual Naturgy ha recomprado 653 millones de euros de bonos vigentes y ha emitido un nuevo bono de 750 millones con vencimiento a 10 años y a un coste de 0,75%.

Resultado neto consolidado_

(millones de euros)

	2019	2018	2017
Beneficio neto de Naturgy	1.401	(2.822)	1.360

Inversiones

Las inversiones materiales e intangibles del año 2019 alcanzan los 1.685 millones de euros, con una disminución del 27,4% respecto al año anterior, debido principalmente a que en 2018 se incluía la adquisición de dos nuevos buques metaneros bajo régimen de arrendamiento financiero por 380 millones de euros.

Las inversiones de crecimiento en 2019 representan aproximadamente el 60% del total y ascienden a 1.052 millones de euros, incluyendo:

- 418 millones de euros correspondientes al desarrollo de diversos proyectos de generación renovable en España (solares y eólicos), con casi 800 MW que ya han sido puestos en operación.
- 155 millones de euros invertidos en el desarrollo de 180 MW eólicos en Australia y 324 MW eólicos y solares en Chile, que entrarán en operación en 2020 y 2021 respectivamente.

Las inversiones de mantenimiento en el ejercicio 2019 ascienden a 633 millones de euros frente a 683 millones de euros en 2018, una reducción del 7,3% consecuencia de la optimización de los procesos de mantenimiento.

Evolución bursátil y rentabilidad

Las acciones de Naturgy cerraron el ejercicio de 2019 a un precio de 22,40 euros y una capitalización bursátil de 22.044 millones de euros, lo que supone un aumento de la cotización del 0,6% respecto al cierre del año anterior. Esta evolución significó en un beneficio por acción de 1,43 euros.

Indicadores de estadísticas bursátiles_

[102-7]

	2019	2018	2017
N.º de accionistas (en miles)	70	73	79
Cotización a 31/12 (euros)	22,40	22,26	19,25
Beneficio por acción (euros)	1,43	(2,83)	1,36
Capital Social (n.º de acciones)	984.122.146	1.000.689.341	1.000.689.341
Capitalización bursátil (millones de euros)	22.044	22.275	19.263

Ratios financieros_

	2019	2018	2017
Endeudamiento (%) (1) (2)	52,2	51,2	45,3
Ebitda / coste deuda financiera neta	7,3x	7,5x	6,4x
Deuda neta (2) / ebitda	3,3x	3,8x	3,9x

(1) Deuda financiera neta/deuda financiera neta + patrimonio neto.

(2) En 2018 se incluyen datos proforma aplicando NIIF16, que ha entrado en vigor a 1 de enero de 2019.

Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores_

Naturgy cuenta con canales de comunicación propios que le permiten ofrecer el mejor servicio bajo un criterio de homogeneidad, simultaneidad y diligencia.

La compañía proporciona a sus accionistas información financiera especializada a través de la página web corporativa. Asimismo, pone a su disposición la oficina del accionista, punto de encuentro y atención a los inversores minoritarios.

Naturgy ha continuado el Programa de Comunicación con analistas e inversores, fortaleciendo, con la mayor transparencia, la información económica y financiera que les permita el seguimiento del proyecto empresarial. En esta línea, durante 2019, representantes del equipo directivo de la compañía y de la Dirección de Mercado de Capitales han mantenido más de 350 reuniones con inversores institucionales.

Indicadores de canales de comunicación_

	2019	2018	2017
Reuniones con inversores y analistas	366	523	589

Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ESG

— [102-12]

Desde el año 2012, Naturgy viene manteniendo reuniones con inversores enfocados de manera muy específica en evaluar las políticas de ESG del grupo. A lo largo de 2019, Naturgy ha continuado con esta actividad, participando en diversos eventos, entre los que destacan las conferencias “ESG” organizadas por JP Morgan en marzo y por Société Générale en noviembre, ambas en París. Entre los inversores con los que se han mantenido estas reuniones durante el ejercicio destacan Sycomore AM, AXA Investment, Amundi AM, M&G Investments, Fidelity Investments, Standard Life Aberdeen, LGT Capital, Anima SGR y Generali.

Asimismo, desde 2017 y en línea con su compromiso con la sostenibilidad, Naturgy cuenta con un marco para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables. En este marco, el 15 de noviembre de 2017, Naturgy formalizó una emisión de bonos verdes por un importe de 800 millones de euros y vencimiento en mayo de 2025. Esta emisión se fijó con un cupón anual del 0,875%. A cierre de diciembre 2019 todos los fondos de la emisión se han invertido en los proyectos renovables previstos. El bono verde fue aprobado por la agencia de rating Oekom, obteniendo una valoración de B+.

Además, y para cubrir sus necesidades de financiación, en 2017 Naturgy firmó con ING Bank NV Sucursal en España, un crédito sostenible por un importe total de 330 millones de euros a cuatro años con posibilidad de uno adicional, en el cual el margen está indexado a un rating de sostenibilidad emitido por la agencia de rating Sustainalytics, entidad independiente que emite un informe y calificación al respecto.

Como consecuencia de una mejora en el rating de un 7,6%, durante el año 2018 el margen de dicha financiación se redujo un 5%, reducción que se mantuvo durante 2019 ya que el índice se mantuvo dentro de los mismos niveles.

De igual manera, Naturgy Renovables ha suscrito en 2019 un préstamo de 500 millones de euros para financiar inversiones, bajo los Principios de los Préstamos Verdes. Para mantener esta categoría, la compa a deberá elaborar y entregar a las entidades acreditantes un informe de seguimiento ambiental que incorpore, al menos, la siguiente información:

- Descripción de los proyectos financiados con este contrato de financiación y su impacto esperado.
- Información periódica de seguimiento ambiental conforme a las exigencias de vigilancia ambiental del proyecto.
- Información sobre sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud que aplican.

Presencia en índices de inversión socialmente responsable



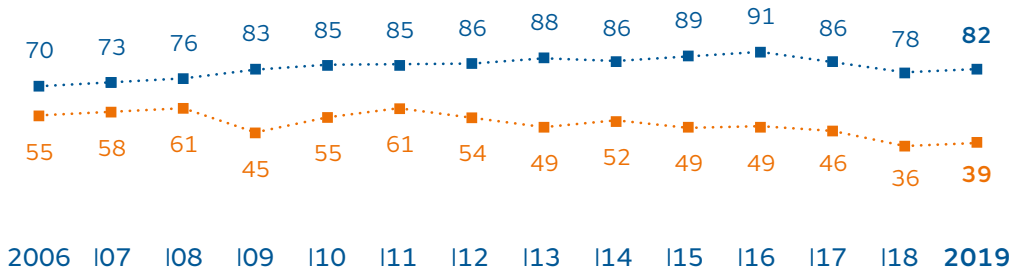
El desempeño de la compañía en materia social, medioambiental y de buen gobierno, le ha permitido situarse en posiciones de referencia en los principales índices de sostenibilidad. Naturgy forma parte desde hace 15 años de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index, consiguiendo renovar en 2019 el liderazgo mundial en el sector Gas Utilities por tercer año consecutivo. Del mismo modo, la compañía pertenece FTSE4GOOD desde su creación en 2001, renovando también el liderazgo global del sector Multiutilities por segundo año. Asimismo, durante 2019, Naturgy ha sido evaluada por agencias de rating como MSCI en la que ha conseguido de nuevo la máxima valoración (AAA), Sustainalytics en la que se mantuvo como una de las top 5 entre 193 *utilities* evaluadas e ISS ESG en la que se mantiene dentro del 20% mejor del sector, tras la última evaluación bienal realizada por dicha agencia. La compañía también mantiene la puntuación otorgada por la agencia Vigeo Eiris en 2018,

cuya evaluación se realiza cada dos años, formando parte de las tres variantes de Euronext Vigeo, el World 120, Europe 120 y Eurozone 120. Naturgy también forma parte de los índices MSCI Global Climate Index y MSCI ESG Leaders Index.

En 2019, Naturgy ha sido reconocida como líder mundial por su acción frente al cambio climático, al ser incluida en el índice The Climate Change A List 2018 de Carbon Disclosure Project (CDP). La compañía ha obtenido la máxima valoración posible en este índice de cambio climático, en reconocimiento por sus acciones de reducción de emisiones, mitigación de los riesgos climáticos y desarrollo de una economía baja en carbono.

La presencia en estos índices de sostenibilidad pone en valor el esfuerzo realizado por la compañía en materia de responsabilidad corporativa y transparencia informativa e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de sus actuaciones en esta materia.

Evaluación de Naturgy y de la media del sector en DJSI (puntuación de 0 a 100)



■ Naturgy. ■ Media sector.

Nota
El descenso de las cifras en 2018 se debe a cambio de metodología del índice.



Gestión responsable del medioambiente

Gobernanza y gestión ambiental | 80

Cambio climático y transición
energética | 88

Economía circular | 96

Capital natural y biodiversidad | 105



Acciones propuestas 2019

Aumento de la potencia instalada de energía renovable, al menos en 900 MW, en línea con el objetivo del Plan Estratégico 2018-2022.	■
Desarrollo de un mínimo de dos proyectos de innovación en gas renovable.	■
Impulsar la utilización del gas natural en movilidad terrestre y marítima para mejorar la calidad del aire, poniendo en servicio al menos 25 nuevas estaciones de gas natural vehicular y duplicando el número de barcos sobre los que se realizan operaciones de <i>bunkering</i> (repostaje de gas natural) a lo largo del año.	■
Implementación de 100 o más iniciativas de biodiversidad a nivel nacional e internacional.	■
Revisar la Política de Medio Ambiente de Naturgy.	■
Integrar la variable de cambio climático en la cadena de suministro a través de la iniciativa CDP Supply Chain.	■

Grado de cumplimiento

■ Terminado.	■ Avance elevado.	■ Avance intermedio.
■ Avance escaso.	■ No iniciado.	

Gobernanza y gestión ambiental

La gestión ambiental de los procesos

Naturgy está comprometida con el desarrollo sostenible de la sociedad, garantizando el suministro de energía competitiva, segura y con el máximo respeto al medio ambiente. Este compromiso se materializa en el Plan Estratégico 2018-2022, presentado en junio de 2018, a través del cual se establece el modelo de negocio, centrado en la creación de valor, y basado en el convencimiento profundo de que la transición

energética es una oportunidad. Esta nueva estrategia, que impulsa las energías renovables y el gas natural, por su relevante papel en el cumplimiento de los objetivos sobre cambio climático del Acuerdo de París, recoge las siguientes líneas de actuación:

- Triplicar la capacidad instalada de generación renovable en 2022.
- Aumentar la electrificación en los países en los que Naturgy opera.
- Aprovechar el liderazgo en plantas de ciclo combinado para ofrecer el respaldo necesario que permita la rápida penetración de las energías renovables.
- Desarrollar el gas natural en el transporte, como alternativa de bajo CO₂ y mejora de la calidad del aire.
- Impulsar el gas renovable como vector energético y de almacenamiento que facilite la transición a un modelo de economía circular y bajo en carbono.
- Mejorar la eficiencia energética tanto de los activos propios como ofreciendo soluciones para los clientes.
- Digitalización como palanca de cambio en la relación con los clientes, procesos y operaciones, y en la gestión de los activos.

Con este propósito de transformación y considerando que la gestión ambiental es clave para el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico, se aprueba en 2019 la Política Global de Medio Ambiente, aplicable a todos los negocios y geografías del grupo, en la que se asume voluntariamente el compromiso de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular, bajo en carbono y digital, trabajando en cuatro ejes ambientales estratégicos:

- Gobernanza y gestión ambiental.
- Cambio climático y transición energética.
- Economía circular y ecoeficiencia.
- Capital natural y biodiversidad.

La política establece también los principios básicos de actuación en dichos ejes y define las funciones y responsabilidades de las diferentes áreas en la gestión ambiental de la compañía. En el eje de Gobernanza y gestión ambiental, los principios de actuación son los siguientes:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental y de requisitos voluntarios más exigentes; anticipando, en la medida de lo posible, la adaptación a las nuevas regulaciones.
- Prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales a lo largo de la cadena de valor, fomentando la implicación de los empleados, empresas colaboradoras y partes interesadas.
- Integrar el medio ambiente en la gestión de riesgos y oportunidades, así como en las fusiones y adquisiciones de activos a través de la realización de *due diligences* ambientales.
- Establecer objetivos que impulsen la mejora continua en el desempeño ambiental.
- Disponer de un sistema de gestión ambiental auditado externamente y certificado, de acuerdo con los criterios de la Política Global del Sistema Integrado de Gestión.
- Impulsar la transparencia, en línea con los estándares internacionales de reporte, para facilitar la comunicación con los grupos de interés.
- Apoyar la difusión de conocimiento y sensibilización en materia de energía y medio ambiente e impulsar un diálogo constructivo con las administraciones públicas, ONGs, universidades, clientes y demás grupos de interés.

En 2019 también se aprobó el Plan de medio ambiente, donde se desarrollan las directrices establecidas en la Política Global de Medio Ambiente, dentro del marco del Plan Estratégico 2018-2022, se definen las acciones a desarrollar y los indicadores y objetivos de seguimiento, que se resumen en el cuadro siguiente:

Eje ambiental estratégico	Indicador	Unidades	Objetivo 2022
Gobernanza y gestión ambiental	Porcentaje de ebitda industrial certificado en gestión ambiental por la ISO 14.001.	(%)	90% ebitda industrial certificado bajo ISO 14.001.
	Emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) alcance 1 y alcance 2.*	millones t CO ₂ equivalente	Reducir un 21% las emisiones absolutas respecto a 2017.
Cambio climático y transición energética	Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica.*	t CO ₂ /GWh	Reducir un 22% las emisiones específicas de la generación eléctrica respecto a 2017.
	Porcentaje del mix de generación de origen renovable medido en potencia instalada sobre total del grupo.	(%)	Alcanzar un porcentaje de potencia instalada renovable en generación eléctrica superior al 34%.
Economía circular y ecoeficiencia	Consumo total de agua.	hm ³	Reducir un 20% el consumo de agua respecto a 2017.
	Producción total de residuos (peligrosos + no peligrosos).	kt	Reducir un 70% la producción total de residuos respecto a 2017.
	Porcentaje de residuos totales reciclados y valorizados (peligrosos + no peligrosos).	(%)	Duplicar el porcentaje de residuos reciclados y valorizados respecto a 2017.
Capital natural y biodiversidad	Iniciativas de mejora de la biodiversidad en todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, desmantelamiento).	n.º	Realizar al menos 300 iniciativas de biodiversidad.

^(*) Los objetivos de emisiones absolutas y de intensidad de GEI del cuadro superior, están alineados con el objetivo global del Acuerdo de París de mantener el incremento de la temperatura por debajo de 1,5°C.

El gobierno de Naturgy en medio ambiente recae sobre el Consejo de Administración, que supervisa periódicamente la gestión de los riesgos y oportunidades ambientales y la evolución del desempeño mediante el seguimiento mensual y trimestral de los principales indicadores y objetivos.

El compromiso con una gestión responsable del medio ambiente se vertebra con el liderazgo de la dirección a través de:

- Una estructura organizativa que define las responsabilidades ambientales de las diferentes áreas de la compañía.

- Comité de Dirección de Medio Ambiente, Prevención y Salud (EHS), integrado por el Presidente y los directores de primer nivel de *reporting* y Comités Operativos de Medio Ambiente, Prevención y Salud (EHS), en los que intervienen todos los negocios y geografías, se coordinan las actividades desarrolladas por las diferentes unidades y se garantiza una implantación homogénea de criterios.
- La integración del medio ambiente a lo largo de la cadena de valor de los negocios, incluyendo los procesos de toma de decisiones, gestión de riesgos y oportunidades, planificación y ejecución de las actividades.
- Un sistema de gestión ambiental certificado y auditado externamente, basado en indicadores y objetivos ambientales para el seguimiento centralizado y la mejora continua de los procesos.
- Planes de actuación anuales alineados con los objetivos de medio ambiente.
- Metodologías y herramientas específicas de gestión ambiental.
- Innovación en tecnologías, productos y modelos de negocio ecoeficientes y menos intensivos en CO₂.
- Cadena de suministro responsable, integrando criterios ambientales en el proceso de compra para favorecer la adquisición de productos y servicios respetuosos con el medio ambiente.
- Comunicación, sensibilización y formación de los empleados, empresas colaboradoras y partes interesadas.
- Elaboración de informes periódicos de desempeño ambiental y participación en índices internacionales de sostenibilidad.

Procesos por país con gestión ambiental certificada_

País	Gestión de tecnología e ingeniería	Exploración y producción de gas	Aprovisionamiento de gas	Generación	Distribución de gas y electricidad	Comercialización mayorista	Comercialización minoristas	Servicio al cliente	Gestión de los edificios de oficinas
Argentina					■				
Brasil					■		■		
Chile					■		■		
Costa Rica				■					
España	■	■		■	■	■	■	■	■
Marruecos			■						
México				■	■		■		
Panamá				■	■		■		
República Dominicana				■					

⁽¹⁾ Para consultar los certificados ISO 14.001 y obtener mayor información sobre la gestión ambiental de Naturgy, por favor consulte aquí: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/medio_ambiente/gobernanza_y_gestion_ambiental

■ Certificado.

El 88,7% del ebitda de 2019 proviene de actividades industriales con certificación ambiental ISO 14.001. Esta certificación se ha obtenido tras superar las auditorías externas llevadas a cabo por AENOR.

Riesgos ambientales

[306-3]

Los riesgos y oportunidades ambientales y de cambio climático están integrados en el modelo global de gestión de riesgos y oportunidades, descrito con anterioridad en el capítulo correspondiente.

Naturgy gestiona los sucesos ambientales con un enfoque preventivo para definir, aplicar y difundir medidas que eviten los riesgos y daños sobre el medio ambiente. Para ello, evalúa las instalaciones con riesgo ambiental empleando como referencia estándares reconocidos. En las instalaciones donde estos riesgos son significativos, implanta planes de emergencia y actuación, disponiendo los medios de contención necesarios y llevando a cabo simulacros periódicos.

En los diferentes negocios y geografías se cuenta con procedimientos globales y homogéneos para el reporte, clasificación, seguimiento y gestión de los sucesos

ambientales a través de la aplicación global Prosafety. Este enfoque permite actuar de manera preventiva, ya que no solamente analizamos los accidentes, sino que también se registran y gestionan los incidentes ambientales, que no llegan a generar daños significativos pero que son fuente de aprendizaje y prevención de sucesos de mayor entidad.

En la tabla siguiente se indican los principales sucesos de derrames ocurridos en 2019. En todos los casos, se activó el procedimiento de incidentes ambientales y se procedió a la recogida y limpieza. La mayoría de los derrames quedaron contenidos en las instalaciones de Naturgy, afectándose únicamente 575 m² de suelo natural y no registrándose en ninguno de ellos un impacto relevante sobre la biodiversidad.

Actividad	N.º sucesos	Naturaleza de derrame (n.º sucesos)	Volumen de vertido (m ³)	Superficie de suelo natural afectado (m ²)
Generación de electricidad	11	Aceite (6) Combustible (3) Ácido sulfúrico (2)	2,5	72
Distribución de gas y electricidad	26	Aceite (23) Combustible (2) Agua con aceite (1)	26,5	503
Corporación	1	Agua con combustible (1)	0,5	-
Total	38		29,5	575

Formación y concienciación

[102-13] y [306-3]

Formación

La formación ambiental es una herramienta básica para prevenir y reducir los impactos ambientales y mejorar el control operacional ambiental en las actividades.

En 2019 se han impartido un total de 1.904 horas a 615 participantes, con un desempeño del 89% y 99% respecto a las horas y participantes de acuerdo con lo planificado.

Comunicación

El impulso de la transparencia, la sensibilización y la difusión de conocimiento en energía y medio ambiente y el diálogo constructivo con los grupos de interés es uno de los principios de actuación definidos en la Política Global de Medio Ambiente de Naturgy. Entre las actividades desarrolladas en 2019 cabe destacar.

- A través de la factura se han enviado mensajes relevantes a los clientes, entre los que destacan el cambio a la factura electrónica por las ventajas medioambientales que supone y difusión sobre medidas de eficiencia energética.
- Publicación de informes ambientales, como el de huella de carbono, biodiversidad, etc.
- Apoyo y participación en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre cambio climático de 2019 (COP 25 de Chile, Madrid).
- Patrocinio y participación en el evento Imperdible COTEC Planeta, sobre innovación para cumplir los ODS de la Agenda 2030.
- Participación en el Grupo Español de Crecimiento Verde, del que Naturgy es socio fundador.
- Participación en iniciativas colaborativas para la mejora del medio ambiente, como la Comisión de Economía Circular de la Cámara de Comercio de España, el Grupo de Trabajo de Economía Circular de COTEC o el Cluster de cambio climático de Forética liderado por Naturgy.
- Pacto por la biodiversidad y participación activa en la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad.
- Participación en congresos (Conferencia Internacional de Humedales 2019, European Business Summit 2019, XII Congreso de periodismo ambiental...), mesas redondas y medios de comunicación difundiendo experiencias y conocimiento en los campos de cambio climático, transición energética, economía circular y biodiversidad.

Complementariamente, a través de la Fundación Naturgy, se han realizado numerosas iniciativas para difundir, formar, informar y sensibilizar a la sociedad en temas de energía y medio ambiente, con las que se ha llegado a más de 122.000 participantes en 2019 en España, Bélgica, Irlanda, Argentina, Chile, Brasil, México, Marruecos y Panamá. Si

bien en el capítulo dedicado a la Fundación se incluyen todos los detalles de las acciones realizadas en el año, a continuación, se resumen las más significativas:

- Talleres divulgativos sobre eficiencia energética para familias vulnerables, colegios, administraciones públicas y tercer sector.
- Diversos seminarios sobre energía y medio ambiente.
- Presentación de los libros *Calidad del aire en las ciudades. Un reto mundial.* o *La descarbonización del mercado energético europeo.*
- Programas didácticos innovadores, como Efigy education, dirigido a 20.000 alumnos de centros educativos de más de 100 municipios de toda España que explora las nuevas tecnologías para la transición energética, la preservación del medio ambiente y el consumo responsable de la energía.
- Experiencias itinerantes, de producción propia, como “La calidad del aire. Un reto actual”, “The Circular Challenge”, una experiencia sobre el gas renovable como una fuente de energía clave para frenar el cambio climático y favorecer la economía circular o “Energy Challenge”, el camión ecoeficiente que en sus 70 metros cuadrados ofrece a los visitantes una experiencia que pretende transferir conocimiento especializado y técnico sobre energía sostenible, cambio climático, calidad del aire y economía circular.
- También se ha seguido desarrollando, a través de la Fundación, acciones de voluntariado ambiental corporativo para fomentar entre los empleados y sus familias una actitud positiva en la conservación de la biodiversidad. En 2019 se han realizado ocho jornadas de voluntariado ambiental en seis espacios naturales con la participación de 218 voluntarios entre empleados y sus familiares.

Finalmente hay que señalar que, con el fin de asegurar la efectiva comunicación con las partes interesadas externas, existen diferentes mecanismos formales de reclamación. Recibir adecuadamente las quejas ambientales resulta de gran valor pues suponen una oportunidad de mejora de la gestión ambiental. Durante 2019, se registraron 80 quejas o reclamaciones en materia ambiental, 76 de las cuales han sido solucionadas durante el año, estando el resto en proceso de resolución.

Requisitos legales

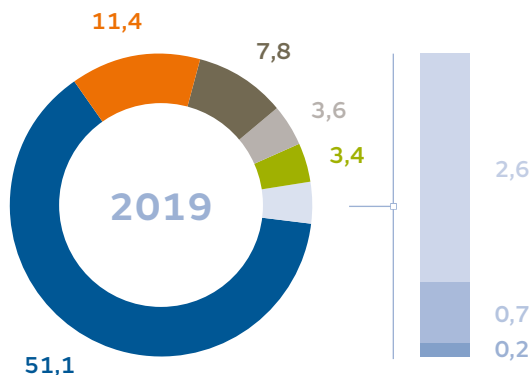
Naturgy realiza un seguimiento continuo del desarrollo de la legislación en materia ambiental para conocer anticipadamente la repercusión en su actividad, definir su posicionamiento y adaptarse a los nuevos requisitos. La compañía participa proactivamente en los procesos de consultas e información pública tanto en el contexto internacional, como europeo y nacional.

En 2019 la compañía no ha recibido sanciones significativas (importe superior a los 10.000 €) en materia ambiental.

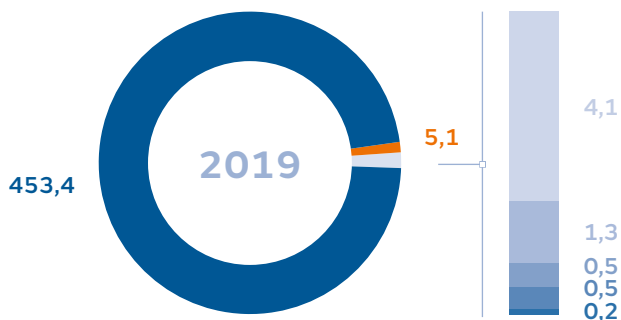
Inversiones ambientales

Naturgy realiza un esfuerzo significativo en materia de protección ambiental, proporcionando los medios y recursos necesarios. Las actuaciones ambientales realizadas en el ejercicio 2019 han alcanzado un total aproximado de 546 millones de euros (494 millones de euros en el ejercicio 2018), de los que 465 millones corresponden a inversiones ambientales y 81 millones a gastos incurridos en la gestión ambiental de las instalaciones, excluidos los derivados del mercado de carbono. Dentro de las inversiones realizadas, destacan los 422 millones de euros de inversión en parques eólicos y plantas fotovoltaicas en España, que contribuirán a la transición energética y a reducir las emisiones específicas de CO₂ y otros contaminantes atmosféricos.

Gastos_
(millones de euros)



Inversión_
(millones de euros)



- Impuestos, licencias, cánones, tasas y multas ambientales.
- Prevención y adaptación del cambio climático y transición energética (energías renovables, movilidad sostenible...).
- Personal especializado, herramientas y auditorías de gestión ambiental.
- Conservación de la biodiversidad.
- Ecoeficiencia: reducción del consumo de recursos y de la contaminación.
- Prevención de riesgos y seguros ambientales.
- Gas renovable y otros proyectos de economía circular.
- Formación, sensibilización, comunicación y patrocinios ambientales.

- Prevención y adaptación del cambio climático y transición energética (energías renovables, movilidad sostenible...).
- Ecoeficiencia: reducción del consumo de recursos y de la contaminación.
- Conservación de la biodiversidad.
- Impuestos, licencias, cánones, tasas y multas ambientales.
- Prevención de riesgos y seguros ambientales.
- Formación, sensibilización, comunicación y patrocinios ambientales.
- Personal especializado, herramientas y auditorías de gestión ambiental.

Seguimiento de objetivos Plan de medio ambiente de gobernanza y gestión ambiental

Indicador	Objetivo 2022	Resultado 2019	Valoración
Porcentaje de ebitda industrial certificado en gestión ambiental por la ISO 14.001.	90% ebitda industrial certificado bajo ISO 14.001.	88,7%	□

□ En senda de cumplimiento.

Iniciativas y actuaciones

A continuación, se resumen las iniciativas y logro más significativos del año en Gobernanza y gestión ambiental:

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2019
Gobernanza	Aprobación de la Política Global de Medio Ambiente y del Plan de medio ambiente a 2022.
	88,7% del ebitda proviene de actividades industriales certificadas en gestión ambiental por la ISO 14.001.
Gestión ambiental	94% de proveedores evaluados con criterios ESG, prácticamente el doble que en 2017 (48%).
	Integración del cambio climático en la cadena de suministro a través de la iniciativa CDP Supply Chain.

^(*) Para más información sobre la gestión ambiental de Naturgy, por favor consulte aquí: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/medio_ambiente

- **Las actuaciones ambientales realizadas en el ejercicio 2019 han alcanzado un total aproximado de 546 millones de euros**, de los que 465 millones corresponden a inversiones ambientales y 81 millones a gastos incurridos en la gestión ambiental de las instalaciones, excluidos los derivados del mercado de carbono.

Cambio climático y transición energética

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Emisiones y cambio climático) [201-2] [EU5]

Compromiso

[102-12]

Naturgy considera que el cambio climático es un reto ambiental a nivel global y se compromete a ofrecer a sus clientes productos y servicios energéticos ecoeficientes y menos intensivos en CO₂ para contribuir a la mitigación del cambio climático y a la transición energética. Los principios de actuación en cambio climático y transición energética definidos en la Política Global de Medio Ambiente son los siguientes:

- Promover las energías renovables, el gas natural y el ahorro y la eficiencia energética como elementos clave hacia un modelo bajo en carbono.
- Ofrecer soluciones para las ciudades y el transporte terrestre y marítimo que reduzcan las emisiones y mejoren la calidad del aire.
- Innovar en tecnologías y modelos de negocio que contribuyan a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Respalda las negociaciones internacionales de cambio climático y los mecanismos de mercado que impulsen el desarrollo de las tecnologías más adecuadas en cada etapa de la transición energética.

La acción climática en Naturgy se apoya en los siguientes pilares:

- Gobierno de cambio climático, donde el máximo responsable de la supervisión de la estrategia de cambio climático de la compañía es el Consejo de Administración, que realiza un seguimiento trimestral de los objetivos e indicadores de cambio climático y transición energética. A nivel de negocios, la gobernanza en clima se desarrolla a través de los Comités de Medio Ambiente, Prevención y Salud (EHS) de Alta Dirección y Operativo.

- Gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático y la transición energética alineada con las recomendaciones del Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD) del Financial Stability Board. El mapa de riesgos corporativo de Naturgy incluye los riesgos físicos y de transición y las oportunidades asociadas al cambio climático. Este análisis permite su integración en la estrategia de la compañía, estableciendo líneas de acción, objetivos e indicadores para minimizar estos riesgos y maximizar las oportunidades.
- Plan Estratégico 2018-2022, en el que se considera la transición energética como una oportunidad, estableciendo entre otras medidas el objetivo de triplicar la potencia renovable instalada y aumentar la contribución de los negocios de electricidad frente al gas natural.

Para el análisis específico del riesgo de cambio climático, Naturgy cuenta con una herramienta de desarrollo propio que le permite estimar la exposición a los riesgos a nivel agregado y desagregado por negocio, geografía, tecnología y ámbito temporal (corto, medio y largo plazo). Este modelo de riesgo de cambio climático adopta un escenario central basado en el A2 del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) para los parámetros de aumento de temperatura, lluvia, aumento del nivel del mar y eventos climáticos extremos. El modelo permite variar tanto los parámetros físicos como los que tienen una relación con los mercados energéticos y la regulación, como la penetración de las energías renovables, el precio del CO₂, la eficiencia energética y el precio de la energía. Para el análisis de las sensibilidades, se han adoptado dos escenarios adicionales en los que el precio del CO₂ y la penetración de las energías renovables se han mayorado, y que corresponderían a escenarios ambiciosos de

reducción de emisiones en un eventual endurecimiento de las políticas climáticas, ya que son los riesgos de transición los que tienen un impacto significativamente mayor para Naturgy. Así, se estima el impacto de los diferentes escenarios de cambio climático a través de indicadores físicos, medioambientales, de negocio y económicos. Además, se puede simular escenarios de evaluación de impacto basados en nuevos productos y servicios o actuaciones de I+D+i.

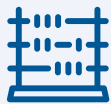
Para el control de las emisiones de gases de efecto invernadero, se cuenta con herramientas de medición, control y seguimiento de los planes operativos de reducción, entre las que destaca la utilizada para el cálculo anual de la huella de carbono del grupo.

El compromiso con la transparencia y difusión de la información relativa a cambio climático se materializa anualmente en el informe de huella de carbono y en la participación en los índices internacionales de referencia en cambio climático, como el CDP, así como en otras

iniciativas relacionadas con el clima, como Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC), Caring for Climate, declaración del deber fiduciario y la divulgación en el cambio climático y la iniciativa Science Based Targets.

En lo referente a la cobertura de las instalaciones reguladas por la Directiva Europea de Comercio de Emisiones en la Fase III (2013-2020), Naturgy realiza una gestión integral de su cartera para la adquisición del 100% de los derechos de emisión equivalentes a su generación, ya que desde el 1 de enero de 2013 el sector eléctrico no recibe asignación gratuita. Para ello se participa activamente tanto en el mercado primario, a través de las subastas, como en el secundario. En 2019 las emisiones totales de CO₂ afectadas por la normativa que regula el Sistema Europeo de Comercio de Emisiones han sido de 6,2 millones de toneladas de CO₂.

A continuación se resumen los principales resultados en la gestión del cambio climático en 2019:



La gestión del cambio climático en Naturgy en cifras

- Reducción de un 16% de las emisiones directas de GEI (alcance 1), que fueron de 15,4 MtCO₂eq.
- Las emisiones específicas de CO₂ procedentes de la generación eléctrica, bajaron a 301 g CO₂/kWh generados, lo que supone una reducción del 12% con respecto al año anterior.
- Inversión de 422 millones de euros en 2019 y puesta en marcha de 800MW nuevos de proyectos renovables.
- Las emisiones evitadas de CO₂ representaron en 2019 un total de 151,4 MtCO₂eq, de las cuales la mayor parte (92%) son debidas al uso del gas natural como sustituto de otros combustibles fósiles más emisores.
- Por primera vez, en 2019, las emisiones evitadas (151,4 MtCO₂eq) superaron las emisiones totales del grupo alcance 1, 2 y 3 (145,9 MtCO₂eq). Así, el balance climático se ha situado en el 104% a favor de las emisiones evitadas, lo que refleja que la contribución de las actividades del grupo sobre el clima ha sido positiva.

Indicadores principales

Inventario de huella de carbono_

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

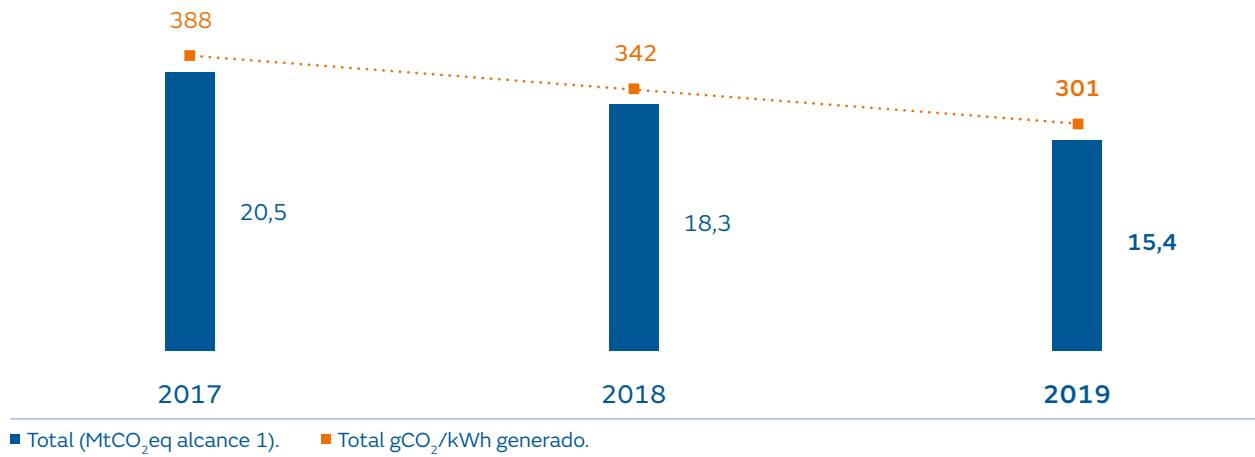
Emisiones (tCO ₂ eq)	2019	2018	2017
Alcance 1	15.415.253	18.305.632	20.531.127
Alcance 2	1.098.662	1.093.343	1.317.179
Alcance 3	129.433.473	131.390.996	141.801.261
Actividades asociadas a combustibles y energía aguas arriba	28.390.264	29.786.118	31.621.210
Carbón	67.446	373.124	589.395
Gas natural	16.583.367	17.488.011	17.569.486
Petróleo	392.403	435.839	582.655
Electricidad	11.347.048	11.489.144	12.879.674
Viajes de negocios	3.108	1.568	6.215
Movilización de trabajadores	9.314	9.985	16.236
Utilización de productos vendidos	100.959.590	100.756.160	109.349.248
Gas natural	100.959.590	100.756.160	105.643.954
Carbón	-	-	3.705.294
Inversiones	71.197	837.165	808.352
Total	145.947.388	150.789.971	163.649.567

Otros indicadores de cambio climático_

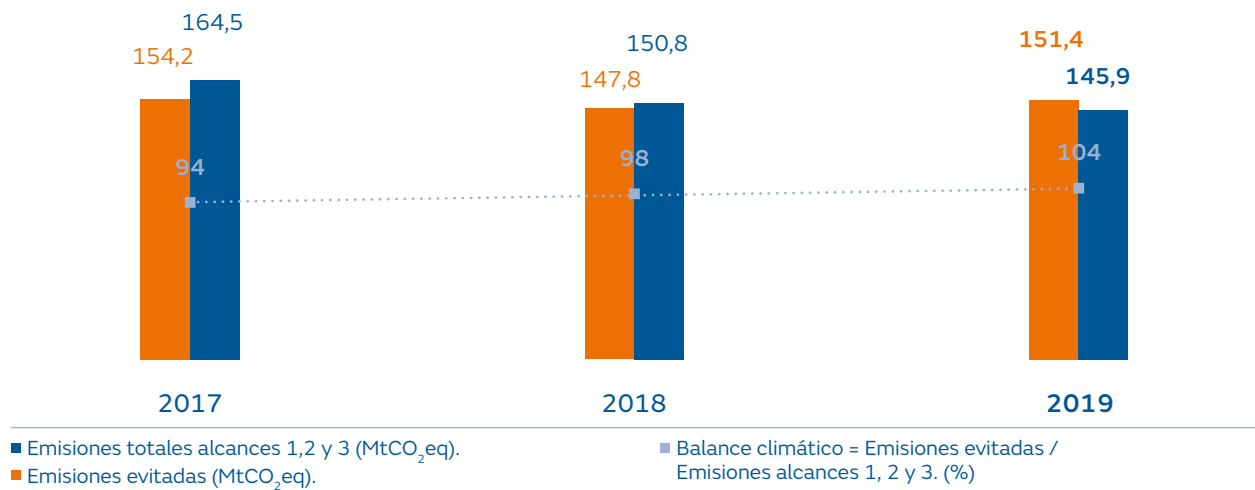
	Valor objetivo senda 2019	2019	2018	2017
Emisiones directas de GEI alcance 1 (MtCO ₂ eq/año)	18,7	15,4	18,3	20,5
Emisiones indirectas de GEI alcance 2 (MtCO ₂ eq/año)	1,280	1,099	1,093	1,317
Factor de emisión (gCO ₂ /kWh)	355	301	342	388
Emisiones por fugas en redes de gas (tCO ₂ eq/km red)	6,9	5,7	9,4	9,6

Emisiones directas de GEI. Total Naturgy_

(MtCO₂eq y gCO₂/kWh generado) [305-1]



Balance climático_



■ Los objetivos de emisiones absolutas y de intensidad de GEI están alineados con el **objetivo global de mantener la temperatura por debajo de 1,5°C.**

Iniciativas para reducir emisiones de GEI y ahorros de energía asociados_

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

Emisiones evitadas	Emisiones evitadas 2019 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2019 (GWh)	Emisiones evitadas 2018 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2018 (GWh)	Emisiones evitadas 2017 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2017 (GWh)
Gas natural ⁽¹⁾	139.922.516	195.207	138.743.226	191.807	145.584.498	200.343
Producción de electricidad	95.991.693	166.697	93.687.996	162.752	98.194.767	170.407
Industria	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
Transporte	2.811.566	2.817	2.702.044	2.707	2.809.704	2.812
Cogeneración	7.083.063	3.312	7.753.518	3.557	8.188.789	3.776
Energías renovables ⁽²⁾	6.252.903	16.917	4.764.285	16.853	3.170.359	10.685
Parques eólicos	2.607.393	7.213	1.835.989	6.335	1.810.365	5.915
Producción hidráulica	3.280.482	8.594	2.853.530	10.129	1.336.842	4.650
Producción fotovoltaica	365.028	1.110	74.766	389	23.152	120
Ahorro y eficiencia energética ⁽³⁾	1.190.936	2.942	1.238.398	3.125	1.824.028	7.541
Instalaciones propias: Plan operativo de eficiencia energética						
Renovación redes en transporte y distribución gas	742.898	553	739.793	544	1.060.899	779
Actuaciones en distribución eléctrica	20.191	146	56.601	296	93.031	160
Ciclos combinados	85.352	428	78.837	412	313.786	1.545
Centrales de carbón	11.790	35	39.576	115	31.273	87
Centrales de fuel	26.894	105	7.036	26	2.791	10
Instalaciones de clientes						
Servicios energéticos	303.811	1.675	316.555	1.732	322.248	4.960
Otros						
Producción 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⁾ Gas natural reduce emisiones de CO₂ por desplazamiento de carbón y derivados del petróleo, de mayores emisiones.

⁽²⁾ Generación renovable que desplaza generación con combustibles fósiles.

⁽³⁾ Actuaciones de ahorro y eficiencia energética en las instalaciones de Naturgy o en las de sus clientes.

Notas

- Las emisiones evitadas por el gas natural, las energías renovables, actuaciones de ahorro y eficiencia energética en instalaciones de clientes y producción nuclear se han calculado respecto al mix de combustibles fósiles que desplazan en cada uno de los países donde tiene lugar la actividad.
- Las emisiones evitadas por las actuaciones de ahorro y eficiencia energética en instalaciones propias de distribución eléctrica y generación (ciclos combinados, centrales de carbón y de fuel) se han calculado respecto a las centrales que tienen una mejora en el rendimiento con respecto al año anterior.
- Las emisiones evitadas por las actuaciones de ahorro y eficiencia energética en instalaciones propias correspondientes a renovación de redes en transporte y distribución de gas se han calculado a partir del empleo de los mejores materiales disponibles, incluyendo así las actuaciones llevadas a cabo históricamente.
- Se han recalculado algunos datos de 2018 y 2017 para homogeneizar los cálculos.

Seguimiento de objetivos Plan de medio ambiente de cambio climático y transición energética

Indicador	Objetivo 2022	Resultado 2019	Valoración
Emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) alcance 1 y alcance 2.	Reducir un 21% las emisiones absolutas respecto a 2017.	24%	<input type="checkbox"/>
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica.	Reducir un 22% las emisiones específicas de la generación eléctrica respecto a 2017.	22%	<input type="checkbox"/>
Porcentaje del mix de generación de origen renovable medido en potencia instalada sobre total del grupo.	Alcanzar un porcentaje de potencia instalada renovable en generación eléctrica superior al 34%.	27%	<input type="checkbox"/>

□ En senda de cumplimiento.



Iniciativas y actuaciones

A continuación, se resumen los principales logros conseguidos en Cambio climático y transición energética en 2019:

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2019
Gestión climática	Naturgy fue reconocida externamente por su gestión climática, obteniendo la máxima calificación en 2019 de CDP (A List 2018). Además, ha sido la única compañía energética española y una de las cinco <i>utilities</i> a nivel global en conseguirlo.
	El Ministerio para la Transición Ecológica otorgó a Naturgy en 2019, por segundo año consecutivo, el sello <i>Calculo y Reduzco</i> , que distingue a las organizaciones que calculan su huella de carbono y se encuentran en la senda de reducir sus emisiones.
Promover la electricidad renovable	Puesta en marcha en España de 800 MW de nuevos proyectos renovables, que han aumentado la potencia instalada eólica y fotovoltaica a nivel global en un 41% y 162% respectivamente respecto al 2018.
	La penetración de energías renovables en el sistema se ha visto favorecida por los más de 9.700 MW de potencia instalada en ciclos combinados de Naturgy, la tecnología térmica convencional más ecoeficiente que actúa de respaldo de la generación renovable en momentos de falta de agua, viento o sol.
Reducir las emisiones directas de CO ₂	Se ha anunciado el cierre solicitado de todas las centrales de carbón del grupo, lo que implicará una importante reducción de las emisiones de CO ₂ y otros contaminantes atmosféricos.
Reducir emisiones fugitivas de GEI	Renovación de tuberías y acometidas en las redes de gas de Argentina, España y Brasil, y optimización de la operación para reducción de emisiones fugitivas de metano.
	Inspecciones rutinarias y mantenimientos preventivos de las redes de gas para identificar y corregir de manera temprana eventuales fugas de metano.
	Reducción del tiempo de atención de emergencias en las redes para reducir emisiones accidentales de metano.
	Implantación en España de una nueva metodología de cálculo de emisiones de metano basada en el método por eventos del European Gas Research Group que permite aumentar la precisión del resultado y aplicar métodos para reducirlas.
	Mejora en la operación y el mantenimiento de las infraestructuras de transporte de gas para la reducción de los venteos.
	Cambio en las redes de distribución de electricidad a interruptores sin SF6 o con menores tasas de fuga para reducir las emisiones de este gas de efecto invernadero.
	Mejora de la gestión de SF6 en las redes eléctricas y certificación de las personas que realizan el trasiego de este gas en España.
Generalización de la regeneración de SF6 no apto en equipos de las redes eléctricas de España, evitando su gestión como residuo y la fabricación de nuevo gas, que es el proceso donde se producen las mayores fugas a la atmósfera.	

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2019
Desplazar combustibles intensivos en carbono	La distribución y comercialización de gas natural en usos en los que sustituye a combustibles de mayores emisiones (carbón, derivados del petróleo) han supuesto la reducción de 140 millones MtCO ₂ eq, así como de otros contaminantes atmosféricos (SO ₂ , partículas, NOx).
Movilidad sostenible para clientes	Se han realizado más de 80 operaciones de <i>bunkering</i> en siete buques, donde se han desplazado combustibles derivados del petróleo por gas natural licuado, que es la alternativa más ecoeficiente en el transporte marítimo tanto en términos de emisiones GEI como de otros contaminantes.
	Implantación de soluciones integrales y personalizadas de movilidad eléctrica que permite a los clientes disfrutar de su punto de recarga de vehículo eléctrico.
	Puesta en servicio de 16 estaciones de gas natural vehicular en Europa.
	Implantación de una política verde de contrataciones para la flota, aumentando la cuota de vehículos eléctricos y propulsados por gas.
	Inclusión en el catálogo de vehículos homologados para directivos y en el plan de retribución flexible únicamente de modelos con etiquetas cero emisiones o eco.
Movilidad sostenible para empleados	Puesta en servicio de una plataforma digital en España para facilitar que los empleados compartan coche en sus desplazamientos al trabajo.
	Reducción del número de viajes de los empleados por fomento de videoconferencias.
	Lanzamiento del Proyecto digitalteam, utilizando herramientas tecnológicas que fomentan la colaboración, movilidad y comunicación online entre todos los profesionales de la compañía, fomentando el teletrabajo.
Incrementar la eficiencia energética en instalaciones propias y en los clientes	Plan operativo de eficiencia energética en instalaciones propias, que ha logrado evitar la emisión de 887 ktCO ₂ eq.
	Renovación de calderas, soluciones de autoconsumo personalizadas, instalación de fotovoltaica en hogares y negocios, proyectos de iluminación y climatización eficiente en clientes.
Innovación en productos y servicios energéticos bajos en carbono	Oferta eléctrica ECO para negocios que desean el 100% de su energía de origen renovable.
	Producto Gas Neutro, que ofrece a los clientes un servicio de suministro de gas natural compensado mediante la neutralización de sus emisiones de CO ₂ . En el año 2019, Naturgy compensó alrededor de 14.000 tCO ₂ eq para sus clientes.

Economía circular

Para aumentar la ecoeficiencia de las actividades y reducir los efectos negativos sobre el entorno, Naturgy se compromete a los siguientes principios de actuación:

- Impulsar la economía circular mediante la utilización eficiente de los recursos (energía, agua...) y la gestión de residuos para reducir los impactos ambientales sobre el entorno.
- Fomentar el gas renovable como vector energético y de almacenamiento que facilite la transición a un modelo de economía circular y bajo en carbono.

Recursos energéticos y materiales

[103-1], [103-2] y [103-3] (Eficiencia energética y consumo de energía)

En el año 2019 se ha reducido un 18% el consumo de recursos energéticos y materiales, debido en gran parte al descenso del 81% en el consumo de carbón respecto al año anterior. El uso de otros materiales no energéticos ha disminuido un 46%.

Materiales utilizados_

Cantidad (Mt)	2019	2018	2017
Combustibles	5,5	6,7	7,6
Gas natural	4,9	4,7	4,6
Carbón	0,3	1,6	2,5
Derivados del petróleo	0,3	0,4	0,5
Uranio	0,00001	0,00001	0,00001

Cantidad (kt)	2019	2018	2017
Otros materiales	17,4	32,2	62,1
Carbonato de calcio	10,7	25,3	52,4
Aceite lubricante/hidráulico	1,1	1,2	1,4
Ácido sulfúrico	1,2	1,0	1,1
Nitrógeno	1,3	0,5	0,7
Hipoclorito de sodio	0,5	0,9	1,2
Hidróxido de calcio	0,8	0,9	1,2
Resto otros materiales (*)	1,8	2,4	4,1

(*) Incluye el consumo de papel y tóner, que en 2019 ha sido de 166 t y 3,7 t, respectivamente.

Consumo energético total dentro de la organización_

(GWh) [302-1]

	2019	2018	2017
Combustibles no renovables	92.051	97.254	103.060
Gas natural	73.127	69.984	68.952
Carbón	1.844	10.202	15.713
Derivados del petróleo	3.466	3.844	4.661
Uranio	13.614	13.224	13.734
Combustibles renovables	0	0	0
Electricidad adquirida para consumo	3.027	2.850	3.479
Electricidad renovable generada (no incluida en el consumo de combustibles)	7.549	7.187	4.582
Electricidad y vapor vendido	(44.777)	(46.677)	(42.078)
Total	57.850	60.614	69.043

Consumo energético total fuera de la organización_

(GWh) [302-2]

	2019	2018	2017
Uso final del gas natural comercializado	566.832	577.647	602.295
Uso final del carbón extraído	-	-	10.885 ^(*)
Electricidad	64.792	63.005	60.979
Total	631.624	640.652	674.159

(*) Se han mantenido el consumo de Sudáfrica en 2017.

Ratios de intensidad de consumo de energía dentro de la organización por segmento de actividad_

[302-3]

	Gas y electricidad	EMEA	Latam Norte	Latam Sur	Corporación y resto	Total
Consumo de energía dentro de la organización ^(GWh)	51.956	1.517	890	3.461	26	57.850
Importe neto cifra de negocio (millones de euros)	13.980	2.051	1.521	5.476	7	23.035
Ratio ^(GWh / importe neto cifra de negocio)	3,7	0,7	0,6	0,6	3,7	2,5

Agua

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

El grueso del consumo de agua en Naturgy se produce por el funcionamiento de las centrales térmicas de generación eléctrica, en concreto, debido a la evaporación del agua en las torres de refrigeración. Este año, en gran parte por la menor actividad de las centrales de carbón, este consumo se ha reducido en un 25%.

Respecto al agua captada y en función de su origen, el mar representa un 96% del total, la reutilizada un 3% y el agua dulce un 1%. Cabe señalar que más del 98% del agua captada es devuelta al medio.

Se presta especial atención a las instalaciones ubicadas en zonas de estrés hídrico, que representan el 11% (90,3 hm³) del agua total captada. En ellas, se evita el consumo de agua dulce, utilizando mayoritariamente

agua de mar o agua reutilizada para evitar la escasez del recurso y los impactos ambientales derivados sobre el entorno y la biodiversidad. Así, en 2019, la captación de agua dulce en las zonas de estrés hídrico fue de tan solo el 0,08% del volumen total.

Una vez utilizada el agua, se generan unas corrientes de aguas residuales que son tratadas para reducir la contaminación antes del vertido al medio. El mayor vertido de agua corresponde a las centrales térmicas, en las que se realiza el seguimiento y análisis no solo de los efluentes, sino también de las aguas del medio receptor de los vertidos. De acuerdo con los resultados de este seguimiento, durante 2019, no se generaron impactos significativos en los ecosistemas acuáticos afectados.

Indicadores de gestión del agua_

(hm³)

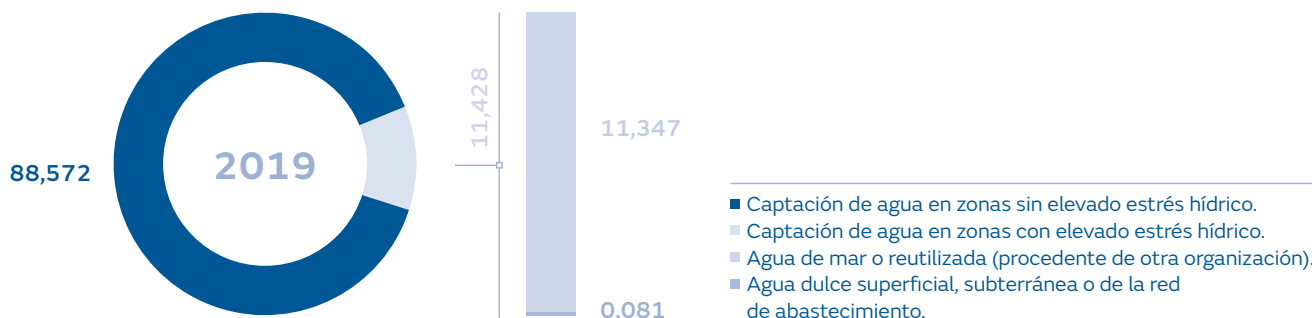
	Valor objetivo senda 2019	2019	2018	2017
Volumen total de agua captada del medio	873,3	790,5	777,5	907,0
Consumo total de agua	25,8	20,0	26,5	28,0
Volumen total vertido	850,7	778,5	753,7	879,7

Nota

El vertido de agua es 8 hm³ superior a la diferencia entre el agua captada y consumida, debido al vertido del relleno del Lago de Meirama como consecuencia de la pluviometría de la zona. Para lo cual se contaba con una autorización de vertido hasta el 29-11-2019. A partir de esa fecha el lago se traspasó al Dominio Público Hidráulico.

Captación de agua_

(%)



- Captación de agua en zonas sin elevado estrés hídrico.
- Captación de agua en zonas con elevado estrés hídrico.
- Agua de mar o reutilizada (procedente de otra organización).
- Agua dulce superficial, subterránea o de la red de abastecimiento.

Captación de agua en zonas de elevado estrés hídrico_

	Volumen (hm ³)	Porcentaje respecto al total de agua captada (%)
Captación total de agua en zonas de elevado estrés hídrico	90,33	11,428
Agua de mar	66,09	8,361
Agua dulce superficial	0,60	0,077
Agua dulce subterránea	0,03	0,003
Agua procedente de otra organización (reutilización)	23,60	2,986
Agua de la red de abastecimiento	0,01	0,001
Captación de agua dulce en zonas de elevado estrés hídrico	0,64	0,081

Emisiones a la atmósfera

[305-6]

En 2019, se ha dado cumplimiento a la Directiva de Emisiones Industriales, que limita las emisiones en la actividad de generación de electricidad, registrándose una disminución respecto al año anterior de las emisiones de SO₂, partículas y NO_x a la atmósfera del 80%, 66% y 34% respectivamente. Este hecho se ha debido a que la generación con carbón se ha reducido más del 81%.

En cuanto a otros contaminantes, se emitieron 0,02 toneladas de mercurio, 0,01 toneladas de HCFC y 0,58 toneladas de freón R22.

En relación con los ruidos, las instalaciones que lo requieren cuentan con silenciadores, aislamiento y otras medidas acústicas para asegurar el cumplimiento de los límites legales y reducir las molestias a la población y fauna del entorno, así como con programas de vigilancia y medida para asegurar el cumplimiento de dichos requisitos

Cumplimiento de objetivos de emisiones atmosféricas totales_

(kt) [305-7]

	Valor objetivo 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
Partículas	1,2	0,5	1,4	1,8

Gestión de los residuos

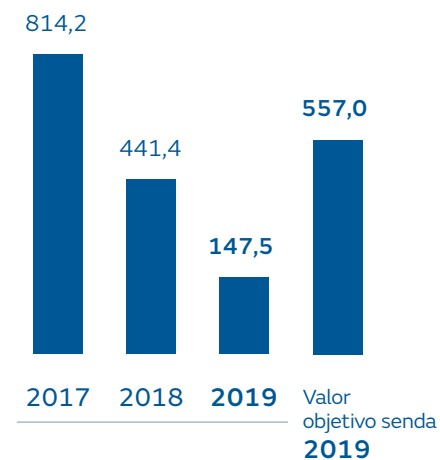
En su compromiso con la economía circular, Naturgy trabaja para reducir al máximo los residuos que son eliminados en vertedero o incinerados, por medio de la prevención, reutilización, reciclado y/o valorización energética.

En 2019, la generación de residuos ha disminuido un 66% con respecto a 2018. Destaca la reducción de residuos de las centrales térmicas de carbón, especialmente cenizas, escorias y yesos, por un menor funcionamiento de estas instalaciones. De los residuos generados, el 57% ha sido valorizado o reciclado.

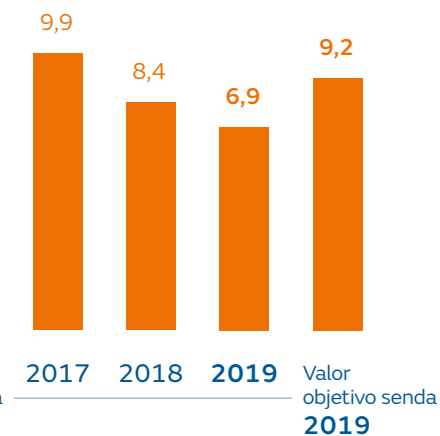
Residuos gestionados y cumplimiento de objetivos_

Tipo	Valor objetivo senda 2019	2019	2018	2017
Residuos totales ^(kt)	566,2	154,4	449,8	824,1
Residuos no peligrosos ^(kt)	557,0	147,5	441,4	814,2
Residuos peligrosos ^(kt)	9,2	6,9	8,4	9,9
Valorización y reciclado ^(%)	46	57	65	33

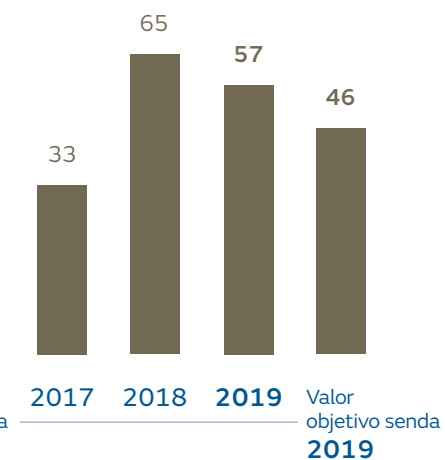
Residuos no peligrosos_ (kt)



Residuos peligrosos_ (kt)



Porcentaje de valorización y reciclado_ (%)



Residuos no peligrosos gestionados y cumplimiento de objetivos_

(kt)

Tipo	2019	2018	2017
Tierras y escombros	70,1	143,6	216,2
Cenizas	32,3	196,1	346,6
Yesos	20,2	48,3	102,2
Lodos	6,6	8,3	71,0
Escorias	7,9	34,5	68,6
Residuos vegetales	2,5	2,7	5,1
Resto	7,9	7,9	4,5
Total	147,5	441,4	814,2

Residuos peligrosos gestionados y cumplimiento de objetivos_

(kt)

Tipo	2019	2018	2017
Hidrocarburos más agua	1,7	3,6	5,1
Lodos de aceite y combustible	1,8	1,5	2,0
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	0,9	1,2	1,2
Aceite usado	0,5	0,5	0,7
Tierras contaminadas con hidrocarburos	1,4	0,3	0,6
Resto	0,6	1,3	0,3
Total	6,9	8,4	9,9

Productos vendidos para su reutilización_

(kt)

Producto	2019	2018	2017
Cenizas	18,1	148,1	146,4
Escorias	2,5	9,4	7,9
Lodos de aceite y combustible	1,8	1,5	1,5

En 2019, Naturgy ha continuado con la eliminación de bifenilos policlorados (PCB). En la actualidad, quedan por retirar 162 toneladas de aceites dieléctricos con PCB.

Gas renovable

Dentro del eje estratégico de Economía circular hay que destacar las actuaciones que se están realizando para impulsar el gas renovable como vector energético y de almacenamiento que facilite la transición a un modelo de economía circular y bajo en carbono.

El gas renovable puede tener dos orígenes. Por un lado, excedentes de electricidad renovable en momentos de alta generación y reducido consumo, que son transformados en hidrógeno por electrólisis del agua, por lo que es un gas que no emite CO₂. El segundo origen son los residuos orgánicos (procedentes de basuras, aguas residuales domésticas, granjas...) que, mediante digestión anaerobia, se convierten en un biogás que es sometido a un proceso de concentración posterior, denominado “upgrading”, hasta conseguir biometano con la calidad necesaria para ser inyectado en las redes. La principal innovación del proceso es la segunda etapa de “upgrading”, que eleva la concentración de metano hasta la calidad requerida en las redes de gas, lo que permite su inyección, transporte y uso en puntos alejados de los de producción, masificando su utilización en diferentes usos, como la generación de electricidad, el transporte, la industria o en los sectores residencial y comercial.

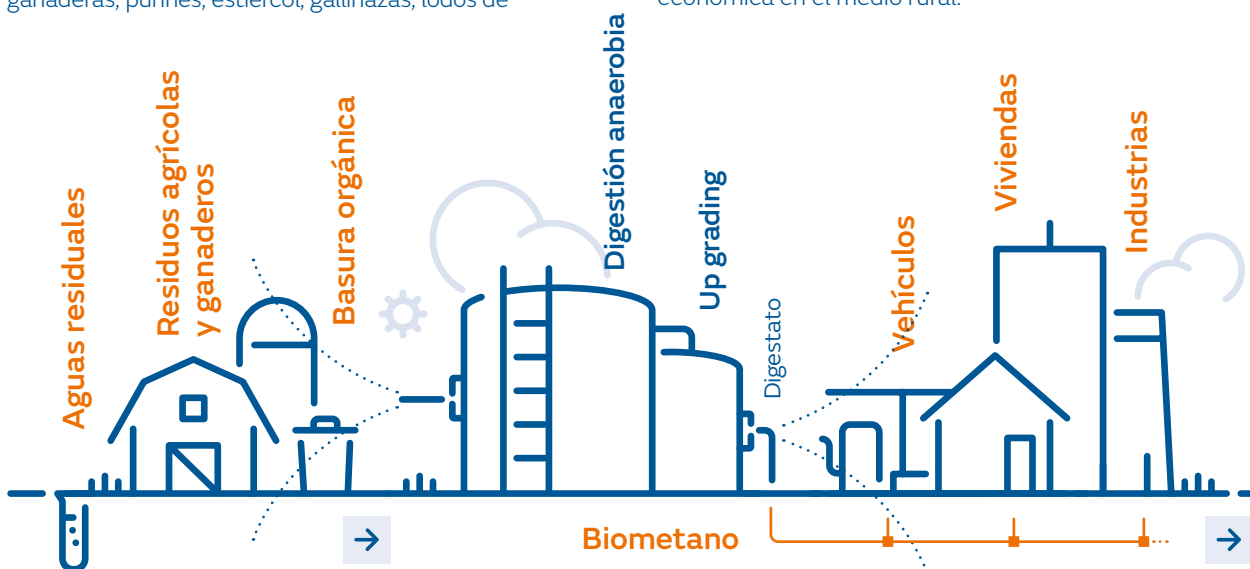
Entre los beneficios del uso del biometano destaca la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, pudiendo presentar incluso un balance negativo, según el origen de los residuos a partir de los que se produzcan. En estos casos, este gas renovable es un sumidero de CO₂. Además, se mejora la gestión medioambiental de residuos orgánicos tan conflictivos como: deyecciones ganaderas, purines, estiércol, gallinazas, lodos de

depuradora o fracción orgánica de basuras domésticas, evitando también los efectos indeseables que estos producen sobre el entorno y la biodiversidad por contaminación de las aguas, malos olores, etc. En el proceso también se genera un subproducto, el digestato, que es un excelente fertilizante y se puede introducir en el mercado completando la lógica de la economía circular.

Desde el punto de vista económico, es un nuevo modelo de negocio que apoya el desarrollo rural y la fijación de empleo y población en entornos agrícolas y ganaderos. En lo que se refiere a la seguridad de suministro, el impacto es netamente positivo, reduciéndose la dependencia energética exterior y, con ello, la factura energética del país.

Durante el año 2019, Naturgy ha continuado con los proyectos de innovación en el campo del gas renovable, poniendo en marcha dos nuevas plantas de producción de biometano en España. Una de ellas para la producción de biometano a partir de los lodos orgánicos de la estación de aguas residuales (EDAR) de Bens en A Coruña, que se ha utilizado para mover un autobús urbano y otros vehículos. La otra produce biometano en la EDAR de Butarque, en Madrid, que es inyectado, por primera vez en España, en la red de distribución de gas.

Estos proyectos tienen como objetivo conocer y reducir los costes de producción e impulsar la generación de biometano, que es un combustible equivalente al gas natural convencional pero neutro en emisiones de CO₂, que evita impactos a la biodiversidad al reducir la contaminación de los residuos y potencia la actividad económica en el medio rural.



Seguimiento de objetivos

Plan de medio ambiente de economía circular y ecoeficiencia

Indicador	Objetivo 2022	Resultado 2019	Valoración
Consumo total de agua.	Reducir un 20% el consumo de agua respecto a 2017.	29%	<input type="checkbox"/>
Producción total de residuos (peligrosos + no peligrosos).	Reducir un 70% la producción total de residuos respecto a 2017.	81%	<input type="checkbox"/>
Porcentaje de residuos totales reciclados y valorizados (peligrosos + no peligrosos).	Duplicar el porcentaje de residuos reciclados y valorizados respecto a 2017.	x 1,73	<input type="checkbox"/>

□ En senda de cumplimiento.

Iniciativas y actuaciones

A continuación, se indican los logros y hechos destacados en economía circular en 2019:

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2019
Reducción del consumo de agua	<p>En seis de las centrales de ciclo combinado de Naturgy se han reutilizado un total de 23,6 hm³ de aguas procedentes de otras organizaciones. Dos de las centrales reutilizan el vertido del agua de vaporización de plantas de regasificación (centrales de ciclo combinado de Puerto de Barcelona y Cartagena, en España). Las otras cuatro (centrales de ciclo combinado de Hermosillo, Naco y Durango en México y Málaga en España), reaprovechan aguas residuales urbanas, evitando el uso de 5,7 hm³ de agua dulce en zonas de elevado estrés hídrico</p> <p>Mejoras en la operación de varias centrales térmicas para reducir la captación y consumo de agua, como el ajuste de los ciclos de concentración del agua de refrigeración de la central de ciclo combinado de Aceca (Toledo) con un ahorro del 20%.</p> <p>Medidas en flotas de vehículos (lavado seco) y oficinas (temporizadores en grifos, cartelería y campañas de concienciación de ahorro de agua, etc.).</p>
Promover el gas renovable	<p>Puesta en marcha y operación de dos nuevas plantas de biometano en la EDAR Bens (A Coruña) y en la EDAR de Butarque (Madrid), en la que se ha conseguido por primera vez en España inyectar biometano en la red de distribución de gas natural.</p>
Reducción del consumo de materias primas y productos tóxicos	<p>Fomento de la factura electrónica entre los clientes para eliminar el consumo de papel y la contaminación asociada a su ciclo de vida. La factura online de Naturgy ha experimentado un crecimiento considerable, aumentando desde los 1,3 millones de contratos de 2018 a los 2,2 millones en 2019.</p>

Continúa >

Líneas de acción

Logros y hechos destacados en 2019

Reducción del consumo de materias primas y productos tóxicos

Reparación y recuperación de materiales, instrumentación y medidores en las redes de gas.

Reducción de consumo de hipoclorito en las torres de refrigeración por la instalación de paneles flotantes en las balsas

Sustitución, en distribución eléctrica, de aceites minerales de los transformadores por otros vegetales que son biodegradables y no tienen toxicidad.

Reducción de la generación de residuos

Incremento de las ventas digitales del negocio online de Naturgy en España 1,6 veces y consolidación de canales de venta digital para colaboradores e instaladores, logrando aportar digitalmente más de 9.000 nuevos contratos 100% online y "paperless".

Uso generalizado de la ecozanja en la distribución de gas en España, que al ser de menores dimensiones reduce la generación de residuos y los impactos en el entorno durante la construcción de las nuevas redes.

Sensibilización al consumo responsable

Más de 30.000 participantes en Argentina en el Programa asociar energías de promoción del uso eficiente de los recursos naturales y la energía.



Capital natural y biodiversidad

Biodiversidad y capital natural

[103-1], [103-2] y [103-3] ^(Biodiversidad)

Compromiso

[OG4]

Naturgy construye y opera instalaciones industriales complejas con el fin de generar, transformar y transportar la energía necesaria para el desarrollo de la sociedad y el bienestar de las personas. Estas actividades dependen de recursos energéticos y naturales y conllevan la producción de impactos sobre la biodiversidad. La Política Global de Medio Ambiente establece el compromiso de Naturgy con la conservación de la biodiversidad, con especial atención a los espacios y especies protegidas, siendo los principios de actuación, los siguientes:

- Respetar el capital natural, la biodiversidad y el patrimonio cultural en los entornos donde se desarrolla la actividad del grupo.
- Avanzar hacia la no pérdida neta de biodiversidad, con un enfoque preventivo (jerarquía de mitigación de impactos), implementando las mejores prácticas y promoviendo la creación de capital natural.

La gestión de la biodiversidad de Naturgy es 360º, al desarrollarse en todas las etapas de proyecto, desde el diseño al desmantelamiento, considerando la cadena completa de valor, incluyendo a los proveedores y con foco en el diálogo, sensibilización y difusión en materia de protección del capital natural.

Desde el principio de precaución, se realizan estudios ambientales y arqueológicos previos en todos los proyectos que lo requieren, para elegir la alternativa de menor afección y reducir los impactos negativos

del ciclo completo de vida. Así mismo, desde la fase de construcción hasta el desmantelamiento, se establecen medidas para mitigar los impactos de las instalaciones sobre el entorno natural y el patrimonio cultural, sobre todo en aquellas que están en el área de influencia de zonas de alto valor o protegidas, y se realizan estudios y vigilancia del estado ambiental y ecológico del entorno. En aquellos casos en los que no es posible evitar completamente la afección, se implantan las medidas de mitigación y restauración, y finalmente para los impactos residuales, las medidas compensatorias necesarias. Complementariamente, la compañía aplica rigurosos procedimientos de control operacional y de gestión de riesgos (planes de emergencia ambiental simulacros, etc.) para prevenir los incidentes antes de que ocurran o para minimizar sus daños.

Todas las actuaciones de ecoeficiencia descritas en el apartado anterior se traducen también en una reducción de impactos directos sobre el entorno y sobre la biodiversidad. Complementariamente, se acompañan de otras acciones que minimizan los impactos indirectos de la cadena de suministro, integrado criterios ambientales en el proceso de compra para favorecer la adquisición de productos y servicios respetuosos con el medio ambiente.

Una de las herramientas utilizadas específicamente en la gestión y seguimiento de la biodiversidad es el sistema de información geográfica, de desarrollo propio, donde se localizan los espacios naturales y especies protegidas, las instalaciones del grupo y las iniciativas llevadas a cabo para proteger y mejorar el capital natural.

Como medida transversal, un grupo de trabajo específico, en el que participan todos los negocios y geografías, coordina las actividades relacionadas con capital natural y biodiversidad. Igualmente, los empleados de la compañía y sus familias están invitados a participar en programas de voluntariado ambiental que fomentan el desarrollo de actitudes y comportamientos individuales de respeto y conservación del medio natural. En materia de sensibilización, se colabora con las administraciones

públicas, universidades, asociaciones conservacionistas y otras entidades en las iniciativas de protección y en la creación y difusión de conocimiento técnico para mejorar la protección de la biodiversidad y el desarrollo del capital natural.

En la tabla siguiente se analizan los impactos potenciales sobre la biodiversidad que pueden originarse por las operaciones de la compañía:

Impactos potenciales sobre la biodiversidad_

[304-2]

Líneas de acción	Descripción
Construcción y desmantelamiento de instalaciones	La construcción y desmantelamiento de instalaciones pueden producir afecciones sobre la vegetación y fauna presentes en el entorno. Las principales causas de estos impactos son la eliminación local de la vegetación, la disminución de la calidad del aire, el aumento del nivel sonoro, los derrames accidentales y la presencia de personal durante el periodo de obras.
Contaminación atmosférica, radiaciones y ruidos	Las emisiones atmosféricas (fundamentalmente por el funcionamiento de las centrales térmicas), el ruido y los campos electromagnéticos de las líneas eléctricas pueden afectar al medio abiótico y biótico en los entornos de las instalaciones.
Introducción de especies invasivas, plagas y patógenos	Ninguna de las operaciones conlleva la introducción de especies exóticas invasoras. El único riesgo relativo a estas especies podría ser su proliferación debido a la transferencia involuntaria o la creación de condiciones favorable para su asentamiento.
Reducción de especies	La construcción y operación de las plantas e infraestructuras pueden afectar a determinadas especies, sin que la magnitud del impacto conlleve en ningún caso su desaparición total. Las especies más afectadas son la avifauna y quirópteros en el entorno de las líneas eléctricas y los parques eólicos, la fauna acuática en el caso de las centrales hidroeléctricas y las aves esteparias en las instalaciones fotovoltaicas.
Transformación de hábitats	Los cambios en el uso del suelo y la presencia permanente de las instalaciones en el medio natural pueden producir transformaciones de los hábitats afectados. Los embalses asociados a las centrales hidráulicas son lo que pueden producir transformaciones más relevantes sobre la biodiversidad, que puede ser tanto negativas como positivas.
Cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación	El consumo de agua o los vertidos líquidos producidos fundamentalmente por el funcionamiento de las centrales de generación térmica, así como las modificaciones del régimen natural del río en las centrales hidroeléctricas pueden inducir cambios en las variables del medio que afecten al ecosistema acuático.



Upstream	Transporte y distribución		Generación de electricidad			
	Gas natural	Electricidad	Térmica	Hidráulica	Eólica	Solar
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■

Tipos de afecciones

■ Baja. ■ Media. ■ Significativa. ■ No significativa.

Indicadores

[304-2]

Las actividades de Naturgy requieren la ocupación de suelo, ya sea de manera temporal durante la fase de construcción, como permanente en fase de operación de las instalaciones. En la tabla siguiente se muestran la superficie total de instalaciones que se encuentran en el interior

o adyacentes a áreas de alta biodiversidad o espacios naturales protegidos. Para determinar las instalaciones que se encuentran adyacentes a este tipo de espacios, no se ha considerado únicamente sus límites físicos, sino unos determinados ratios de afección por tipología de instalación. Así, se clasifican las infraestructuras como interiores (dentro de espacios de alta biodiversidad), adyacentes (radio de afección dentro del espacio protegido) o exteriores cuando están fuera.

Descripción de terrenos en propiedad, arrendados, gestionados dentro de o adyacentes a espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas_

[304-1]

Negocio	Tipo de operación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie (ha)	Valor de biodiversidad
	Exploración	Dentro del área	495	RAMSAR, ZIC, PN, MAB, LIC, ZEPA, IBA.
Gas	Transporte y distribución	Dentro del área y junto al área	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.
	Generación	Dentro del área y junto al área	20.666	PNA, MAB, LIC, ZEPA, IBA, ZH, RAMSAR, PJN, ZEPVN, RAMPE, CE.
Electricidad	Transporte y distribución	Dentro del área y junto al área	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: Acuíferos Regionales (Chile); ANP: Área natural protegida (México); ANR: Área nacional de recreo (República Dominicana); APA: Área de protección ambiental (Brasil); AR: Área recreativa (Panamá); ARM: Área de recursos manejados (Panamá); AUM: Área de uso múltiple (Panamá); AUS: Área de uso sostenible (México); BNP: Bienes Nacionales Protegidos (Chile); BP: Bosque protector (Panamá); CC: Contrafuerte Cordillerano (Chile); CE: Corredor ecológico (República Dominicana); EN: Enclave Natural (España); ENP: Espacio nacional protegido (Chile); HB: Humedal de Batuco (Chile); HP: Humedal Protegido (España); IBA: Important Bird Area (áreas importantes para la conservación de las aves y la biodiversidad) (Internacional); LIC: Lugar de importancia comunitaria (España); M: Microrreserva (España); MAB: Reserva de la Biosfera (España, Chile); MNA: Monumento natural (Chile, Panamá, España, México); PE: Parque estatal (México); PEIN: Plan Especial de Protección (España); PI: Parque internacional (Panamá); PJN: Paraje Natural (España); PJNM: Paraje Natural Municipal (España); PM: Parque municipal (México); PN: Parque nacional (Brasil, México, España, Panamá, Argentina); PNA: Parque natural (Panamá, España); PNAM: Parque Natural Municipal (Argentina); PP: Paraje pintoresco (España); PPG: Paisaje Protegido (España); PPU: Parque Periurbano (España); PR: Parque Regional (España); PU: Parque urbano (México); RAMPE: Red de Áreas Marinas Protegidas de España (España); RAMSAR: Humedales de importancia internacional especialmente como hábitat de aves acuáticas (Internacional); RB: Reserva biológica (Brasil); RE: Reserva Extrativista (Brasil); RF: Reserva fluvial (España); RFS: Reserva forestal (Panamá); RH: Reserva Hídrica (Panamá); RN: Reserva natural (Marruecos, España); RNA: Reserva nacional (Chile); RNP: Reserva natural Parcial (España); RNPV: Reserva Natural Privada (Chile); RPC: Reserva permanente de caza (Marruecos); RR: Reserva Regional (España); RVS: Refugio de vida silvestre (Panamá); SN: Santuario de la Naturaleza (Chile); VP: Vía panorámica (República Dominicana); ZECIC: Zona de Especial Conservación de Importancia Comunitaria (España); ZEPA: Zona de especial protección para las aves (España); ZEPVN: Zona especial de protección de los valores naturales (España); ZH: Zonas Húmedas (España); ZIC: Zona de Importancia Comunitaria (España); ZPECP: Zona de Preservación Ecológica de los Centros de Población (México); ZPHE: Zona de protección hidrológica y Ecológica (México); ZREEN: Zona de Red Ecológica Europea Natura 2000 (España); ZSCE: Zona Sujeta a Conservación Ecológica (México).

Al analizar la tabla anterior, es importante considerar que 19.349 ha, más de la tercera parte de la superficie dentro de o junto a zonas protegidas, corresponde a centrales hidroeléctricas de España que fueron construidas a partir de 1910 y antes de que existieran las figuras de

protección de dichos espacios. De hecho, muchos de estos embalses, previos a la figura de protección, constituyen espacios naturales acuáticos de elevado valor, que han creado la riqueza natural y en biodiversidad que motivó la protección ambiental posterior de la zona.

Otro de los indicadores utilizados es el número de especies protegidas que potencialmente tienen su hábitat en las zonas afectadas por las operaciones.

Número de especies cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones (*)_

[304-4]

Clase	Especies en peligro crítico	Especies en peligro	Especies vulnerables	Especies casi amenazadas
Mamíferos	1	4	13	6
Aves	2	8	22	13
Reptiles	0	3	6	7
Anfibios	15	8	11	10
Peces	2	3	13	0

(*) Según el catálogo de especies de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (Lista roja de la UICN).

Con el fin de reducir y compensar los impactos negativos sobre la biodiversidad, Naturgy desarrolla diversas actuaciones de restauración ambiental de hábitats, entre las que destacan en 2019 las siguientes:

Hábitats protegidos o restaurados_

[304-3]

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia a espacio o especie protegida
Australia	Generación renovable de electricidad	Restauración ambiental de las zonas afectadas por la construcción del parque eólico de Crookwell. Revegetación de pastizales, siembra de más de 3.000 árboles y control de malezas para evitar colonización por plantas invasoras.	0,3	-
Brasil	Distribución de gas	Restauración ambiental de áreas afectadas por la construcción de redes de gas. Revegetación y mantenimiento periódico para garantizar el establecimiento de los ejemplares plantados en región de Sao Paolo para la recuperación de la mata atlántica.	0,7	-
Chile	Distribución de gas	Restauración ambiental de áreas afectadas por la construcción de redes de gas. Riego de mantenimiento para garantizar la supervivencia de los ejemplares plantados en el área afectada por la construcción de redes de gas, en el interior de la zona de preservación ecológica Club de Campo Peñalolen, en colaboración con CONAF.	2,9	Sí

Continúa >

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia a espacio o especie protegida
España	Gestión de recursos naturales	Mantenimiento del espacio restaurado lago de Meirama, a partir del espacio que ocupaba una antigua mina y que actualmente es uno de los mayores lagos artificiales de Europa. Gracias a la restauración y al casi medio millón de árboles plantados, se ha convertido en un espacio privilegiado de biodiversidad, donde según el inventario elaborado por la Universidad de Santiago de Compostela, se ha identificado 839 especies animales y vegetales, de las que el 5% son endémicas. En 2019 se han realizado desbroces y mantenimiento de biomasa en el entorno del lago, reposición de marras en plantaciones de castaños y plantación de alisos, eliminación puntual de especies invasoras y control de calidad de las aguas en el lago.	1.000,0	-
España	Generación renovable	Continuación de las capturas de ejemplares piscícolas (salmones, sábalos, anguilas y lampreas) que llegan a la Central Hidroeléctrica de Friera para la repoblación de afluentes del Bajo Miño. Esta actuación se realiza en colaboración con la Xunta de Galicia. Los ejemplares son trasladados al Bajo Miño, dentro de una zona protegida, donde podrán retornar al mar.	-	Sí
España	Generación renovable de electricidad	Trabajos de restauración y revegetación de las superficies alteradas o afectadas por la ejecución de las obras en la construcción de siete nuevos parques eólicos y una línea eléctrica de evacuación en A Coruña, Cáceres, Cádiz y Valladolid.	49,7	Sí (parcialmente)
España	Generación renovable	Plantación forestal en un tramo de la vía pecuaria protegida Cañada Real Soriana para crear un corredor ecológico en el entorno de una nueva central fotovoltaica que beneficie tanto a la fauna del entorno como a los usos tradicionales y recreativos en la zona.	10,0	Sí
España	Generación renovable	Continuación de las actuaciones de mejora del hábitat del urogallo (especie protegida) en el parque natural Lago de Sanabria, en colaboración con la Fundación Patrimonio Natural. En 2019 se han realizado actuaciones sobre el estrato arbóreo y arbustivo, plantaciones y medidas de prevención de incendios.	1.354,7	Sí
España	Generación renovable	Cultivo de lavandín para crear zonas de protección y corredores ecológicos para la alondra ricoti (especie protegida). La iniciativa se realiza en colaboración con las Fundaciones Global Nature y Patrimonio Natural.	11,0	-

Continúa >

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia a espacio o especie protegida
España	Generación renovable	Proyecto para la reintroducción de la perdiz pardilla, especie protegida y en regresión en la Península Ibérica, en el parque natural Lago de Sanabria en colaboración con la Fundación Patrimonio Natural.	106,0	Sí
España	Corporación	Participación en el Proyecto LIFE Oso Courel, liderado por la Fundación Oso Pardo, para favorecer la expansión del oso pardo cantábrico (especie protegida) a nuevos territorios en el espacio natural protegido de la Sierra do Courel (Galicia, España).	81,3	Sí
Panamá	Distribución de electricidad	Reforestación de áreas vulnerables en espacios protegidos para la mejora de ecosistemas y la mitigación del cambio climático, realizado conjuntamente con el Ministerio de Ambiente y algunas ONGs del país. En 2019 se han plantado 6.030 árboles nativos en las provincias de Bocas del Toro, Chiriquí, Veraguas, Herrera y Coclé. En la iniciativa han participado voluntarios de la empresa.	6,3	Sí
			2019	
Total superficie restaurada ^(ha)			2.622,9	
Objetivo superficie restaurada ^(ha)			>1.500	

⁽¹⁾ Para más información sobre las iniciativas de Naturgy de biodiversidad, por favor consulte aquí: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/medio-ambiente/capital_natural_y_biodiversidad

Seguimiento de objetivos Plan de medio ambiente de capital natural y biodiversidad

Indicador	Objetivo 2022	Resultado 2019	Valoración
Iniciativas de mejora de la biodiversidad en todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, desmantelamiento)	Realizar al menos 300 iniciativas de biodiversidad al año.	257	□

□ En senda de cumplimiento.

Iniciativas y actuaciones_

[OG4]

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2019
Protección de la biodiversidad	Más de 250 iniciativas de biodiversidad en marcha a nivel internacional.
Cadena de suministro responsable	94% de los proveedores han sido evaluados con criterios ESG (medio ambiente, social y gobernanza) en 2019 frente al 80% de 2018.
Estudios de entorno [EU13]	<p>Se han realizado más de 100 estudios, especialmente en el ámbito de las instalaciones de generación (térmicas, hidráulicas y parques eólicos) y distribución eléctrica, con el fin de realizar el seguimiento del estado ambiental y ecológico del entorno. En el caso de las centrales térmicas e hidráulicas, se han llevado a cabo campañas de muestreo para determinar la calidad físico-química y biológica del medio acuático (ríos, embalses, etc.).</p> <p>Los últimos estudios realizados confirman la normalidad que se viene observando a lo largo de la serie temporal y concluyen que las instalaciones estudiadas producen un impacto admisible en el entorno.</p>
Actuaciones sobre espacios protegidos [304-3]	Se han desarrollado 90 iniciativas de conservación de especies y espacios naturales protegidos.
Avances hacia la no pérdida neta de biodiversidad [304-3]	En 2019 se han desarrollado actuaciones de restauración ambiental en 2.623 ha. El 60% de esta superficie corresponde a espacios protegidos o hábitats de especies protegidas.



Interés por las personas

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Retención y desarrollo del talento)

Compromiso con las personas | 114

El equipo humano | 118

Gestión de talento | 120

Diversidad e igualdad | 128

Satisfacción de los empleados | 131

Compensación y retribución | 135

Relaciones laborales | 137

Comunicación interna | 137



Acciones propuestas 2019

Aplicación del nuevo modelo de personas.	■
DigitalTeam Proyecto de nuevas formas de trabajo.	■
ImaginaT Proyecto de nuevos espacios de trabajo.	■
Lanzamiento de la Transformational Leadership Academy.	■
Plan de comunicación interna focalizado en prioridades de la compañía, rol ejecutivo en la comunicación y fomento de la participación.	■

Grado de cumplimiento

- Terminado. ■ Avance elevado. ■ Avance intermedio.
■ Avance escaso. ■ No iniciado.

Compromiso con las personas

—

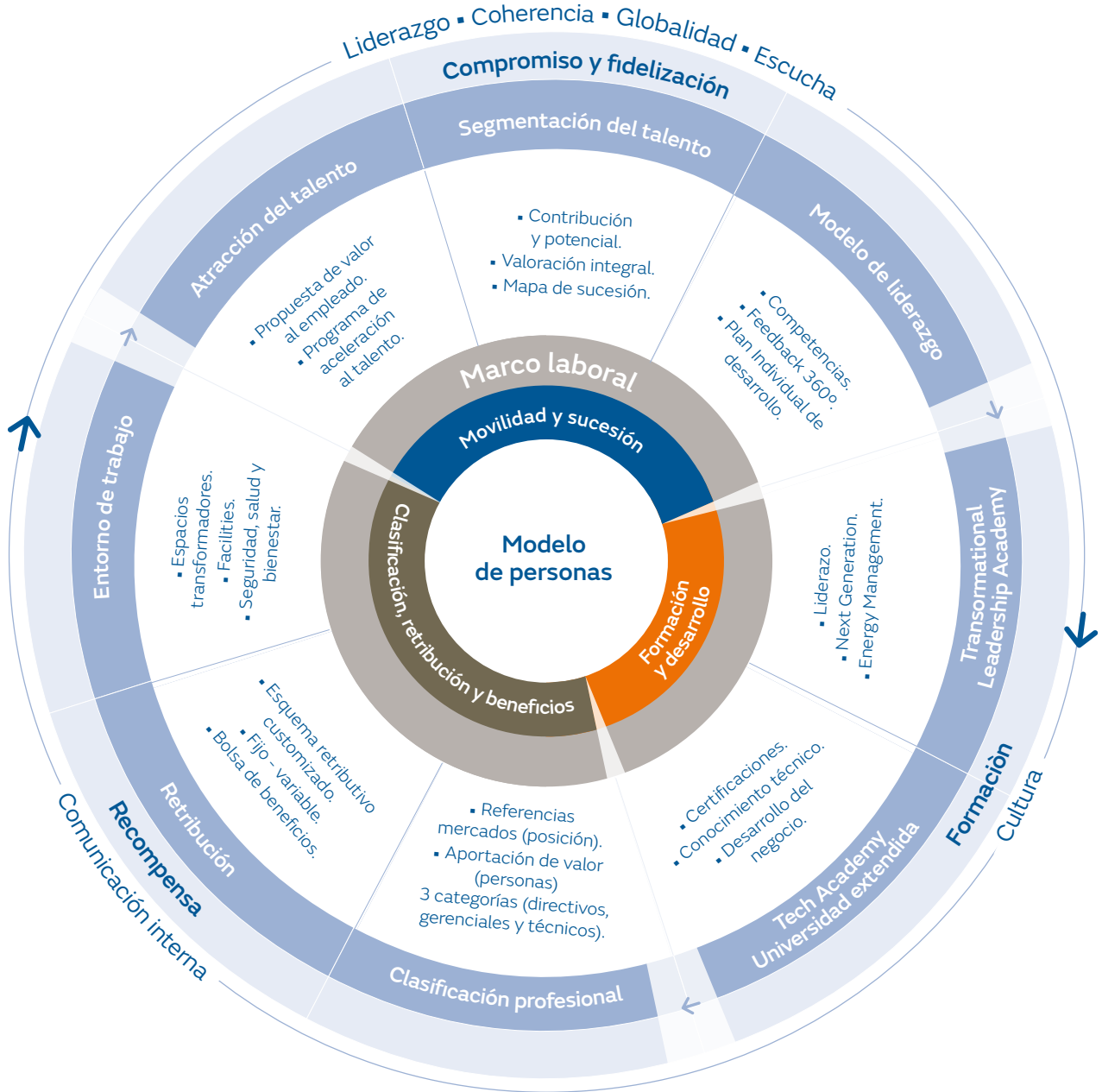
El modelo de personas de Naturgy

En 2019 la transformación y creación de valor han continuado siendo los ejes estratégicos de la compañía, avanzando en la adopción del nuevo modelo de personas, concebido como un ecosistema dinámico, que sincroniza con coherencia procesos y elementos de gestión para una mejor conexión de sus empleados con los objetivos estratégicos de Naturgy, en los que el empoderamiento y responsabilidad son piezas clave.

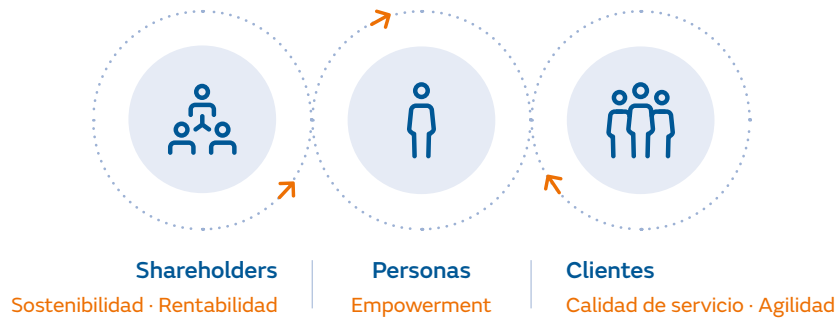
La propuesta de valor de este modelo se articula en tres piezas fundamentales:

- El talento, su atracción, fidelización, formación y desarrollo.
- El modelo de recompensa y entorno de trabajo que la compañía ofrece a los empleados.
- La cultura y comunicación interna como procesos evolutivos que acompañan la transformación.

Creación de valor



Transformación



Concretamente, la gestión en 2019 ha significado avanzar en un nuevo modelo de valoración de puestos y compensación para toda la compañía. Asimismo, se ha producido la conexión del modelo de talento y liderazgo con la visión estratégica de Naturgy, a través de la simplificación del mapa de competencias, la actualización del mapa de sucesión de puestos directivos y la evaluación 360, entre otros. Cada uno de estos elementos se ha gestionado junto a los diferentes negocios de la compañía, permitiendo el seguimiento y la evolución de los profesionales.

Con la misma visión transformadora, se ha estrenado un nuevo modelo formativo para garantizar la adecuación puesto/persona, la adquisición de conocimientos vinculados a las actuales necesidades de la organización y el desarrollo de habilidades y competencias relacionadas con el modelo de liderazgo y cultura de Naturgy.

Resumen de reconocimientos obtenidos en 2019

Sellos y certificaciones

Certificación EFR Global

Desde 2013 Naturgy es la primera compañía en todo el mundo en obtener el Certificado EFR Global, que reconoce los logros alcanzados en el equilibrio de la vida personal y profesional de los empleados, posibilitando su desarrollo humano y social.



Distintivo Igualdad en la Empresa (DIE)

Obtenido en reconocimiento al desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades en Naturgy, mediante planes de igualdad integrales, medibles y con resultados concretos.



Certificación Top Employer España 2019

Naturgy continúa integrada al grupo de las compañías líderes en España por las buenas condiciones y ambiente que ofrecen a sus empleados y por su especial compromiso e interés por las personas y su desarrollo.



Certificado Código de Principio Diversidad Generacional

En reconocimiento al foco estratégico de Naturgy en la gestión de personas, basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad generacional.



Certificación Bequal

En reconocimiento a la gestión de excelencia en materia de diversidad en capacidades diferentes, alcanzando el distintivo Plus.



Empresa Saludable

Certificado que acredita la implantación de un sistema de gestión que promueve y protege la salud, el bienestar y la seguridad de los empleados.



Rankings

Ranking de Merco Talento España

En 2019, Naturgy ha vuelto a situarse entre las mejores empresas para trabajar del sector energía en España, ubicándose en el segundo lugar de esta categoría, mientras que dentro del ranking global se posicionó en el número 35.



Merco Talento y Merco Empresas Argentina

Naturgy fue reconocida por MERCO Argentina como la empresa de servicios públicos con mejor imagen. Asimismo, ocupa la posición 61 del ranking de las mejores empresas en atracción y retención del talento en este país.



Top30 empresas en España comprometidas con la Diversidad y la Igualdad

Naturgy forma parte del Top30 de empresas en España comprometidas con la Diversidad y la Igualdad en el estudio “VariableD 2020”, que recoge las mejores prácticas de impulso al valor de “la diferencia” para conseguir equipos diversos e innovadores y con una adecuada gestión de la diversidad.



Ranking de Universum

Naturgy continúa en el TOP 3 de las empresas más atractivas del sector industrial para trabajar, según los universitarios en España. Asimismo, continúa por tercer año consecutivo en el TOP 50 entre estudiantes de ingeniería.



Súper Empresas 2019 (México)

El ranking anual de Súper Empresas de Expansión coloca a Naturgy el Top 50 del ranking que reconoce los mejores lugares para trabajar en México.



Premios

Enterprise 2020. Futuro del Trabajo

Premio al Programa de formación profesional Dual de Naturgy, reconocido como una de las mejores soluciones empresariales al futuro del trabajo en el eje de “Pact4youth: Empleo y empleabilidad joven” de la campaña de Enterprise 2020 de Forética.



- Se ha estrenado **un nuevo modelo formativo** para garantizar la adecuación puesto/persona, la adquisición de conocimientos vinculados a las actuales necesidades de la organización y el desarrollo de habilidades y competencias relacionadas con el modelo de liderazgo y cultura de Naturgy.

El equipo humano

Naturgy ofrece empleo estable y de calidad y una carrera profesional sólida, estructurada y atractiva, donde el 98% de los contratos son de carácter indefinido. La compañía cuenta con un modelo global de selección homogéneo para todos los negocios y países donde opera, con el que garantiza las mejores prácticas en la identificación, captación y retención del talento.

El rigor y profesionalidad de las personas que forman parte de Naturgy, el interés por el aprendizaje continuo y el autodesarrollo, el espíritu innovador, así como el compromiso sostenible y la implicación en los objetivos de la compañía, son características del perfil de los profesionales en todas las geografías y negocios.

Magnitudes del equipo

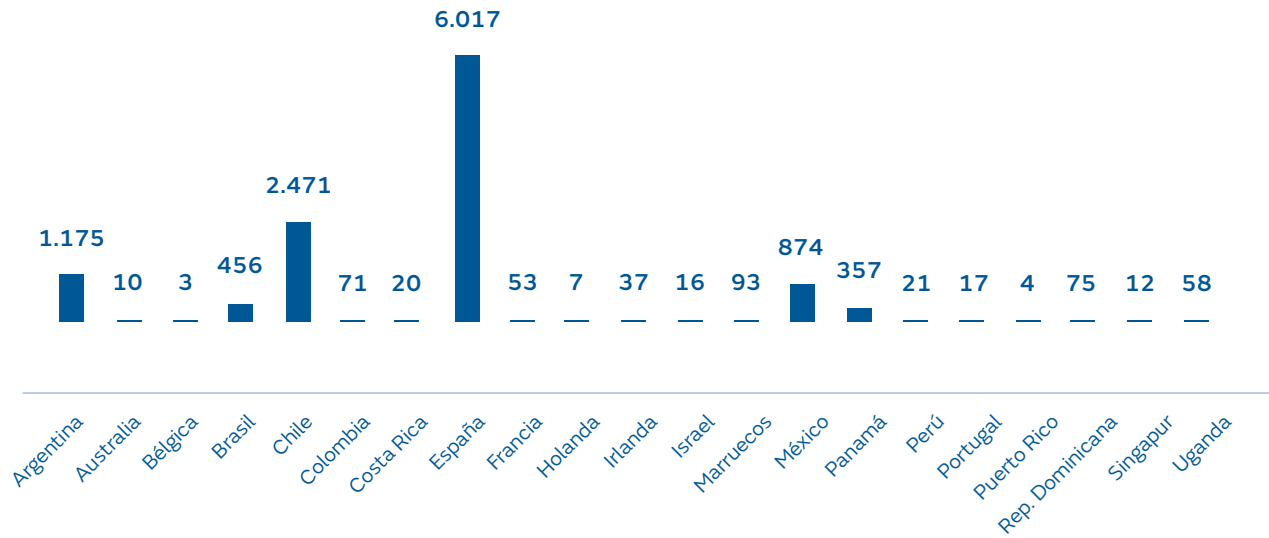
[102-7] y [102-8]

La actividad de Naturgy se desarrolla en más de 27 países. A cierre de 2019, la compañía ha contado con la implicación directa de 11.847 personas (plantilla a cierre de ejercicio con gestión centralizada y no centralizada por su porcentaje de participación), de las que un 52,0% desarrollan su actividad en Europa, un 46,4% en América y el restante 1,6% en otros continentes. La plantilla está compuesta por un 32% de mujeres y un 68% de hombres, cuya edad media se sitúa en los 44,6 años, con un promedio de antigüedad de 14,8 años, considerando la plantilla sobre la que la compañía realiza una gestión centralizada de sus políticas de personas (11.654 empleados).

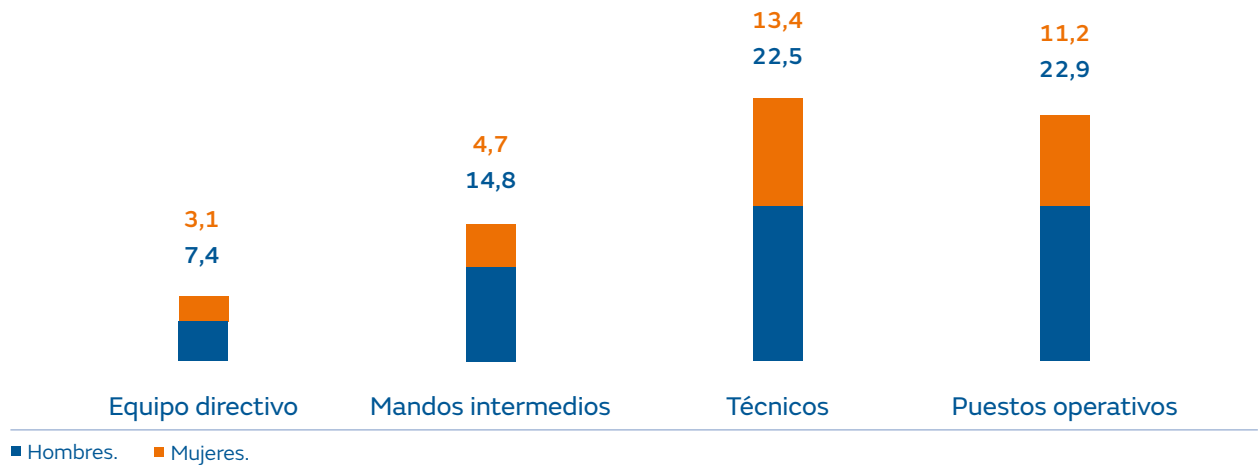


Índice de plantilla_

(n.º de empleados a 31 de diciembre de 2019)



Desglose de la plantilla por categoría profesional y género_



Gestión del talento

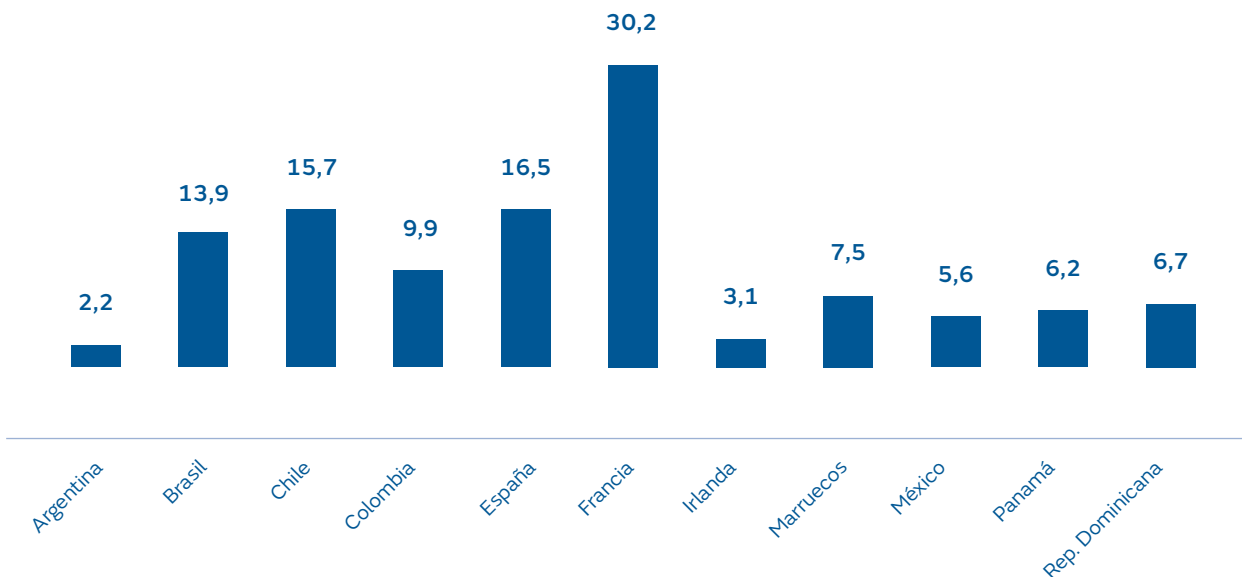
— [404-2]

En la estrategia de personas de Naturgy, la gestión del talento es un eje estratégico donde el modelo de liderazgo, la valoración y segmentación de profesionales para adecuar su desarrollo a los distintos perfiles, así como los procesos de identificación y desarrollo de sucesores, son piezas fundamentales de la atracción, fidelización y compromiso de las personas.

La gestión del talento es uno de los elementos de definición del nuevo modelo organizativo, como palanca de transformación de la compañía. Los cambios

iniciados en 2018, profundos y globales, han continuado en 2019 con el objetivo de reducir el ámbito de control y la complejidad, evitar el solapamiento de funciones, dotar a las unidades de negocio de plena responsabilidad, optimizando el soporte que reciben de las funciones corporativas, así como alineando la organización con el Plan Estratégico.

Plantilla promocionada_ (%)



- **La gestión del talento es un eje estratégico** donde el modelo de liderazgo, la valoración y segmentación de profesionales para adecuar su desarrollo a los distintos perfiles, así como los procesos de identificación y desarrollo de sucesores, son piezas fundamentales de la atracción, fidelización y compromiso de las personas.

Atracción del talento

Propuesta de valor al empleado

En el marco de la transformación, la nueva Propuesta de Valor al Empleado (Employee Value Proposition; EVP) continúa siendo prioritaria para reorientar la política de *employer branding* y su plan de acción en sincronía con el modelo de personas.

La EVP de Naturgy, lanzada en 2019, destaca la conexión de sus profesionales con los nuevos desafíos de futuro y sostenibilidad que actualmente enfrenta el sector de la energía y también el mundo. Todo esto en un contexto diverso, inclusivo, más digital y dinámico, donde el empoderamiento y el trabajo en equipo resultan clave.

Iniciativas para la atracción del talento

■ Programa de prácticas profesionales

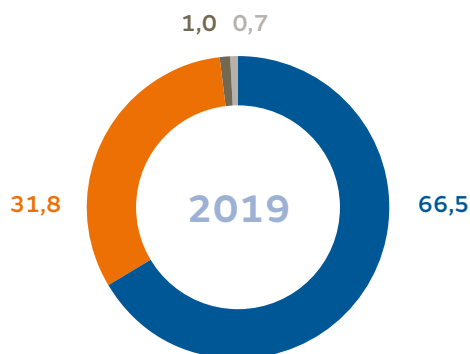
Naturgy mantiene alianzas con las principales universidades y centros de ciclo superior en los países donde tiene actividad. Con ellas, realiza la selección de jóvenes que se incorporan en prácticas. La formación en todo el grupo se dirige anualmente a más de 125 universitarios y más de 100 estudiantes de ciclos formativos o equivalentes, como la Formación Profesional (FP). En este ejercicio, 253 universitarios y estudiantes de ciclos formativos han participado en los programas de prácticas en las distintas geografías.

■ FP Dual

El compromiso de Naturgy con la FP Dual ha continuado en 2019, manteniendo la colaboración con cinco centros de formación profesional. Durante este año han sido 85 los alumnos matriculados entre primer y segundo curso, que junto con los que ya completaron anteriores promociones, suman un total de 194 personas formadas.

Tipo de contratos_

(%) [102-8]

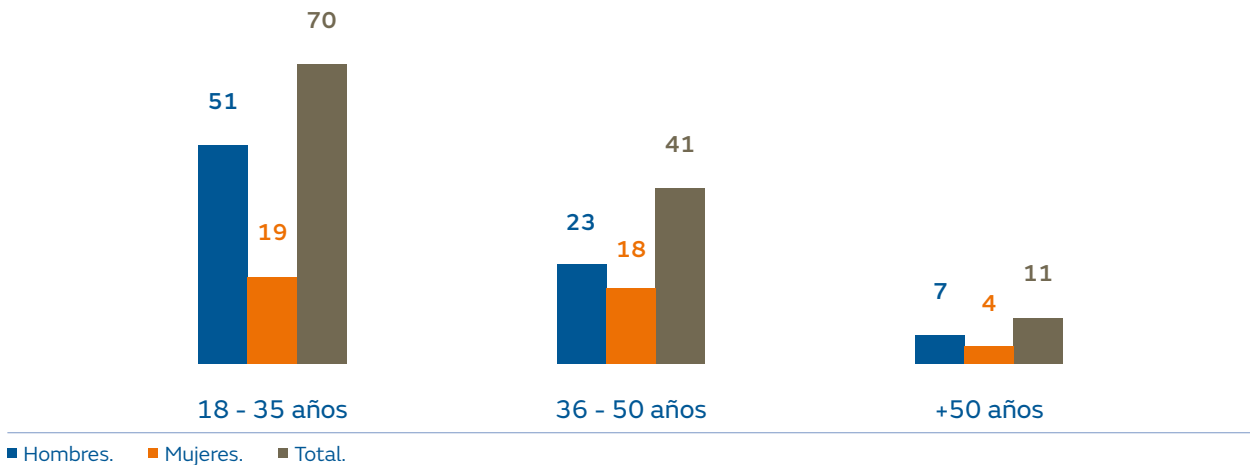


Contratos

■ Fijo (hombres). ■ Fijo (mujeres). ■ Temporal (hombres). ■ Temporal (mujeres).

Nuevas contrataciones por género y grupo de edad_

[401-1]



Desarrollo del talento

En Naturgy, la gestión del talento es una función homogénea en todos los negocios, que se rige por unos objetivos compartidos definidos en el modelo de liderazgo, como parte del modelo de personas Naturgy. Este marco, orientado a la consecución de resultados del grupo, define las competencias y comportamientos esperados de los profesionales de Naturgy, de acuerdo con los principios de ética, colaboración, igualdad de oportunidades y respeto a la diferencia.

Las herramientas para la gestión del talento, que tienen como finalidad conocer a los profesionales, promover su desarrollo y optimizar la movilidad y promoción, se integran en cuatro pilares: evaluación, desarrollo, sucesión y *job posting*.

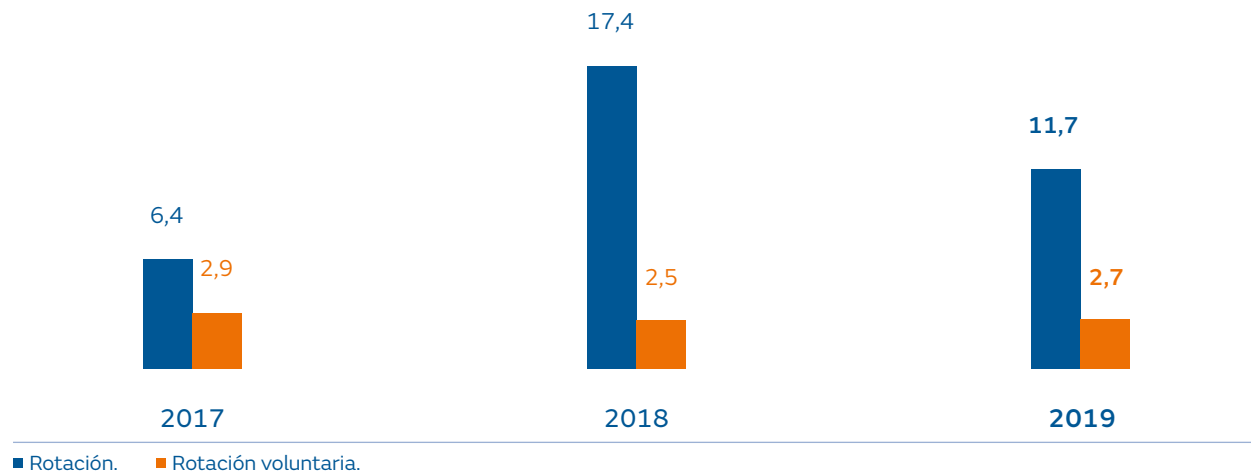
La transformación organizativa en 2018 supuso una movilidad interna del 87% del equipo directivo. En 2019 estos cambios han continuado, aunque con menor intensidad, mejorando el ámbito de control y transformando estructuras y funciones: más de un 19% del equipo

directivo ha cambiado de posición y de ellos un 9% lo ha hecho entre direcciones, es decir, ha disfrutado de movilidad transversal. Un 32% de estos movimientos han implicado a mujeres directivas. Asimismo, durante 2019, un total de 1.903 vacantes han sido cubiertas a través del proceso de movilidad interna.

La gestión del talento vela también por la incorporación de cantera externa, asegurando la atracción de profesionales de alto potencial a través de programas como Management staff, programa de alta exigencia en desempeño, específicamente diseñado para la aceleración del talento joven. Se inició en 2012 y se han incorporado 96 profesionales en todos los negocios, de 19 nacionalidades distintas con una representación femenina del 56%. Actualmente conforman el programa un grupo de 59 profesionales, de los cuales un 25% ocupan posiciones de estructura..

Índice de rotación e índice de rotación voluntaria_

(%) (*) [401-1]



(*) Rotación: bajas/plantilla media. Rotación voluntaria: bajas voluntarias/plantilla media. Nota: el desglose de este indicador por localización geográfica está disponible en el anexo de este informe.

Índices de rotación por género y franja de edad_

(%) (*) [401-1]

		Índice de rotación	Índice de rotación voluntaria
18 - 35	Hombres	17,1	6,3
	Mujeres	13,7	9,0
36 - 50	Hombres	8,7	2,3
	Mujeres	4,3	1,8
+50	Hombres	20,5	0,8
	Mujeres	10,9	0,9

(*) Rotación: bajas/plantilla media. Rotación voluntaria: bajas voluntarias/plantilla media. Nota: el desglose de este indicador por localización geográfica está disponible en el anexo de este informe.

Universidad Corporativa

La formación en Naturgy es palanca estratégica de transformación para los profesionales, contribuyendo a su desarrollo y empoderamiento para hacer realidad la visión empresarial de Naturgy.

En este contexto, la Universidad Corporativa (UC) es un elemento representativo y vertebral de la experiencia formativa, garantizando la adecuación entre el puesto y la persona, a través de la entrega de conocimientos clave, la conexión con las últimas tendencias, y el desarrollo de habilidades y competencias vinculadas a los modelos de liderazgo y cultura de Naturgy.

El modelo de formación de la UC se despliega a través de tres academias que, de manera complementaria y sinérgica, permiten a la compañía hacer frente a los desafíos formativos del presente y futuro:

- **Transformational Leadership Academy (TLA)**
Entorno formativo orientado al equipo ejecutivo, directivo, gerencial y de alto potencial en Naturgy. El objetivo es fomentar el liderazgo transformacional, fortaleciendo así el rol de aceleradores naturales del cambio organizativo y cultural, y acompañando la evolución de Naturgy.

Ofrece una propuesta formativa diversificada y personalizada que se gestiona a través de alianzas con destacados centros nacionales e internacionales. La programación formativa de 2019 ha incluido programas de *mentoring* tradicional y modalidad *Mentoring Reverse*, *Accountability*, Liderazgo Transformacional, *Compliance*, Proyecto *progesa*, y programas para la adopción de nuevas formas de trabajo.

- **Tech Academy (TA)**
Garantiza la transferencia del conocimiento técnico específico en cada negocio, permitiendo su desarrollo eficiente y asegurando a su vez la calidad y homogeneidad en todos los países. Ofrece programas orientados al aprendizaje de nuevas metodologías y tecnologías, preparando a los profesionales para desempeñar su labor en un entorno digital y avanzado tecnológicamente.

Entre los programas más relevantes de la TA se encuentran la Prevención de riesgos laborales en personal operativo y en personal de oficina, Aplicación *Softexpert*, Formación comercial *ADN+*, programas de Ciberseguridad, Código Ético y *Compliance*, *Unbundling* y Metodologías ágiles para la gestión de proyectos.

- **Extended Academy**
Orientada a ofrecer contenido formativo a las empresas colaboradoras en materia técnica, seguridad y prevención de riesgos, conceptos legales y orientación al cliente.

Entre los programas más relevantes de la academia están: Programa *CeX* de atención telefónica - certificación *Plus*, talleres de sensibilización Seguridad y Salud y Liderazgo en seguridad, la formación Protección de facturas y la acción formativa Seguridad Vial, programa Rescatadores de talento de la *FPdGi*.

De igual forma, la oferta formativa de la UC se adapta a la demanda de los empleados y los distintos negocios a través de la plataforma *Evolution (Success Factor)*, en la que todos los profesionales disponen de un acceso tanto a la formación online del catálogo de la compañía como a un conjunto de canales y plataformas de divulgación de contenidos.

La garantía de conexión entre la estrategia de la compañía y la formación la brinda el consejo asesor de la UC, integrado por representantes de la alta dirección de la empresa y asesores externos de prestigiosas instituciones académicas.

Finalmente, la excelencia en la gestión de la UC es respaldada por un Sistema de Gestión de Calidad conforme con la Norma *ISO 9001:2015*, renovado en 2019. Asimismo, cuenta desde 2003 con la acreditación *CLIP (Corporate Learning Improvement Process)*, que otorga la *European Foundation for Management Development (EFMD)* y que reconoce la calidad de los procesos de aprendizaje y desarrollo de personas en las organizaciones de educación empresarial. La última renovación *CLIP* se realizó en 2018 con una vigencia de cinco años.



Evolución horas de formación por empleado

25,2 h.

2019

—

49,9 h. en 2018

38,4 h. en 2017

En 2019 se produce un descenso en las horas medias por empleado, y en general en todos los indicadores de formación, por la consolidación de datos de Chile, con un volumen formativo menor al del resto del grupo; por la reducción del número de programas transversales para toda la compañía respecto a ejercicios anteriores; y por la interrupción de la actividad de la universidad corporativa durante los tres meses que duró la implantación de la nueva plataforma.

2019

Cifras de la Universidad Corporativa ⁽¹⁾

Encuestas de satisfacción respondidas	27.137
Satisfacción media de los participantes (0-10)	8,5
Grado de aplicación medio de los conocimientos y habilidades en el puesto de trabajo ^(%)	76
Número de programas con evaluación de la aplicación (cursos)	81
Índice medio de percepción (0-10)	8,0

⁽¹⁾ El modelo de medición no está implantado en Chile. La disminución en el número de encuestas respondidas en 2019 se ha visto afectado por la disminución de la plantilla.

Indicadores de formación Naturgy ⁽¹⁾ _

[404-1]

	Objetivo 2019	2019	2018	2017
Plantilla formada (%)	82,0	85,8	91,0	93,7
Horas de formación por empleado ⁽²⁾	28,0	25,2	49,9	38,4
Total de horas lectivas	401.891	276.365	645.311	613.623
Hombres	-	207.076	438.412	430.995
Mujeres	-	69.289	206.899	182.628
Inversión en formación anual (euros)	8.282.753	6.989.462	10.387.384	14.322.806
Inversión en formación por persona (euros) ⁽²⁾	645,4	636,6	804,0	897,4
Asistentes	73.030	54.010	93.379	97.604
Horas online	172.144	83.520	204.622	176.995
Personas que se formaron a través del canal online (%)	63,0	61,2	77,1	69,3
Grado de satisfacción de los participantes (sobre 10) ⁽³⁾	7,9	8,5	8,3	8,4
Puntuación de Net Promoter Score ^(NPS)	>0	36,0	35,6	35,9

⁽¹⁾ De forma general, los indicadores de (%) de plantilla formada, horas de formación y asistentes, se han visto afectados respecto al año anterior debido a los siguientes factores:

- Desvinculaciones que ha experimentado la compañía a partir del segundo semestre de 2018 hasta 2019, reduciéndose la plantilla a cierre de año cerca de un 10%.
- Ajuste presupuestario en la compañía, que ha afectado el volumen de formación realizada en los negocios. No obstante, se ha trabajado optimizando los recursos y haciendo énfasis en las necesidades del empleado y el negocio, viéndose reflejado en el aumento del nivel de satisfacción de los empleados (8.5), el valor más alto en los últimos tres años.

⁽²⁾ El indicador se ha calculado teniendo en cuenta a toda la plantilla objetivo de la UC, de modo que se ha contado con:

- Sociedades o países que tengan participación mayoritaria a cierre del año.
- Sociedades o países con acceso a la plataforma Success Factor, para poder realizar la formación.

⁽³⁾ No se han consolidado las siguientes sociedades de Argentina, al no tener acceso a SAP y por tanto no poder realizar formación a través de Success Factor: Gasnor, Gasmarket, Energía San Juan, S.A., Gasoducto del Pacífico Argentina, S.A. Bajo el mismo criterio, tampoco se ha consolidado Israel.

■ **La Universidad Corporativa** es un elemento representativo y vertebral de la experiencia formativa, garantizando la adecuación entre el puesto y la persona, a través de la entrega de conocimientos clave, la conexión con las últimas tendencias, y el desarrollo de habilidades y competencias vinculadas a los modelos de liderazgo y cultura de Naturgy.

Horas de formación por empleado y categoría profesional_

		Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Plantilla formada (%)	Hombres	87,8	90,5	85,6	83,8
	Mujeres	88,5	89,6	86,0	80,1
	Total	88,0	90,3	85,8	82,5
Horas de formación por empleado	25,2	29,1	35,0	20,2	23,5
Total de horas lectivas	276.365	34.846	75.497	81.600	84.422



Diversidad e igualdad

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Diversidad e igualdad)

Para Naturgy es fundamental fomentar la diversidad e igualdad de oportunidades y mantener un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la consecución de los objetivos en materia de género y a la inclusión de las personas con discapacidad, haciendo extensible este último compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.

Plan integral de diversidad

La diversidad en Naturgy es una palanca cultural que fomenta entornos de respeto a las diferencias, de escucha y diálogo para enriquecer el trabajo, así como una ventaja competitiva para crecer y proyectar futuro. El compromiso de la compañía con la diversidad en 2019 ha continuado desplegado a través de los ejes de acción de Plan Integral de Diversidad, que aglutina iniciativas específicas para la gestión de personas en tres ámbitos de actuación: género, discapacidad y edad.

Iniciativas y herramientas del Plan integral de diversidad

■ Género

En 2019 se ha potenciado el rol activo de la mujer en diferentes espacios de la compañía. La presencia de la mujer en Naturgy supera la frontera del 30% del total, y en este contexto se consolida la prioridad del talento directivo femenino dentro del nuevo modelo organizativo, con el objetivo de avanzar en el compromiso de equilibrar el componente de género en la compañía. En virtud de su relevancia, los programas de desarrollo para talento directivo femenino han sido integrados al catálogo de Medidas Globales de empresa familiarmente responsable (EFR) de Naturgy.

■ Discapacidad

Desde la dirección de Naturgy se impulsan diversas acciones encaminadas a normalizar la gestión de la diversidad funcional: Plan familia, Plan capacitas, Plan aflora y Certificado Bequal Plus.

■ Edad

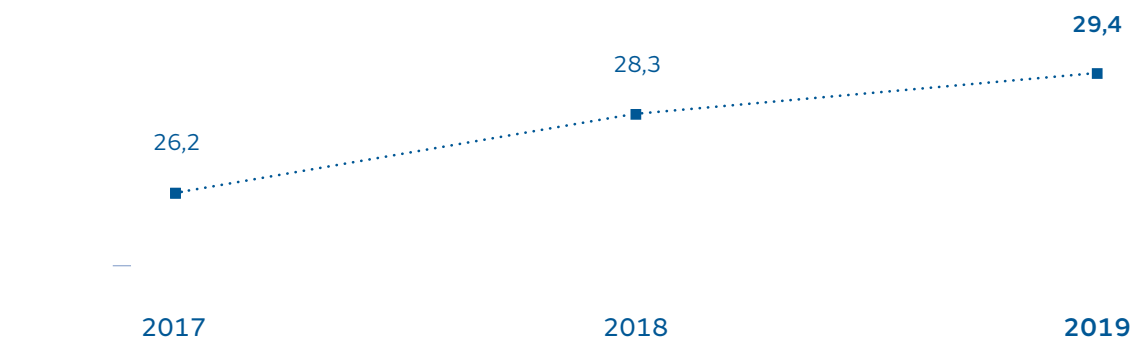
Naturgy trabaja la diversidad generacional a través de acciones de aceleración del talento joven, monitorización de la movilidad y promoción. En 2019 el Programa de mentoring fue lanzado globalmente, permitiendo fortalecer el vínculo entre quienes lideran hoy el proyecto empresarial de Naturgy y aquellos a los que corresponderá conducirlo en el futuro. La modalidad de *reverse mentoring* es un aliciente para el compromiso de los jóvenes profesionales. Asimismo, a través del programa de aceleración del talento Management staff, se sigue trabajando con jóvenes profesionales de alto potencial –formados en universidades y escuelas de negocio internacionales– para dar soporte en proyectos de primera línea y fortalecer su posicionamiento directivo dentro de la compañía.

Compromiso con la igualdad

El compromiso de Naturgy con la igualdad ha sido reconocido con el “Distintivo de Igualdad en la Empresa” (DIE) otorgado por el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad en noviembre de 2018, en virtud del desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades, mediante planes de igualdad integrales, medibles y con resultados concretos. Esta certificación es otorgada tras un exhaustivo proceso de verificación de las actividades relacionadas con la igualdad, con el objeto de constatar el nivel de excelencia y transversalidad en la gestión.

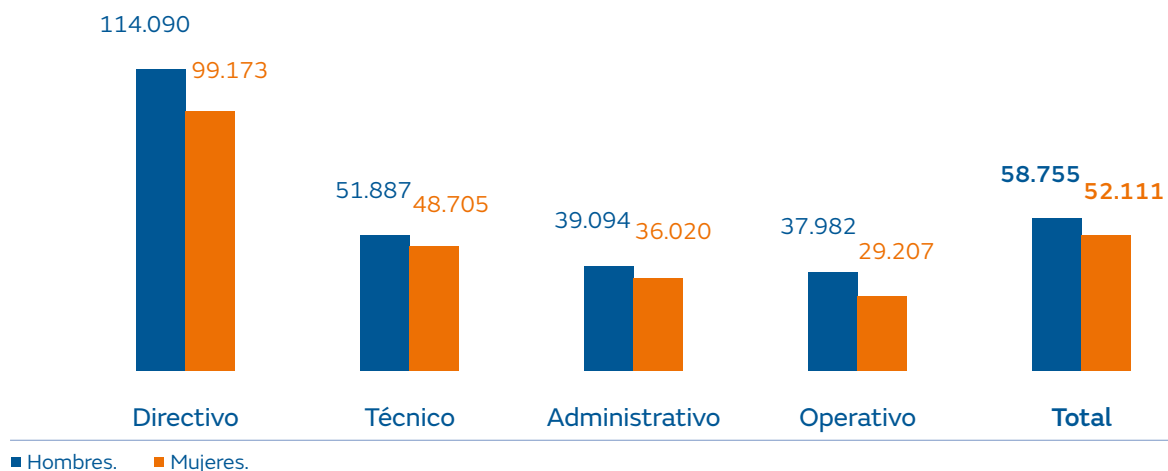
Mujeres en puestos directivos_

(%)



Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional. España ⁽¹⁾_

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



⁽¹⁾ El salario medio incluye la retribución fija y la retribución variable. Como remuneración variable, se ha considerado el importe percibido por los trabajadores acogidos a los programas Dirección por objetivos, Gestión del desempeño y la retribución variable comercial.

Notas

- El desglose de este indicador por localización geográfica está disponible en el anexo de este informe.
- La diferencia salarial que muestran los resultados está en línea con el contexto sectorial y está generada principalmente por la composición histórica de género de la compañía que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres.

Empleados con discapacidad_

(%)

	2019
Alemania	-
Argentina	0,5
Australia	-
Bélgica	-
Brasil	2,9
Chile	0,5
Colombia	-
Costa Rica	-
España	2,3
Francia	-
Holanda	-
Irlanda	-
Israel	-
Marruecos	1,1
México	0,6
Panamá	1,4
Perú	-
Portugal	-
Puerto Rico	-
R. Dominicana	-
Singapur	-
Uganda	-

- Desde la dirección de Naturgy se impulsan diversas acciones encaminadas a normalizar la **gestión de la diversidad funcional**: Plan familia, Plan capacitas, Plan aflora y Certificado Bequal Plus.

Satisfacción de los empleados

Conocer la satisfacción del empleado y el valor que le asigna a las acciones y los productos que la compañía pone a su disposición, es un elemento clave del compromiso de Naturgy con sus profesionales.

Herramientas como la encuesta de clima, realizada de forma periódica, dan lugar a acciones y planes de mejora que tienen su reflejo en los resultados de años siguientes. Actualmente el porcentaje de compromiso se sitúa en el 84% – este resultado se ha obtenido en mujeres y hombres de manera separada –, estando por encima de la media del *benchmark*.

Flexibilidad y conciliación

[401-2]

Naturgy apuesta por el equilibrio entre la vida profesional y familiar mediante la aplicación de medidas de flexibilización laboral, servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleados que van más allá de la regulación legal establecida en esta materia.

En 2019 se ha avanzado en la implantación de nuevas medidas que, junto a las ya existentes, constituyen un amplio abanico de medidas que promueven e impulsan la conciliación.

Algunas de las medidas implantadas en Naturgy, ámbito España, son:

- Permisos retribuidos por encima de la regulación legal, en casos de matrimonio, separación o divorcio, matrimonio de padres, hijos o hermanos, en casos de fallecimiento o enfermedad grave de familiares, en casos de traslado de domicilio, casos de fecundación asistida. Incremento de la duración del permiso de lactancia o el permiso retribuido desde la semana 38 de gestación.

- **Permisos no retribuidos**

En casos de fecundación asistida, adopciones internacionales, acompañamiento recurrente en la asistencia médica de familiares.

- **Flexibilidad**

En la hora de entrada y salida, en el período de interrupción para la comida, jornada continuada todos los viernes del año, bolsa de horas.

- Posibilidad de reducciones de jornada en casos distintos a lo regulado por Ley.

- Puesta a disposición de los empleados de comedores de empresa, Banco del Tiempo, sistemas de retribución flexible, Plan aflora.

En 2019 la implantación de una mayor flexibilidad horaria, la posibilidad de adaptar la duración de la jornada y el trabajo en remoto, son claros ejemplos del compromiso de la compañía que redundan en la satisfacción de empresa y trabajadores.

- **Certificación efr Global**

Naturgy es la primera y única compañía en el mundo en tener la Certificación Global EFR (Empresa Familiarmente Responsable) otorgada en 2013 por la Fundación Masfamilia, con el aval del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, y auditada anualmente por AENOR.

Esta certificación acredita la existencia de una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo de la empresa con sus profesionales, generando opciones que les permitan desarrollarse tanto en lo personal como en lo profesional, siempre en el marco de los objetivos de negocio.

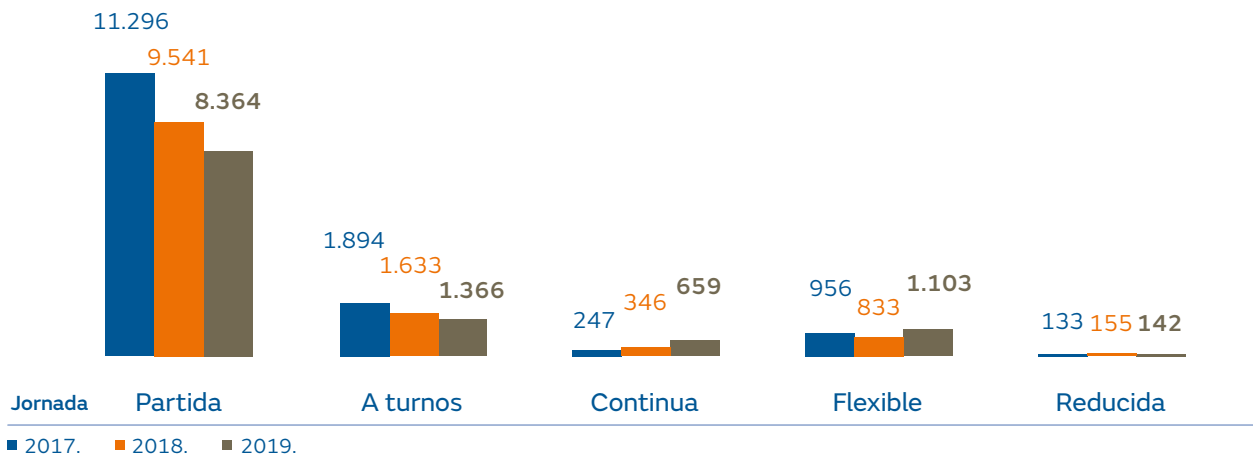
En 2019 la gestión del modelo se ha desplegado a través de 472 medidas locales, distribuidas en los diferentes países donde opera, y 21 medidas de aplicación global, todas ellas integradas en los seis grupos de actuación definidos por la Norma 1000/23 EFR Global: Calidad en

el Empleo, Flexibilidad Temporal y Espacial, Apoyo a la Familia de los Empleados, Apoyo al Entorno Personal y Profesional, Igualdad de Oportunidades y Liderazgo y Estilo de Dirección.

Comparativa de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad y los que se acogieron a este derecho_ [401-3]



Flexibilidad y apoyo al entorno personal_ (personas)



Servicio de Atención al Empleado (SAE)

El servicio, implantado en España y Latinoamérica, ha cumplido su séptimo aniversario en 2019 consolidándose como punto de contacto único y centralizado del empleado con la organización. El SAE permite la consolidación de modelos globales y únicos en materia de atención a los profesionales durante su ciclo de vida en la compañía. El servicio tiene un enfoque multicanal, gracias a la plataforma online, y de atención personalizada y accesible desde cualquier dispositivo.

El año 2019 ha continuado el crecimiento en el SAE, con la incorporación de nuevos servicios, tales como la línea telefónica gratuita para la atención inmediata de familiares y amigos que requieran la contratación de servicios de la comercializadora del grupo. Actualmente, el NPS del servicio es de 73,82%, se han atendido 111.011 peticiones de empleados y se han resuelto en plazo el 92,23% de las peticiones.

Cultura y Employee Experience

En el marco de la transformación de Naturgy y su plan estratégico, el empoderamiento de sus profesionales es eje clave en la creación de valor junto a clientes y accionistas. La cultura Naturgy enmarca los procesos del modelo de personas desde la coherencia, la globalidad y el liderazgo, dando sentido y proyección a la transformación hacia la creación de valor.

Los proyectos transversales de Naturgy como DigitalTeam, ImaginaT y Lean, constituyen palancas de transformación cultural, donde impulsar nuevas formas de trabajo y comportamiento, a través de entornos y espacios que permiten vivir la cultura Naturgy.

Conceptos clave de los proyectos transversales:

- **Equipo**
Cohesión - Liderazgo - Ilusión.
- **Innovación**
Evolución - Digitalización - Agilidad.
- **Formas de trabajo**
Flexibilidad - Colaboración - Simplicidad.

■ Proyecto ImaginaT

En 2019 se ha diseñado el nuevo modelo de espacios y formas de trabajo de Naturgy, aplicable a todo el grupo. La reconfiguración física de los espacios es, en sí misma, un potente vehículo para implantar nuevas formas de trabajar y colaborar. Los entornos imaginaT son más flexibles, más colaborativos y más digitales, como los valores y cultura de Naturgy. La experiencia del empleado con el nuevo espacio de trabajo se fortalece a través de una estrategia de comunicación interna monitorizada de manera continua.

Este proyecto se ha iniciado con dos pilotos, que sirven como aprendizaje e involucración de los empleados en el propio diseño, y se desplegará a gran escala durante los próximos años.

■ Proyecto DigitalTeam

Durante el año 2019 se ha lanzado el proyecto DigitalTeam, con el objetivo de consolidar nuevas formas de trabajar en la compañía utilizando herramientas tecnológicas que fomentan la colaboración, movilidad y comunicación online entre todos los profesionales de la compañía.

DigitalTeam se centra en la adopción de Microsoft Teams y la suite de Office 365:

- **Compartir y colaborar**
 - Crear hábitos para trabajar de forma **más ágil, flexible y digital**.
- **Movilidad**
 - Permitir la **movilidad total** (conexión, anydevice, anywhere).
 - Crear entornos de trabajo colaborativos y de autoaprendizaje.
- **Optimizar comunicación**
 - Información disponible para todos, actualizada y accesible.
 - Alcance global que conecta **a todo el grupo**.

El éxito del proyecto DigitalTeam se basa en:

- Formación *blended* a través de la Universidad Corporativa de Naturgy potenciando el conocimiento de la herramienta y su aplicación en el día a día de los empleados.
- Aprendizaje "*learning by doing*" a través de los digital-influencers.

El rol de *influencer* es clave para realizar el cambio cultural que requiere la nueva forma de trabajar. Inspira y motiva a su comunidad de trabajo a utilizar y resolver las dudas conforme avanza la implantación de DigitalTeam. Para cumplir este objetivo los digital-influencers reciben una formación a medida y el apoyo continuo por parte del equipo de proyecto. Durante este año han sido 290 las personas que han actuado como digital-influencers. Para el programa se han impartido más de 6.000 horas de formación, con resultados satisfactorios de calidad de un 8,61 de índice de satisfacción y un valor de NPS de 59.

■ Proyecto Lean

Proyecto de transformación global de las funciones transaccionales y de soporte, tanto de áreas corporativas como de negocio, que impulsa la simplificación del modelo organizativo en Naturgy.

Sus objetivos son:

- Crear valor buscando la máxima eficiencia en los procesos, rediseñándolos, automatizándolos y simplificándolos.
- Impulsar la simplificación del modelo organizativo de Naturgy y en consecuencia la implantación de una organización flexible y ligera.
- Permite a los negocios focalizarse en el *accountability* de sus actividades críticas.

Estos objetivos son alcanzados a través de alianzas con socios de reconocido prestigio, accediendo a nuevas tecnologías, y contando con el talento interno. Concretamente en 2019 este proyecto ha avanzado en la constitución de cuatro sociedades: Sociedad Naturgy IT en alianza con IBM; Sociedad Lean Grids Services en alianza con Everis; y las sociedades Lean Corporate Services, S.L. y Lean Customer Services, S.L., para las que se están valorando propuestas de colaboración. Los beneficios de estas alianzas han empezado a concretarse, como el acuerdo suscrito con IBM para proyectos de avance en transformación digital, mejora del servicio al cliente, y creación de nuevos servicios.



Compensación y retribución

— [201-3]

El concepto de recompensa es la tercera de las áreas sobre las que se construye el modelo de personas de Naturgy y tiene por objetivo ofrecer un marco de clasificación, retribución, beneficios y entorno de trabajo, que impulse y alinee la actuación profesional con la estrategia de Naturgy.

Política retributiva

La política retributiva se rige por la equidad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Se distinguen dos modelos retributivos, uno para empleados incluidos en el convenio colectivo y otro para empleados no incluidos.

Se ha desplegado el modelo de valoración de puestos para aquellos empleados que están excluidos del convenio, habiéndose valorado las posiciones de la nueva estructura.

Retribución variable

La retribución variable anual ha sido transformada en una estructura de objetivos homogéneos para todo el colectivo, con métricas diferenciadas en función de la unidad de negocio, corporación o proyecto de pertenencia.

Las mencionadas métricas incluyen:

- Objetivos económico-financieros.
- Cuestiones de seguridad y calidad.
- Adicionalmente, se valora un objetivo cualitativo que mide el “cómo” en la consecución de los objetivos.

La dirección por objetivos aplicada a directivos y empleados excluidos de convenio, y la retribución variable aplicada a comerciales, son las metodologías desplegadas en Naturgy para incentivar la implicación de los empleados en el logro de los objetivos de la compañía y en la participación directa en los resultados.

Desglose de gastos de personal_

(millones de euros)

	2019	2018	2017
Sueldos y salarios	821	882	877
Costes Seguridad Social	112	123	134
Planes de aportación definida	31	36	44
Planes de prestación definida	6	9	9
Remuneraciones basadas en acciones	5	5	0
Trabajos realizados para el inmovilizado de la compañía	(105)	(115)	(122)
Otros	54	70	67
Total	924	1010	1009

Beneficios sociales y retribución flexible

El paquete retributivo de los empleados de Naturgy se complementa con un sistema de previsión social donde está incluido el plan de pensiones y otros beneficios sociales.

En 2019 se ha consolidado el Plan de compensación total que permite que el empleado pueda personalizar la composición y percepción del paquete retributivo ofrecido por la compañía. Este plan, compatible a su vez con el sistema de retribución flexible, permite al empleado decidir sobre la composición de su paquete retributivo, pudiendo monetizar los beneficios, mantener el beneficio correspondiente o destinar su importe a otros beneficios.

Además, los empleados en España disponen de un sistema de retribución flexible que permite diseñar la composición del paquete retributivo utilizando la oferta de productos existentes, optimizando fiscalmente el mencionado paquete.

En el caso de España, el Plan de pensiones de promoción conjunta de los empleados del Grupo Naturgy es un plan de pensiones de aportación definida para la contingencia de jubilación y de prestación definida para las contingencias de fallecimiento e incapacidad en activo. La adscripción al mismo se produce de manera automática al causar alta.

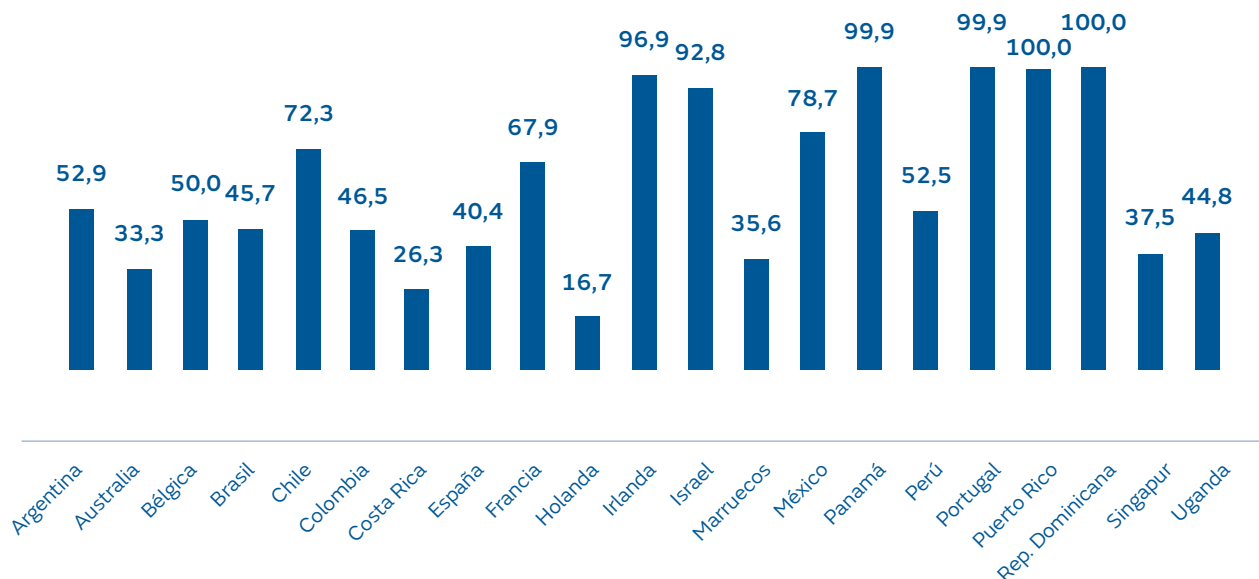
El plan cuenta actualmente con un patrimonio de cerca de 500 millones de euros, que se reparte en aproximadamente 6.300 empleados activos (99% de la plantilla), y más de 2.000 beneficiarios.

En el ámbito internacional:

- La política del grupo tiene como directriz disponer de instrumentos de ahorro para la jubilación y coberturas de fallecimiento e incapacidad en activo, considerando las particularidades y necesidades de previsión social de cada uno de los países.
- De acuerdo con los marcos legales de cada país, Naturgy acordó la introducción de beneficios sociales y medidas de reconciliación con los representantes de los empleados.
- Se dispone de plan de pensiones en Brasil, Francia, Israel, México y Portugal y de otros sistemas de previsión social en Chile y Colombia.

Indicadores de Gestión del Desempeño y Dirección por Objetivos (DPO) (*)

[404-3]



(*) Porcentaje de personas participantes en el sistema DPO. El desglose por género para este indicador está disponible en el anexo de este informe.

Relaciones laborales

— [407-1]

Naturgy, a través de su Código Ético, establece los principios y pautas de comportamiento que rigen los criterios de actuación de todos los empleados. De acuerdo con ellos, con la legislación internacional y el marco jurídico vigente de cada uno de los países donde está presente, Naturgy respeta los valores de sus respectivas culturas y se compromete con el cumplimiento de la normativa laboral aplicable. Especial consideración para Naturgy merecen la libertad sindical, los derechos fundamentales, la negociación colectiva y la cultura del acuerdo. Así, en España se han firmado diversos acuerdos con la representación de los trabajadores destacando el relativo a conciliación.

En el ámbito internacional se han culminado 28 procesos de negociación: Chile (12 procesos de negociación colectiva), México (tres negociaciones, entre acuerdos salariales y negociaciones de convenio), Brasil (cinco negociaciones, entre acuerdos salariales y negociaciones de convenio) y Argentina (ocho negociaciones).

Como resultado global, en todos los ámbitos en los que Naturgy está presente se han alcanzado 38 acuerdos colectivos.

En cuanto a la representación sindical, en el conjunto de todas las sociedades pertenecientes a Naturgy en 2019, existen un total de 61 sindicatos con representación diversa en sus ámbitos de actuación, ocho en España y 53 en el ámbito internacional.

Por último, señalar que, a 31 de diciembre de 2019, se han contabilizado 18.570 visitas, consultas y descargas de “Información Laboral” en NaturalNet en todo el grupo, y se han realizado 294.219 consultas, incidencias y peticiones a través del SAE, atendidas directamente por dicho servicio o a través de los distintos departamentos de personas en todos los países en los que está implantado.

Comunicación interna

En el contexto de transformación, el modelo de comunicación interna de Naturgy constituye una palanca de cambio y alineamiento organizativo, evolucionado hacia nuevas acciones presenciales y de soportes online para garantizar el conocimiento e involucración de los empleados con el Plan Estratégico de Naturgy.

En este sentido, se han celebrado diversos encuentros entre empleados y la dirección de la compañía, donde los asistentes han recibido de primera mano mensajes clave de la empresa, teniendo la oportunidad de expresar a la vez sus inquietudes y opiniones en cada instancia. Específicamente, a través del Programa dialoga se han reactivado los Desayunos con la Dirección donde se promueve una conversación cercana y directa sobre temáticas de interés para la organización.

Respecto a soportes online, Naturgy cuenta con distintos canales para la comunicación con sus empleados, como Naturalnews (diario digital de Naturgy), NaturalNet (intranet corporativa), la Revista Natural y Yammer (red social corporativa). De manera complementaria algunos negocios cuentan con canales propios de comunicación interna, donde son reforzados mensajes y focos corporativos desde una visión local.

En 2019 el foco ha estado en poner en valor los avances del Plan Estratégico de la compañía y la transformación cultural, a través de la comunicación de los hitos organizativos y de proyectos como ImaginaT, DigitalTeam, Seguridad y Ciberseguridad, Digitalización, Voluntariado Energético, Conciliación, entre otros.

Informe de Responsabilidad Corporativa | 2019

Seguridad y salud

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Seguridad y salud ocupacional)

La estrategia en seguridad y salud de Naturgy | 139

Gestión de riesgos | 144

Comunicación a empleados y planes de acción | 148

Formación y sensibilización | 150

Certificaciones, auditorías de seguridad y diagnósticos de proceso | 151

Salud | 152



Acciones propuestas 2019

Horus Análisis preventivo analítico multifactorial.	■
Integra Intercambio de buenas prácticas y aprendizajes mediante la colaboración con empresas colaboradoras.	■
Kepler Proyecto de innovación aplicado a la prevención.	■
Optimizar el abordaje de los casos de cáncer de colon.	■
Optimizar el abordaje de las lesiones osteomusculares.	■

Grado de cumplimiento

- Terminado. ■ Avance elevado. ■ Avance intermedio.
- Avance escaso. ■ No iniciado.

El capital humano en la gestión de la seguridad y salud

Naturgy planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, la compañía va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar, involucrando no sólo a las personas que forman Naturgy, sino también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de evitar y prevenir los accidentes y los daños a la salud, proporcionando un ambiente seguro y saludable.

Con el objetivo de trasladar a los grupos de interés este compromiso, las unidades identifican sus partes interesadas, necesidades y expectativas y cuáles son o podrían convertirse, en requisitos legales u otros requerimientos, a fin de adecuar la gestión de la seguridad a las distintas realidades en las que operan.

Se promueven para ello políticas activas que incentivan el liderazgo y compromiso de la organización y se constituyen centros de competencia multidisciplinares que promueven la participación y la identificación de propuestas de mejora de las condiciones de seguridad y bienestar.

La estrategia en seguridad y salud de Naturgy

La estrategia de seguridad de Naturgy, desarrollada en colaboración con las unidades de negocio, se estructura a través de los siguientes elementos:

- Una cultura de la seguridad y la salud estable en toda la organización.
- Un modelo relacional y de gobernanza, integrado al más alto nivel y con una estructura de comités Environmental, Health and Safety (EHS) de carácter transversal y específicos de las unidades de negocio que garantiza una implantación homogénea de criterios.
- La integración de la seguridad y la salud en la cadena de valor, incluyendo la contratación, el diseño y planificación de actividades e instalaciones, la ejecución y todos los elementos que sustentan el control y la supervisión.
- Un sistema integrado de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, auditado y certificado por terceros, con alcance a todos los negocios.
- Planes de acción para abordar los aspectos de mayor criticidad, asegurando la implantación de medidas preventivas y/o correctivas y líneas de trabajo estratégicas.
- Itinerarios y requisitos de formación ajustados al puesto de trabajo, y capacitación y sensibilización para lograr el compromiso del grupo y sus empresas colaboradoras.
- Herramientas de supervisión homogéneas para la evaluación y monitoreo de riesgos, requisitos legales, accidentes y lecciones aprendidas y su difusión.
- *Reporting* periódico de desempeño de la seguridad y salud, ajustado a las necesidades de las distintas partes interesadas, con una comunicación transparente y clara.
- Cinco ejes de actuación sobre los que pivota el sistema de gestión:



01

Liderazgo



02

Empleados



03

Empresas colaboradoras



04

Gestión de seguridad de procesos e instalaciones



05

Sociedad

Evolución del Compromiso de Seguridad y Salud

El Proyecto compromiso de seguridad y salud, vigente desde 2012, ha consolidado la cultura de seguridad en Naturgy, aportando certidumbre al compliance, a los compromisos de responsabilidad corporativa y al Plan de Sostenibilidad 2022.

El contexto de seguridad y salud de Naturgy en 2019, se vio influenciado por aspectos tales como:

- Foco puesto en la transformación y la adaptación a los cambios organizativos.

- Madurez en el proyecto, induciendo una “situación de confort”.
- Cambio de tendencia: repunte de la accidentabilidad mortal en 2018.

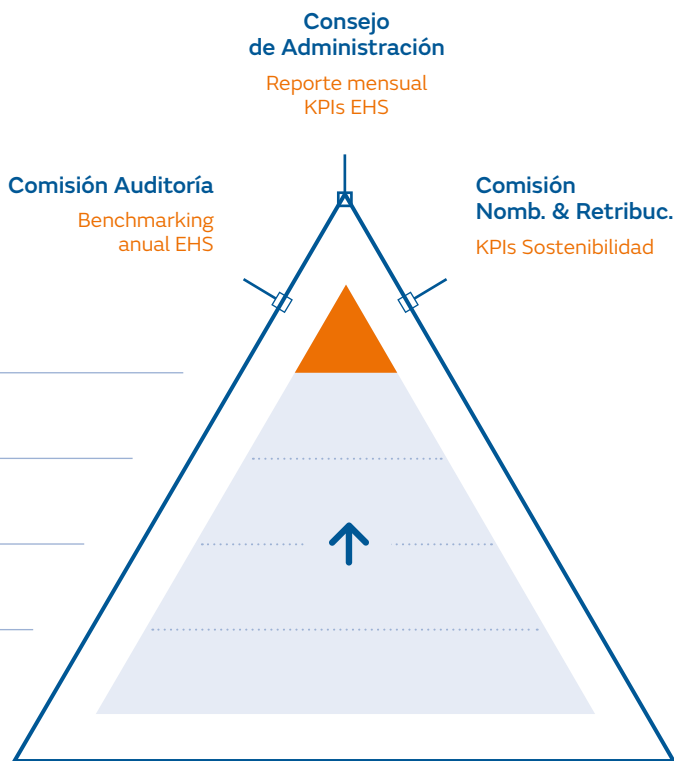
Ello ha guiado la evolución del Plan de seguridad de 2019, focalizado en reafirmar la cultura de seguridad y reforzar el control a través de cuatro ejes de acción prioritarios:

- **Foco en factores de riesgo críticos**
Atajar las fuentes de siniestralidad grae y mortal.
- **Refuerzo cultural y mejora de la supervisión de empresas colaboradoras**
- **Formación de colectivos clave**
Compromiso e implicación para reducir la tolerancia al riesgo.
- **Plan de salud y bienestar.**

Liderazgo en seguridad y salud

En 2019 se ha aprobado la Política Global de Seguridad y Salud, que refuerza la seguridad como factor clave del liderazgo empresarial y garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy. Pone el foco en la gobernanza y vincula directamente a la Alta Dirección, potenciando su liderazgo en seguridad para garantizar la aplicación del modelo en todos los negocios y actividades -propias y externalizadas-. Además, la política está vinculada al seguimiento de la evolución de KPIs y de los planes de acción derivados de incidentes y accidentes.

Con esta visión, se consolida el modelo de gobernanza de EHS, con una estructura de comités de seguridad y salud de enfoque top down, que se adecua a las nuevas estructuras de negocio y garantiza una implantación homogénea de criterios.



Estándares de seguridad de acuerdo a la nueva cultura

Los estándares de seguridad y salud garantizan la realización de las actividades bajo unas mismas condiciones de seguridad en los distintos ámbitos y países. La implantación de centros de competencia para abordar de forma colaborativa los principales procesos y factores de riesgo en seguridad ha permitido la alineación de los estándares corporativos y el mantenimiento de un marco normativo común adaptado a un entorno organizativo cambiante. Este trabajo fomenta el compromiso de toda la organización con la mejora de la seguridad y la consecución de resultados óptimos, a la vez que garantiza la adaptación y revisión permanente.

El marco normativo común establecido se complementa con procedimientos e instrucciones técnicas y de seguridad por tipología de actividades y con una sistemática de gestión de permisos de trabajo para actividades de riesgo.

Compromiso Seguridad y Salud

[102-12], [102-13]

Naturgy ha adoptado Vision Zero, un enfoque transformador de la prevención impulsado por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (ISSA) y cuyo objetivo es fomentar la cultura preventiva en las organizaciones mediante la implementación y desarrollo de siete reglas de oro que promueven un compromiso generalizado de la organización y un esfuerzo sostenido y global como garantía de evitar los daños a la salud en el trabajo.

A Company of
VISION ZERO
 Safety. Health. Wellbeing.

7 Reglas de oro

Asumir el liderazgo · demostrar el compromiso | Identificar los peligros · evaluar los riesgos | Definir metas · elaborar programas | Garantizar un sistema seguro y saludable · estar bien organizado | Velar por la seguridad y la salud en las máquinas, equipos y lugares de trabajo | Mejorar las cualificaciones · desarrollar las competencias | Invertir en las personas · motivar a través de la participación.





Esta visión se complementa con la asunción de cinco principios de gestión de seguridad y salud que regulan todas las actividades y que se comparten y se hacen extensivos a todas las empresas colaboradoras.

5 principios de seguridad y salud

01

- **Nada es más importante que la seguridad y la salud**
... ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.

02

- **Todo accidente puede ser evitado**
... no hay accidentes inevitables.

03

- **La seguridad es una responsabilidad de la Dirección**
... y como tal debe gestionarse.

04

- **La seguridad es una responsabilidad individual**
... y una condición de empleo, y de contratación para las empresas colaboradoras.

05

- **Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad**
... nuestra, de nuestros empleados, empresas colaboradoras, visitantes, clientes y de la comunidad.

Indicadores de siniestralidad ⁽¹⁾

[403-2]

	Objetivo 2020	2019			2018		
	Total	H	M	Total	H	M	Total
Número de accidentes con tiempo perdido ^(n.º empleados)	-	14	0	14	15	1	16
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	-	704	0	704	932	24	956
Fallecidos	0	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	<0,15	0,18	0,00	0,12	0,16	0,02	0,12
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	<10	8,94	0,00	6,04	10,05	0,58	7,13

⁽¹⁾ Calculados según criterio OSHA (indicadores por cada 200.000 horas trabajadas).

Pilares de Compromiso de Seguridad y Salud		Actividades realizadas antes del suceso			Actividades realizadas después del suceso		
		Prevenición	Detección	Control	Suceso	Mitigación	Comunicación
Liderazgo		Creación del Comité de accidentabilidad.	Plan de Acción Personal.	Talleres de Liderazgo.	Creación de los comités de análisis e investigación de accidentes e incidentes.	Implicación directa de la línea de mando.	Análisis de los accidentes e incidentes en todos los comités y reuniones.
		Comités de Dirección de análisis de accidentes.	Tolerancia cero.		Establecimiento de planes de acción y seguimiento para reducir la accidentabilidad.		Establecimiento de la "Pausa de Seguridad" para toda la compañía en caso de accidentes mortales y accidentes de especial relevancia.
		Comités de Seguridad y Salud.	Observaciones preventivas de seguridad.		:		:
Empleados		Reuniones periódicas de seguridad y salud.	Motivación y reconocimiento de empleados.	Premios para empleados. Líder en seguridad y salud del año.	Lecciones aprendidas y buenas prácticas.	Comunicación de accidentes e incidentes.	
		Evaluación de riesgos y mecanismos de gestión.	Elaboración de estándares de seguridad y salud.	Preparación y respuesta ante emergencias.	Líneas rojas: incumplimientos de seguridad de empleados.		
		Formación e información.	Contactos de seguridad.	Inspecciones documentadas.	:		:
Empresas colaboradoras		Clasificación previa de las empresas colaboradoras.	Coordinación de actividades con empresas colaboradoras.		Establecimiento de planes de acción y seguimiento para reducir la accidentabilidad.	Incremento del peso de los objetivos asociados a la reducción de la accidentabilidad.	Establecimiento de planes de choque específicos.
		Talleres de sensibilización.	Observaciones preventivas de seguridad.		Líneas rojas y amarillas: incumplimientos de seguridad.	Inclusión de baremos de penaliación en la contratación de aquellas empresas colaboradoras.	Deshomologación de empresas colaboradoras en las que se detecten incumplimientos graves, reiterativos.
			Inspecciones documentadas.		:		:
Instalaciones y procesos		Colaboración en grupos de trabajo intersectoriales para el aprendizaje.	Tolerancia cero.		Observatorio de seguridad industrial.	Lecciones aprendidas y buenas prácticas.	Comunicación e investigación de accidentes e incidentes industriales.
		Información base de tecnología de los procesos técnicos.	Preparación y respuesta ante emergencias.	Análisis de riesgos de la seguridad de los procesos técnicos.	:		

Gestión de riesgos

Para la evaluación y el control de los riesgos de seguridad y salud, Naturgy dispone de procedimientos y normas técnicas de carácter transversal y aplicación a todo el grupo. Las unidades de negocio, dotadas ahora de mayor autonomía y responsabilidad en la gestión de seguridad y salud, garantizan la difusión e implantación de estas y velan por una adecuada disciplina operativa en su aplicación.

El modelo de gestión de seguridad articula diferentes herramientas que han sido desarrolladas en torno a los principales ejes de seguridad y salud de la compañía y que garantizan una adecuada integración en todos los niveles organizativos, desde la toma de decisiones hasta cualquier actividad que se realice u ordene.

Evaluación del riesgo y mecanismos de gestión

Naturgy focaliza su estrategia en evitar los riesgos y minimizar aquellos que no han podido eliminarse. Para estos últimos, dispone de instrumentos de control operacional que garantizan que la actividad de sus trabajadores y colaboradores se realice en las condiciones más adecuadas y cumpliendo los requisitos contractuales, voluntarios o legales exigibles.

Adicionalmente, Naturgy dispone de mecanismos de inspección, seguimiento y control implementados en todas las unidades de negocio y cuyo desempeño en 2019 ha sido:

Observaciones preventivas de seguridad

9.712

Inspecciones documentadas de seguridad en trabajos

30.529

Registros de Tolerancia Cero

3.140

Investigación de los accidentes e incidentes ocurridos

100%

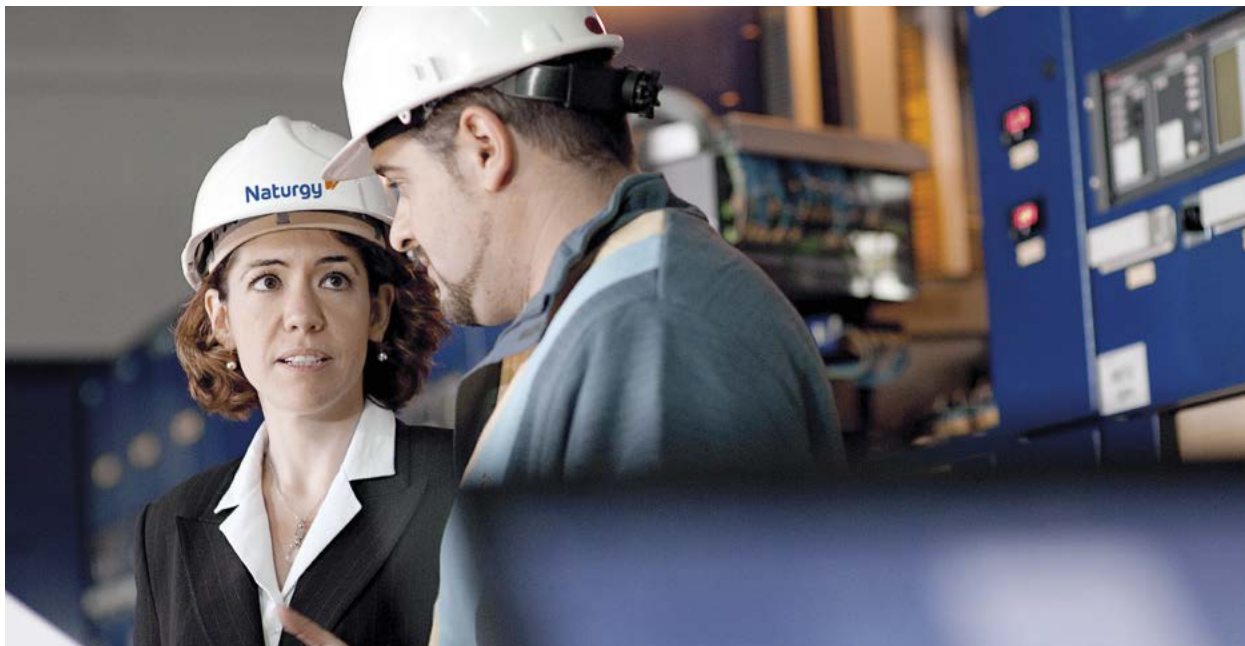


Lecciones aprendidas



Contactos de seguridad

- El modelo de gestión de seguridad articula diferentes herramientas que han sido desarrolladas en torno a los principales ejes de seguridad y salud de la compañía y que garantizan una **adecuada integración en todos los niveles organizativos.**



Mapa de riesgos y gestión de la seguridad de los procesos

La seguridad de los procesos es un complemento necesario a la seguridad laboral e industrial para poder gestionar todos los riesgos asociados a las instalaciones y su operación. Los programas de mantenimiento y verificación de cumplimiento reglamentario de instalaciones se complementan con estándares de gestión de seguridad de procesos orientados a garantizar la integridad mecánica de los activos, la gestión de los cambios -tanto de personal como de tecnología e instalaciones-, y una adecuada gestión de posibles emergencias.

Cada unidad de negocio tiene una visión actualizada de los niveles de riesgos de sus principales instalaciones, lo que permite poner el foco con un criterio homogéneo en aquellas situaciones de riesgo más elevadas y, por tanto, poder priorizar acciones orientadas a:

Mantener

- Instalaciones en buen estado.
- Un servicio confiable.

- La licencia de operación.
- Buenas relaciones con las autoridades y comunidad.
- La reputación y crear valor y empleo.
- Una imagen de menor riesgo ante los inversores.
- Mejorar competitividad, eficiencia y costes.

Evitar

- Accidentes graves y sus consecuencias.
- Pérdidas de materiales y equipos.
- Daños medioambientales.
- Interrupciones en la operación.
- Multas, sanciones e indemnizaciones.
- Costes de investigación de accidentes y de medidas correctoras.

Prevención de riesgos en empresas colaboradoras: proveedores, contratistas y subcontratistas

El compromiso del grupo y su extensión a las empresas colaboradoras exige un estricto control de los factores críticos de mayor influencia en la accidentabilidad de más gravedad. Para ello, se aplican mecanismos específicos de gestión dirigidos a asegurar este nivel de exigencia, fomentar la mejora continua y reducir significativamente la accidentabilidad en las empresas colaboradoras:

- No se las invita al proceso de selección si no cumplen las exigencias de seguridad y salud.
- Pueden ser deshonestadas si no cumplen con las condiciones contractuales de seguridad y salud.
- Se valora la proactividad en seguridad, mediante la aplicación de criterios de métrica positiva: notificación de incidentes, implantación de acciones de mejora en seguridad.
- Prioridad a la formación de los trabajadores: exigencia de certificado individual de formación, verificación de acreditaciones legales cuando se requieran.
- Aplicación de régimen sancionador ante incumplimientos detectados.



Gestión e investigación de los accidentes e incidentes

La investigación y el análisis de sucesos son imprescindibles para la identificación de acciones dirigidas a minimizar las situaciones de riesgo, mejorar la seguridad de las operaciones y reducir la accidentabilidad asociada a las mismas. En 2019 se han analizado e investigado 6.967 incidentes y accidentes que han sido comunicados de manera proactiva por toda la organización.

Como novedad del sistema unificado de investigación de incidentes, se ha optimizado el modelo de análisis de causas-raíz, en base a las mejores prácticas existentes y a la metodología HFACS (Human Factor Analysis Classification Scheme). Los ámbitos de actuación sobre los que pivota el modelo son:



Contexto organizativo

Gestión recursos.
Organización y procesos.

Supervisión

Inadecuada supervisión.
Inadecuada planificación y gestión de la prevención.

Condiciones previas

Condiciones del trabajador.
Medios técnicos y materiales.
Condiciones entorno físico.
Condiciones ambientales.

Actos · Operaciones inseguros

Errores.
Incumplimientos.

Las aportaciones de este cambio al reporte e investigación de sucesos son

- Optimiza el análisis y compara entre unidades de negocio.
- Facilita el proceso de captura de la información y difusión de lecciones aprendidas.
- A través de una reflexión gradual permite llegar a las causas- raíz.
- Discrimina entre responsabilidades y permite un diagnóstico de los niveles jerárquicos en los que actuar.
- Facilita la adopción de medidas a corto y medio plazo incluyendo la revisión de procesos, actividades y estándares aplicables.

Comunicación a empleados y planes de acción

—

Anualmente, Naturgy hace público el desempeño de la seguridad y salud en el grupo para el conocimiento de todas las partes interesadas. A nivel interno, periódicamente, realiza acciones de comunicación dirigidas a todo el colectivo de la organización. En todas las comunicaciones tiene en cuenta los aspectos de diversidad y los puntos de vista de las partes interesadas, incluyendo proveedores y visitas.

Para garantizar una difusión global de contenidos de seguridad y salud, la compañía cuenta con un canal específico en la intranet.

Durante el año, el plan de comunicación se ha focalizado principalmente en la divulgación del plan de acción 2019. Tomando como referencia la reunión de presentación del plan, convocada por el Presidente Ejecutivo, y con asistencia de más de 200 directivos de primer nivel de todos los negocios y países, se han desarrollado doce clips de videos que han ido desengranando y dando a conocer los principales mensajes y líneas de actuación.

Consulta y participación

[403-1] y [403-4]

El ambicioso proyecto de cambio cultural que se inició en 2012 no hubiera sido posible sin la implicación y colaboración de los trabajadores de Naturgy a todos los niveles. Empoderar a las personas mediante la consulta y la participación en los aspectos relacionados con la seguridad, la salud y el bienestar es prioritario para identificar, corregir y eliminar situaciones de riesgo potencial y optimizar los resultados.

Para ello, Naturgy establece, implementa y mantiene procesos y órganos específicos de consulta, participación y comunicación bidireccional con los empleados:

- Comités de Seguridad y Salud, órgano paritario y colegiado de representación de los trabajadores.
- Diversos canales para la participación y consulta -tablón de anuncios, cartas personalizadas, intranet, buzones de sugerencias, servicio de atención al empleado (SAE)- mediante los que cualquier persona puede proponer ideas, comentarios, quejas o mejoras, sin barreras ni obstáculos.
- Asimismo, se asegura una comunicación periódica entre responsables de las unidades y sus equipos, mediante la realización de reuniones periódicas de seguridad y salud.
- Se potencia el compromiso individual a través de herramientas como Tolerancia Cero, Observaciones Preventivas de Seguridad e Inspecciones Documentadas de Seguridad.
- En última instancia, todos los trabajadores disponen del canal del código ético donde se pueden realizar denuncias por incumplimientos de seguridad de carácter relevante que requieran de un tratamiento confidencial e imparcial.

Divulgación

Cabe destacar, dentro del Compromiso de Seguridad y Salud, la difusión interna entre todo el personal de la compañía de sucesos propios o ajenos, lecciones aprendidas y mejores prácticas. Todos los aprendizajes están disponibles en la plataforma de la intranet y los casos más relevantes son difundidos de manera individualizada. El contenido de estas difusiones está llegando a las empresas contratistas a través de los negocios.

Simultáneamente, Naturgy promueve acciones dirigidas a mejorar la seguridad del entorno en el que desarrolla su actividad, destacando las siguientes actividades:

- Participación y liderazgo en foros sectoriales y de seguridad de ámbito internacional.
- Colaboración con administraciones públicas en campañas de concienciación de seguridad.
- Patrocinio activo de congresos de seguridad en los sectores de gas y electricidad.
- Impulso de modelos de acreditaciones sectoriales (Sedigas y Aelec entre otros).
- Promoción de foros de intercambio y difusión de buenas prácticas con empresas colaboradoras.
- Realización de reuniones conjuntas de seguridad con empresas colaboradoras.



Formación y sensibilización

Las acciones de formación y sensibilización en seguridad y salud potencian la implicación de las personas de la organización. Naturgy dispone de variadas herramientas de aprendizaje y mejora consolidadas y se apoya en el Aula de Prevención de Riesgos Laborales, herramienta con la que cuenta la Universidad Corporativa para cumplir con los objetivos establecidos.

En 2019, esta materia ha sido el área de conocimiento en el que se ha impartido un mayor número de horas, formándose a un total de 23.381 participantes, a través de 1.070 sesiones, lo que se traduce en 101.210 horas de formación.

Este año se ha realizado una formación dirigida al cambio de comportamientos para mejorar la percepción del riesgo mediante el método "Factor Risk". La formación fue enfocada en colectivos clave -supervisores y gestores de obra de todos los negocios y países- con el objetivo de incrementar el compromiso de su rol de control de riesgos operativos y reducir su umbral de tolerancia al riesgo.

Formación de las empresas colaboradoras

[EU18]

Dentro del modelo de gestión integral de seguridad y salud de empresas colaboradoras se trabaja para hacer extensiva la cultura en seguridad y salud a proveedores, empresas colaboradoras y sus empleados, potenciando el cambio de cultura mediante la divulgación, concienciación y sensibilización en seguridad y salud, así como mediante la puesta a disposición de las empresas colaboradoras de los aprendizajes de Naturgy.

En 2019 se ha procedido a actualizar los contenidos de los cursos de liderazgo y sensibilización en materia de seguridad y salud, dirigidos a mandos intermedios y personal operativo de las empresas colaboradoras. Es un requisito exigido la existencia de un certificado individual de formación en la materia para los trabajadores de empresas colaboradoras que realicen actividades con Naturgy.

Además, se ha establecido normativa interna de aplicación global que fomenta la coordinación entre las unidades operativas de negocio y sus empresas colaboradoras.

Seguridad entre los empleados, clientes y la sociedad

La seguridad de las personas es uno de los compromisos fundamentales de la política corporativa de Naturgy, involucrando no sólo a los empleados sino también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés. Este deber implica la identificación de los riesgos de *security* a los que se ven expuestas las personas en su operativa de trabajo o en sus desplazamientos, y las medidas o actuaciones necesarias:

■ Protección en desplazamientos y a expatriados

- Información a viajeros sobre riesgos de *security* en los países de destino, mediante el envío de casi 900 boletines informativos.
- Prestación de servicios de protección específicos en países de destino, con 366 dispositivos de protección organizados dando cobertura a 387 viajeros durante 2019.
- Monitorización de los empleados durante sus viajes.
- Servicio 24h de atención ante incidencias.

■ Evacuación

- Coordinación del proceso de evacuación de países ante situaciones de amenaza para la seguridad personal. En 2019 no ha sido necesaria su activación.

■ Apoyo a la operativa

- Evaluación de riesgos de trabajos en zonas conflictivas.
- Dispositivos de protección para la realización de trabajos en entornos de alto riesgo, con 648 actuaciones contabilizadas durante el año 2019 en todo el mundo.

Certificaciones, auditorías de seguridad y diagnósticos de procesos

Naturgy dispone de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, auditado y certificado por terceros conforme con la especificación OHSAS 18001 y cuyo alcance es global incluyendo todos los negocios y países.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de la legislación vigente y la eficacia del sistema, se realiza un plan anual de auditorías y diagnósticos de seguridad, focalizado en los procesos de mayor criticidad de riesgos. Todas las auditorías externas realizadas (AENOR) han concluido con una valoración positiva del nivel de implantación e integración del sistema de gestión en todos los procesos auditados, que es mantenido de forma eficaz y que da cumplimiento a las obligaciones establecidas por la legislación vigente con un enfoque hacia la mejora del desempeño en materia de seguridad y salud laboral.

Como novedad, en 2019 se ha iniciado la transición hacia el nuevo estándar ISO 45001 que, más allá de ser un requisito a partir del año 2021, constituye una decisión estratégica y operacional para la empresa, aplicable a todos los negocios y países. Para ello, se han creado

comités de implementación multidisciplinares, que recibirán asesoría y seguimiento a lo largo del proceso de migración, a fin de aprovechar los beneficios que aporta este nuevo estándar no solo en términos de seguridad sino también en su mejor integración con los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente ya existentes en Naturgy.

Reconocimiento al trabajo bien hecho

Siendo uno de los aspectos materiales para Naturgy, la gestión de la seguridad y salud no es una opción sino una obligación y un factor clave de liderazgo empresarial que permea en todas las decisiones y actuaciones llevadas a cabo, en el ámbito interno y en empresas colaboradoras. Esta excelencia en seguridad, estable a lo largo de los años, se ha visto reconocida a escala global a través de distintas iniciativas, galardones y premios relevantes:



(1)



(2)



(3)



(4)



(5)



(6)



(7)



(8)

(1) Mejor empresa en seguridad en EMEA (Europa, Oriente Medio y África).

(2) Safety Achievement Award for excellence in employee. | Safety Achievement Award for excellence in safety fleet.

(3) Premio Monitor empresarial de excelencia en Prevención, Seguridad y Salud.

(4) Premio "Mejor iniciativa de Seguridad Vial Laboral".

(5) Compromiso con el Bienestar Laboral y la mejora en PRL.

(6) Premio al fomento de la actividad física y hábitos saludables.

(7) Premio Juan Godoy, empresa con mejor gestión en material de PRL.

(8) Premio Consejo Nacional Seguridad. | Premio Excelencia en prevención de Riesgos. | Premio al esfuerzo.

Salud

— [403-3]

Naturgy trabaja desde la excelencia y la innovación continua para poner al servicio de empleados, familiares, empresas colaboradoras, clientes y entorno social, una estrategia global de salud y bienestar; que abarque todo lo necesario para su beneficio. Esto incluye la prevención, promoción, y atención de la salud, y la formación e información respecto a hábitos saludables, teniendo en cuenta tanto las necesidades individuales como las particularidades de cada país.



Plan director de salud

Este plan define las líneas estratégicas y establece el marco general de actuación de Naturgy en materia de salud, ergonomía y psicología. Las responsabilidades derivadas del plan corresponden a todas y cada una de las áreas de negocio y países que integran el grupo.

Acciones para la salud de los empleados

En Naturgy, en general, se llevan a cabo actividades relacionadas con la ergonomía y la psicología aplicada, campañas de promoción de la salud y reconocimientos médicos.

Campañas de prevención y promoción de la salud

[403-4]

En 2019, se ha continuado con el desarrollo de campañas de prevención y promoción de la salud, dando continuidad a campañas anteriores como Tu salud siempre en tu agenda, y desarrollando otras nuevas. El objetivo es sensibilizar y movilizar a los trabajadores para generar una cultura de prevención de las enfermedades, promover hábitos de vida saludables y controlar los factores de riesgo que provocan las diversas patologías.

A lo largo de 2019, el dispositivo de prevención del estrés postraumático ha seguido activo en España, tanto para atender circunstancias del entorno personal de los empleados como circunstancias de negocio.

En el ámbito internacional, se han incorporado nuevas campañas de promoción y prevención de la salud así como un plan de salud integral anual

Vigilancia de la salud

Naturgy realiza anualmente la vigilancia de la salud de todos sus empleados, haciendo hincapié en los que desarrollan actividades de especial riesgo. La compañía realiza de manera continua un trabajo de análisis y evaluación de metodologías de gestión, avances científicos y tecnológicos, validando así la posición y liderazgo del grupo en materia de salud y bienestar.

Modelo de empresa saludable

Naturgy fue la primera empresa energética en España en obtener la certificación como empresa saludable, compromiso renovado en 2019 con el logro de recertificación que impulsa un nuevo ciclo de mejora continua para los próximos años.

Esta renovada certificación establece los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones internacionales existentes sobre empresas saludables, y que quieren promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, y la sostenibilidad del ambiente de trabajo de los trabajadores propios, sus familiares y la comunidad en la que se desarrolla su actividad empresarial.

El alcance de la implantación internacional de este modelo se extiende a: Argentina, Brasil, Chile, Marruecos, México y República Dominicana. Además, en el ámbito internacional, se ha trabajado en la inclusión del modelo de empresa saludable en el Sistema Integrado de Gestión de Naturgy, empleando para la gestión de su actividad la herramienta Enablon y el Informe de Revisión de la Dirección.

Indicadores cuantitativos de salud

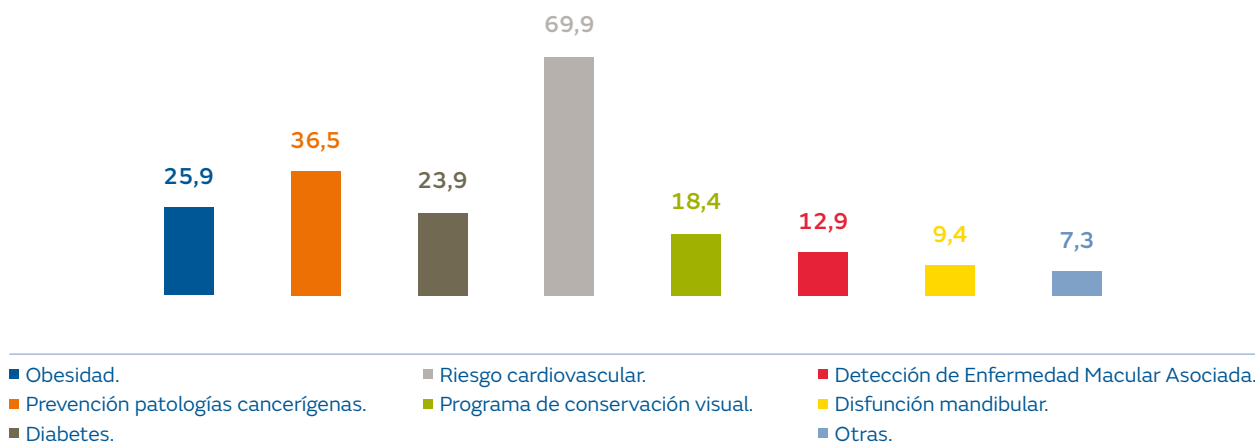
[403-4]

Participantes en campañas de salud laboral _

	2019	2018	2017
Campañas de prevención y/o detención precoz	23.977	24.452	29.501
Campañas de vacunación	2.738	2.110	3.183
Reconocimientos	7.744	9.041	11.139
Labor asistencial	19.295	22.039	28.843

Plantilla participante en campañas de prevención_

(%)



Cadena de suministro responsable

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Evaluación de la cadena de suministro)

La cadena de suministro
de Naturgy | 154

La gestión de la cadena
de suministro | 157



Acciones propuestas 2019

Monitorización trimestral de proveedores adjudicatarios en base a ratings reputacionales, económico-financieros y de RSC, de fuentes de datos externas. ■

Implantación en todo el grupo de la matriz de riesgos actualizada. ■

Grado de cumplimiento

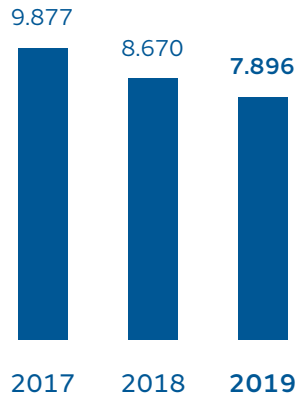
■ Terminado. ■ Avance elevado. ■ Avance intermedio.
■ Avance escaso. ■ No iniciado.

La cadena de suministro de Naturgy

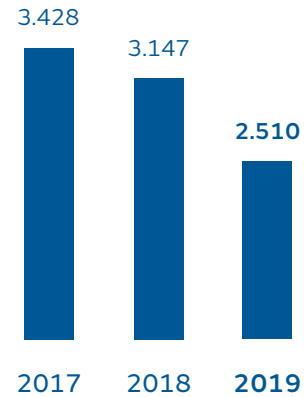
—

La compañía realiza las contrataciones de obras, bienes y servicios, así como la evaluación, el seguimiento y el desarrollo de proveedores acorde con los principios generales establecidos en sus políticas, normas y procedimientos –aparte de los principios de buen gobierno internacionalmente reconocidos– garantizando un modelo homogéneo, eficiente y sostenible que va más allá del mero cumplimiento regulatorio. En 2019, Naturgy ha establecido relaciones comerciales con un total de 7.896 proveedores, lo que ha supuesto un importe total adjudicado de 2.510 millones de euros.

Proveedores con los que existe contratos en vigor_

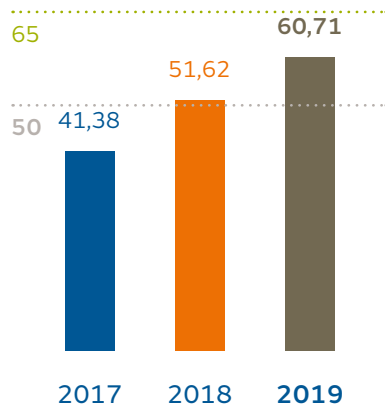


Volumen total de compras adjudicado_ (millones de euros)

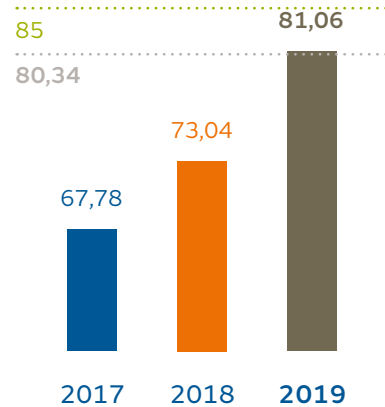


Principales indicadores y objetivos

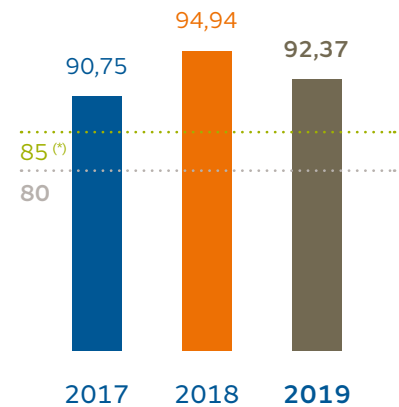
Nivel cobertura auditorías ESG volumen compra con riesgo alto ESG_ (%)



Porcentaje volumen de compra con aceptación del Código ético_ (%)



Volumen de compra adjudicado a proveedores locales_ (%)



■ Objetivo 2019. ■ Objetivo 2020.

(*) Con el Objetivo 2020 se fija el compromiso de contratación de proveedores locales a superar de manera permanente.



Los proveedores de Naturgy según la naturaleza de su actividad

Aproximadamente dos tercios del importe total adjudicado se corresponden con proveedores de servicios que intervienen fundamentalmente en las siguientes áreas de negocio.

- Desarrollo y mantenimiento de redes, tanto de gas natural como de electricidad.
- Construcción, operación y mantenimiento de plantas de energía.
- Servicios de gestión comercial.

El tercio restante corresponde a proveedores que suministran materiales necesarios para la construcción y el mantenimiento de las redes y plantas, además de aquellos servicios complementarios de soporte a la actividad general. El desarrollo de dicha actividad se ha efectuado fundamentalmente en Argentina, Australia, Brasil, Chile, España, México y Panamá, y en menor medida, en Colombia, Costa Rica, Marruecos, Perú y República Dominicana.



La gestión de la cadena de suministro

— [102-9]

Modelo de compras

El modelo de Compras y Gestión de Proveedores establece un proceso de gestión con criterios unificados y universales para todo el ámbito de actuación de Naturgy. Se centralizan procesos clave de las funciones de compra y gestión de proveedores realizando una coordinación global que posibilita la identificación de oportunidades de mejora. Se apoya la generación de impacto social positivo promoviendo la contratación a proveedores del país o región donde se desarrollan las actividades, preservando la reputación del grupo. Las palancas y medidas que activan el modelo de compras de Naturgy son:

Activadoras

Políticas y códigos de Naturgy

- Política Responsabilidad Corporativa.
- Política de Derechos Humanos.
- Política Anticorrupción.
- Política de Compras.
- Política de Proveedores.
- Código Ético.
- Código Ético de Proveedor.

Preventivas

Normas y Procedimientos Naturgy

- Árbol de proveedores según niveles de riesgo.
- Matriz riesgos ESG.
- Clasificación de proveedores.
- Homologación de proveedores.
- Scoring RSC.
- Análisis reputacional y económico financiero.
- Auditorías ESG.
- Cuestionarios Medio Ambiente.
- Seguimiento del Desempeño.
- Desarrollo de proveedores.
- Monitorización reputacional de proveedores.

Correctivas

Normas y Procedimientos Naturgy

- Plan acciones correctivas de auditorías.
- Plan acciones correctivas de seguimiento desempeño.
- Desclasificación o deshomologación de proveedores.
- Rescisión de contratos o reducción carga trabajo de proveedores.

Elementos a destacar en la gestión de la cadena de suministro de Naturgy_

Líneas de acción	Descripción
Política de Responsabilidad Corporativa	Establece compromisos, acciones e indicadores de la compañía para la gestión responsable de su cadena de suministro.
Código Ético del Proveedor	Desde el 2016, todos los proveedores del grupo tienen que adherirse al Código Ético del proveedor. En 2019 se ha actualizado el Código incluyendo, entre otros, los conceptos medioambientales de “capital natural” y “patrimonio cultural”, así como el concepto social de “libertad de expresión”.
Política de Derechos Humanos	La Política de Derechos Humanos de Naturgy se extiende al Código Ético del Proveedor. En la evaluación de proveedores se incluyen cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos que son excluyentes en caso de respuesta no satisfactoria. En 2019 no se ha detectado ningún incumplimiento en materia de derechos humanos en proveedores.
Transparencia en las compras y comunicación con los proveedores	Naturgy se compromete, en materia de contratación, a asegurar la libre competencia, la objetividad, la imparcialidad, la transparencia y la trazabilidad a lo largo de todo el proceso de contratación: <ul style="list-style-type: none"> ■ La utilización de medios electrónicos seguros, para la gestión de todas las licitaciones aporta mayor transparencia al proceso de contratación y asegura la trazabilidad de la información. ■ Se han establecido canales de comunicación con el proveedor que facilitan el acceso a toda la información necesaria para su participación en los procesos de contratación: <ul style="list-style-type: none"> ■ Un apartado específico para proveedores en la página web de Naturgy. ■ El Portal del proveedor, plataforma online para trasladar al proveedor la normativa técnica, notificar actualizaciones y gestionar los pedidos. ■ El Canal Proveedor, buzón online a disposición del proveedor para la resolución de dudas o incidencias y para realizar consultas o sugerencias.
Canal de notificaciones	Todos los proveedores, contratistas y empresas colaboradoras externas pueden ponerse en contacto con el Comité de Ética y Cumplimiento a través de la página web publicada en el Código Ético del Proveedor de Naturgy.

- **Naturgy se compromete, en materia de contratación, a asegurar la librecompetencia, la objetividad, la imparcialidad, la transparencia y la trazabilidad a lo largo de todo el proceso de contratación.**

Proceso de gestión de la cadena de suministro

[102-9], [308-1], [308-2], [414-1] y [414-2]

En aras de promover la gestión responsable en la cadena de suministro, Naturgy establece un proceso de contratación que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de bienes y servicios de manera eficiente. Cubre todas las fases de la compra desde que se identifica la necesidad de un bien o servicio hasta el seguimiento de la gestión de los contratos o pedidos. La contratación

se basará en condiciones contractuales unificadas y universales para todo el ámbito de actuación del grupo, en el que se incluyen, entre otras, cláusulas sociales y medioambientales. Las condiciones generales globales de contratación y las condiciones específicas del país están publicadas en las correspondientes páginas web del grupo.



Políticas y procedimientos para la supervisión de la gestión de actividades subcontratadas_

Líneas de acción	Descripción
Política global de contratación externa	Establece los principios generales de necesaria aplicación a toda adjudicación y contratación de obras, bienes y servicios llevados a cabo por el grupo garantizando un modelo homogéneo, eficiente y de calidad para la gestión del proceso de compras en Naturgy.
Política global de proveedores	Constituye los principios de los procesos de evaluación, homologación, seguimiento y desarrollo de los proveedores.
Procedimiento de Due Diligence de contraparte	Persigue dar cobertura a los principales riesgos legales y reputacionales que intervienen en las relaciones de negocio con terceros y, en particular, la cobertura de los delitos asociados al riesgo de corrupción.

Gestión de riesgos en la cadena de suministro

El proceso de gestión global de la cadena de suministro se basa en la valoración de los factores de riesgo intrínsecos a la externalización de un servicio o al suministro de un producto. Esto permite establecer los controles que minimicen los riesgos y garantizar un nivel de cumplimiento por parte de los proveedores equivalente a las exigencias que el grupo cumple en las actividades que realiza internamente.

Proceso de evaluación de proveedores de Naturgy. Factores de riesgo_



Riesgo legal

Así, se establecen mecanismos de mitigación del riesgo a tres niveles –alto, medio o bajo– en función de las categorías de compra que pretenda suministrar cada proveedor y del país donde se desarrolla.

Además, la compañía ha establecido para los proveedores con riesgo alto, entre otros, mecanismos de análisis de aspectos que puedan afectar negativamente a su reputación y sostenibilidad, pudiendo llegar a excluir a proveedores por este motivo. Acorde con el Compromiso de Seguridad y Salud de la compañía, se ha establecido normativa específica de clasificación del riesgo de seguridad y salud de los proveedores, mediante la definición de aspectos y criterios de valoración objetivos, requisitos para clasificación, selección y evaluación de ofertas en procesos de adjudicación; y de forma complementaria, en aquellos proveedores que realizan actividades clasificadas en riesgo alto, se realiza medición del desempeño de los mismos utilizando métricas objetivas y el método establecido en la norma de Naturgy “Estándar de Seguridad y Salud: Evaluación del desempeño en seguridad y salud de las empresas colaboradoras”. En consecuencia, se llevan a cabo acciones correctivas sobre aquellos proveedores cuya valoración no llega al estándar marcado por la compañía.

Naturgy ha desarrollado especificaciones ambientales particulares para proveedores y contratistas que se adjuntan a los contratos correspondientes en función de la categoría de compra suministrada, donde se recogen requisitos de gestión ambiental mínimos de aplicación durante la contratación.

El 31,4% del volumen de compra a proveedores críticos posee un sistema de gestión ambiental con certificación externa.

Asimismo, en lo relativo al riesgo ESG (medioambiente, social y de buen gobierno), Naturgy ha revisado su matriz con la diferenciación del aspecto “Atmósfera” en “Cambio climático” y “Polución”, así como la introducción de un nuevo aspecto social “Libertad”. Dicha matriz está validada y en proceso de incorporación en los sistemas de contratación.

Evaluación de proveedores

La evaluación de proveedores se compone de los procesos de clasificación empresarial y de homologación por actividad. Ambos procesos se articulan en función del mapa de riesgos por categoría de compra.

Con la evaluación de los riesgos de las 323 categorías de compra que se gestionan a nivel mundial y tras el análisis de los riesgos de 50 países en los que la compañía habitualmente contrata, se obtiene el riesgo de cada categoría de compra en función de la actividad de la misma y del país donde se desarrolla.

Esta combinación de actividad y país permite asignar a cada categoría de compras un riesgo alto, medio o bajo, que se integra en el mapa, obteniendo así el riesgo de cada categoría de compra por país. La compañía considerará como proveedores críticos a aquellos proveedores con alto nivel de riesgo en cualquiera de los factores de riesgo evaluados asociados con las categorías de compra que suministran.

En 2019, el número de proveedores con contrato vigente en actividades críticas ha sido de 2.135, lo que supone el 59,83% del volumen de compra. Además, el número de proveedores críticos *non-tier 1* identificados por la compañía ha sido de 73 proveedores, fundamentalmente correspondientes a categorías de compra de productos críticos que representan el 1,46% del volumen de compra total.

Naturgy también identifica a los proveedores con alto riesgo en sostenibilidad, considerando aquellos que presentan un nivel de riesgo alto en los factores de seguridad y salud y ESG. En 2019, el número de proveedores considerados en esta categoría ha sido de 1.177 proveedores, lo que representa el 53,72% del total de volumen de compra. Además, se han identificado nueve proveedores *non-tier 1* con alto riesgo en sostenibilidad

Mapa de proceso y criterios de sostenibilidad incluidos en la matriz de riesgos ESG_



Factores de Riesgo Medio Ambiente

Atmósfera.
 Biodiversidad.
 Aguas.
 Suelo.
 Paisaje · territorio · patrimonio.
 Consumo de recursos.
 Residuos.

Factores de Riesgo Buen Gobierno

Fraude | Corrupción | Competencia |
 Terrorismo | Ética profesional |
 Cumplimiento normativo.



Mapa Riesgos ESG (actividad/país)

Nivel alto | Nivel medio | Nivel bajo

Factores de Riesgo Social

Bienestar Comunidades.
 Derechos Humanos.
 Derechos de los trabajadores.
 Protección de datos.
 Seguridad y Calidad de Productos.
 Salud y PRL.

Mapa de riesgos por categoría de compra_



Clasificación empresarial de proveedores

La clasificación empresarial se basa en la evaluación del cumplimiento a nivel empresarial de lo exigido por Naturgy en los diferentes factores de riesgo para poder participar en los procesos de contratación de bienes y servicios. Así, todo proveedor debe superar este proceso antes de mantener relaciones comerciales con la compañía.

La clasificación se realiza mediante cuestionarios autodeclarativos, donde se tienen en cuenta criterios legales, económico-financieros, penales, de solvencia, experiencia, organización empresarial, calidad, seguridad, derechos humanos, ambientales, sociales y de prácticas laborales. La extensión y profundidad del cuestionario es creciente en función de nivel de riesgo de la categoría de compra según la matriz de riesgo de Naturgy y se realiza, fundamentalmente, mediante la inscripción en la plataforma Achilles –sistema de clasificación de proveedores–, siendo además requisito de Naturgy que los proveedores críticos se inscriban en la Comunidad Repro del sector energético del Sur de Europa y Sudamérica.

En 2019 Naturgy ha gestionado la evaluación ESG de 7.407 proveedores, incluyendo potenciales y en activo, estos últimos deben evaluarse con una periodicidad anual. El resultado de este proceso configura un árbol de proveedores en el que estos están clasificados según las categorías para las que son capaces de suministrar servicios o productos, y para las que han resultado calificados como aptos en el nivel de riesgo asociado. El peso de las cuestiones ESG planteadas a los proveedores de nivel de riesgo alto durante el proceso de clasificación empresarial representa el 65,6% del total,

El proceso de clasificación para los niveles alto y medio incluye la obtención de una puntuación que permite valorar de forma diferenciada a los proveedores aptos en función de criterios objetivos y medibles, para que se pueda utilizar en las diferentes fases de los procesos de licitación. Además, durante el proceso se realiza la valoración de los proveedores en materia de sostenibilidad, y se cuantifica la posición relativa de cada proveedor respecto al mercado. Toda la información está a disponibilidad de los proveedores para que emprendan las acciones que estimen oportunas para su mejora.

En 2019 se ha incluido también para proveedores riesgo alto en España la valoración de aspectos de cumplimiento normativo penal, privacidad y ciberseguridad, mediante un cuestionario de evaluación y orientación a riesgos normativos y el correspondiente informe para cada proveedor de benchmarking y rating de *compliance*.

Homologación y gestión de la calidad de proveedores

Naturgy tiene establecido el objetivo de que todos los proveedores que realizan actividades críticas –por estar definidas con riesgo alto en alguno de los factores de riesgo ESG, calidad y seguridad y salud– estén homologados.

El proceso de homologación se basa en la realización de auditorías, que se efectúan en las instalaciones del proveedor o en remoto, según criticidad, para verificar el cumplimiento de los requisitos específicos definidos para el servicio o material. Las no conformidades detectadas durante las auditorías derivan en acciones correctivas que el proveedor debe implementar en los plazos acordados entre Naturgy y el proveedor, siendo dicho plazo siempre inferior a un año.

Asimismo, la compañía también homologa a los proveedores *non-tier 1* correspondientes a categorías de compra de productos críticos, sobre los que se realizan auditorías basadas fundamentalmente en aspectos relacionados con la calidad.

En 2019 se han realizado 551 auditorías a proveedores y subproveedores, de las cuales 291 han sido en las instalaciones del proveedor (72 auditorías de homologación y 219 inspecciones de materiales en origen). Si en el proceso de homologación surgen anomalías, esto puede derivarse en un plan de acciones correctivas, o en la no homologación del proveedor, lo que le inhabilitaría para desarrollar esa actividad para Naturgy.

El 69% de las auditorías de homologación realizadas in situ a proveedores ha resultado con la necesidad de presentar un plan de acción correctiva. Por otra parte, a ningún proveedor se le ha suspendido o retirado la homologación por no conseguir superar este proceso por incumplimientos relacionados con la seguridad, la calidad y otros aspectos,

Monitorización, seguimiento y desarrollo de proveedores

Criterios considerados en la monitorización_

(Monitorización de proveedores)

Líneas de acción	Descripción
	En 2019 se ha iniciado la monitorización online de los riesgos reputacionales de la cartera de proveedores que mantiene relación comercial con Naturgy. Se ha utilizado una herramienta de <i>screening</i> que permite detectar la exposición al riesgo reputacional de las contrapartes y la toma de decisiones en función del riesgo detectado en coordinación con la unidad de <i>compliance</i> .
Imagen y reputación corporativa	<p>La base de proveedores monitorizados asciende a 6.230 a cierre de 2019. En ningún caso se ha evidenciado un impacto que haya situado a estos proveedores en el nivel de riesgo alto o muy alto.</p> <p>De forma complementaria, se realizan <i>due diligence</i> reputacionales a proveedores para analizar el alineamiento con los compromisos de responsabilidad corporativa de Naturgy. En función de los hallazgos encontrados se valoran el riesgo y las acciones a realizar.</p> <p>En 2019 no se ha inhabilitado a ningún proveedor por motivos de fraude o prácticas no éticas.</p>
Información económico-financiera	<p>Los principales proveedores potenciales o en activo de Naturgy son analizados desde el punto de vista económico-financiero con el fin de prevenir incumplimientos contractuales por parte de los proveedores.</p> <p>Además, en el proceso de evaluación se valora el ratio de dependencia económica del proveedor respecto a Naturgy y se tiene en cuenta en el <i>scoring</i> global del proveedor que se puede utilizar en la valoración del proveedor durante la estrategia de adjudicación.</p>

Mecanismos de seguimiento_

(Seguimiento de proveedores)

Líneas de acción	Descripción
Seguimiento del desempeño	<p>Se efectúa sobre los proveedores más relevantes y consiste en la realización de evaluaciones de desempeño con el fin de medir el grado de satisfacción de las unidades operativas y valorar aspectos detallados de las dimensiones de calidad, seguridad y salud, operativa y aspectos ESG.</p> <p>En 2019, se han realizado 851 evaluaciones de desempeño sobre proveedores de Brasil, Chile, España, Marruecos, México, Panamá y República Dominicana, evaluándose un total de 517 proveedores. Los resultados y la clasificación obtenida se trasladan al proveedor, indicando también sus puntos débiles y aquellos que debe mejorar. En 2019, se han acordado planes de acción con 45 proveedores cuya puntuación en la medición de desempeño ha resultado insuficiente.</p>
Auditorías ESG	<p>En los proveedores clasificados con nivel de riesgo alto se exige la aportación de evidencias documentales o la realización de auditorías efectuadas desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa. En 2019, se han auditado in situ 98 proveedores de Naturgy, en su mayoría críticos o con gran volumen de compra, para verificar los datos aportados previamente en el cuestionario de clasificación y para obtener más información de aspectos relacionados con los sistemas de responsabilidad corporativa, calidad, seguridad, salud y medioambiente.</p>

En el caso de proveedores de categorías de compra críticas con adjudicaciones en vigor, se acuerdan mecanismos de autoevaluación y control de calidad previos a la entrega de productos o servicios, se realizan auditorías de seguimiento basadas en el nivel de riesgo de la categoría de compra, se realiza control de calibración de equipos y se verifica que el personal que efectúa actividades de riesgo alto esté habilitado o certificado para la realización de las mismas otorgando acreditaciones o identificaciones.

Adicionalmente, los productos correspondientes a categorías críticas se someten a inspecciones, recepciones técnicas y FAT en los centros de producción.

Desarrollo de los proveedores

La Universidad Corporativa, a través de su Extended Academy, brinda una oferta formativa a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores de Naturgy, tanto técnica como de gestión, fomentando la mejora de eficiencia operativa, la incorporación de metodologías innovadoras y el desarrollo de habilidades orientadas a la excelencia en las operaciones y el servicio.

De este modo, la Academia contribuye al establecimiento de un modelo común de planificación y gestión, favoreciendo la profesionalización de las empresas que participan en la cadena de valor de Naturgy, con una actividad recurrente de más de 9.490 participantes anuales y 49.401 horas de formación.

Asimismo, se gestiona la relación con proveedores estratégicos con el fin de fortalecer alianzas, en un entorno de colaboración y eficiencia, compartiendo información, alineando estrategias, buscando la mejora continua y fomentando la innovación.

Bettercoal Garantía de compra responsable de carbón

En 2013, Naturgy se incorporó a Bettercoal, una asociación formada por un grupo de grandes empresas energéticas europeas que impulsa la mejora continua de la responsabilidad corporativa en la cadena de suministro del carbón. En concreto, esta iniciativa busca incluir prácticas sociales, ambientales y éticas en la cadena de suministro de carbón, con el objetivo de producir cambios que beneficien a los empleados, a las comunidades, a los negocios y al medio ambiente. La compañía ha dejado de ser miembro de Bettercoal el 31 de Diciembre de 2019, como consecuencia del anuncio de cierre de sus centrales de carbón.

Durante el año 2019 la compañía adquirió 155.415 toneladas de carbón (un 65% del total adquirido) bajo acuerdo formal con los proveedores.



Informe de Responsabilidad Corporativa | 2019

Compromiso social

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Desarrollo de las comunidades y acción social)

Aportaciones económicas | 166

Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente | 168

Vulnerabilidad energética | 170

Transición energética justa | 172

Relaciones con las comunidades | 173

Patrocinio y mecenazgo | 176

Voluntariado corporativo y participación de los empleados | 176

Fundación Naturgy | 177



Acciones propuestas 2019

- Consolidar el Fondo Solidario de Rehabilitación Energética y conseguir suficientes recursos para rehabilitar el máximo número de viviendas de colectivos vulnerables. ■
- Afianzar y extender la formación en materia de gas natural vehicular en centros de formación profesional. ■
- Implantación del Procedimiento General de Patrocinio y Donación en todos los países y sociedades. ■

Grado de cumplimiento

- Terminado.
- Avance elevado.
- Avance intermedio.
- Avance escaso.
- No iniciado.

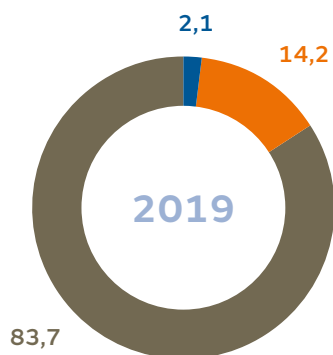
Aportaciones económicas

Las aportaciones a programas sociales tienen el objetivo de elevar el compromiso con la sociedad que rodea a la compañía. Por ello, los programas a los que se dirigen los recursos están contemplados en la estrategia de desarrollo de negocio. En 2019, la cuantía de las aportaciones ascendió a 8,16 millones de euros.

Naturgy dispone de herramientas que le permiten evaluar la reputación de los programas sociales que desarrolla para medir su resultado. Al igual que en años anteriores, la compañía ha aplicado en 2019 la metodología London Benchmarking Group (LBG), que permite obtener una visión de conjunto de la inversión social y comparar los resultados alcanzados con los de otras compañías.

Distribución por tipo de acción_

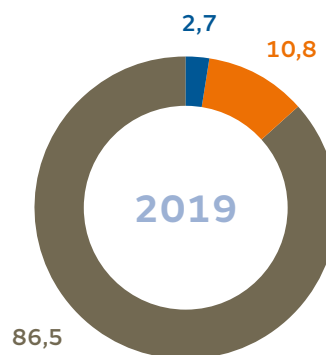
(%)



- Medioambiente.
- Cultural.
- Social.

Motivación de las iniciativas_

(%) ^(*)

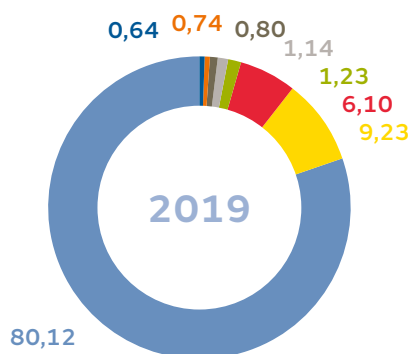


- Iniciativas ligadas al negocio.
- Aportación puntual.
- Inversión social.

^(*) Metodología London Benchmarking Group (LBG).

Área de actuación_

(%) ^(*)



- Educación y juventud.
- Investigación.
- Medioambiente.
- Deportivo.
- Salud.
- Bienestar social.
- Arte y cultura.
- Desarrollo económico.

^(*) Metodología London Benchmarking Group (LBG).



Evolución de las aportaciones

8,16M€

2019

—

11,01M€ en 2018

12,86M€ en 2017

Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente

— [102-13]

Naturgy desarrolla su compromiso con la sociedad a través de cuatro líneas de actuación prioritarias, alineadas con las áreas clave de la compañía.

Lineas de acción



Patrocinio, mecenazgo y donaciones.



Acción social, voluntariado corporativo y participación de los empleados.



Relación con las comunidades. Impacto social.



Vulnerabilidad energética.

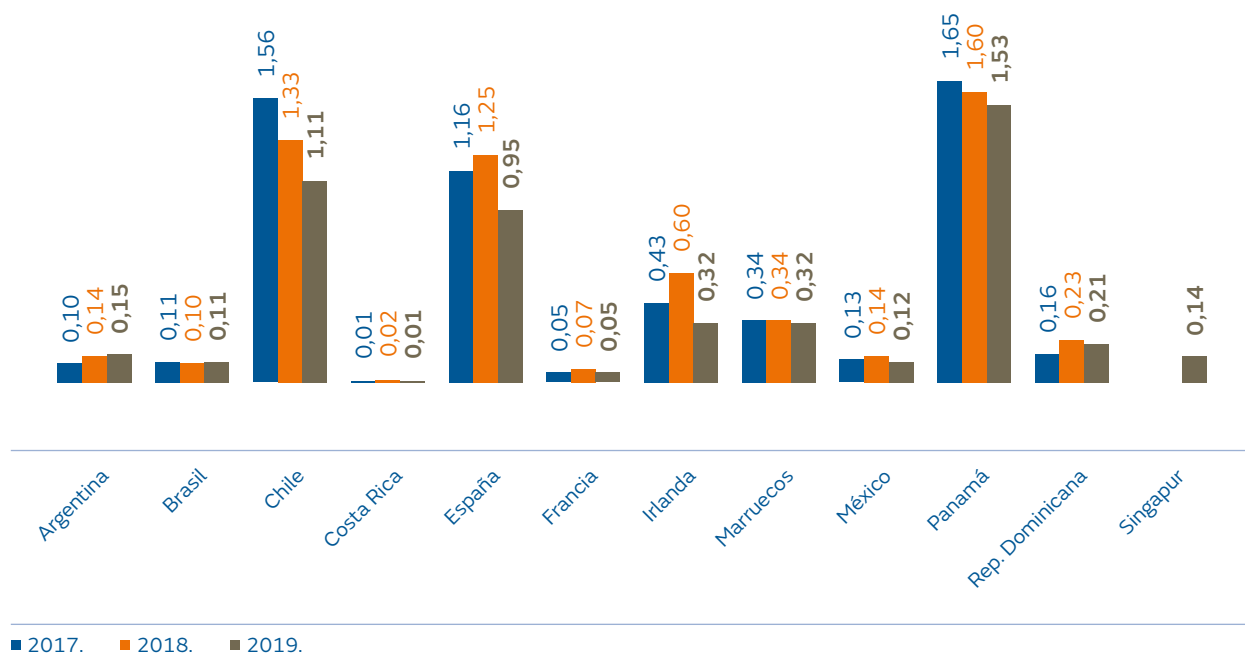
Naturgy colabora activamente en prestigiosas instituciones sectoriales y empresariales, de ámbito nacional e internacional, a las que aporta su experiencia, su conocimiento y sus recursos.

También forma parte de los órganos de gobierno de las patronales del sector eléctrico (Aelec) y del sector del gas (Sedigas), y del Club Español de la Energía. Además, Naturgy es miembro de Forética y de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Asimismo, la compañía participa en la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental, y en Corporate Excellence Centre for Reputation Leadership.

■ **Naturgy colabora activamente en prestigiosas instituciones** sectoriales y empresariales, de ámbito nacional e internacional.

Contribución al PIB por países_

(%)



Acción contra el fraude energético

El fraude energético, más allá del impacto económico que puede ocasionar a la compañía, supone:

- La disminución de la recaudación de impuestos para la Hacienda Pública.
- Mayores costes de la energía para el usuario final.
- La competencia desleal entre empresas.
- Riesgo para la seguridad de las personas por las conexiones ilegales.

Entre las acciones de investigación y antifraude energético desarrolladas por Naturgy en España durante el año 2019, cabe destacar las intervenciones practicadas por fraude de electricidad en plantaciones ilegales de cultivo de marihuana (*indoor*), cuyo número se ha duplicado respecto del año 2018. La Unidad de Security ha participado colaborando con los cuerpos y fuerzas de seguridad en 107 casos, lo que ha supuesto una recuperación de energía de 2,04 GWh. Las intervenciones realizadas han supuesto la regularización de 422 clientes.

Estas acciones ponen de manifiesto la proactividad y firme compromiso de la empresa frente a la corrupción y las conductas delictivas de narcotráfico que tienen un alto coste social.



Vulnerabilidad energética

— [103-1], [103-2] y [103-3] (Acceso a energía)

Naturgy desarrolla su actividad en zonas en las que el suministro de energía no alcanza a toda la población. Para la compañía, es una prioridad atender a las personas que viven en estas áreas. Por ello, trabaja activamente en el desarrollo de sus redes de distribución, para ofrecerles un servicio seguro.

Acceso a la energía a clientes vulnerables

Naturgy es sensible a los distintos temas y situaciones que comprometen el pago del suministro. Por este motivo, facilita –mediante diferentes mecanismos la continuidad del suministro– la protección de los clientes vulnerables. Entre otros mecanismos, se encuentra el pago fraccionado, que se aplica en situaciones concretas.

La compañía ha desarrollado siempre una política proactiva contra la pobreza energética, protegiendo a sus clientes vulnerables en España mediante el cumplimiento de la legislación vigente y la promoción e impulso de convenios de colaboración con distintos organismos públicos y privados.

La compañía cerró el año con 176.403 clientes con bono social –descuento en la factura eléctrica regulado por el Gobierno dirigido a hogares considerados vulnerables por sus condiciones socioeconómicas, es decir clientes vulnerables, vulnerables severos y en riesgo de exclusión social–, recibió 73.406 llamadas de clientes vulnerables y gestionó 128.263 consultas de los servicios sociales; 125.846 mails y 2.417 llamadas telefónicas.

En 2019, en el ámbito de España, Naturgy ha seguido firmando nuevos acuerdos con diferentes administraciones, para proteger a clientes vulnerables y evitar el corte de suministro.



Plan de vulnerabilidad energética en España

Durante 2019, Naturgy, a través de su Fundación, ha continuado desarrollando el Plan de vulnerabilidad energética en toda España. El plan se ha consolidado como prioridad y eje troncal de las actividades desarrolladas por la Fundación para paliar la situación de vulnerabilidad y pobreza energética en España. Los objetivos son:

- Mejorar la gestión y la relación con el cliente en los casos de vulnerabilidad energética.
- Optimizar el intercambio de información con ayuntamientos para una mejor identificación de las situaciones de vulnerabilidad energética.
- Desarrollar actividades con las entidades que trabajan para paliar los casos de pobreza energética y detectar situaciones de vulnerabilidad. Durante este año se han desarrollado las siguientes iniciativas:
 - Lanzamiento de la I Edición del Premio a la Mejor Iniciativa Social en el Ámbito Energético, a través del cual la Fundación tiene un doble objetivo; por un lado visibilizar las iniciativas que otras entidades están llevando a cabo para luchar contra la vulnerabilidad energética, y por otro, dotar de recursos a otros proyectos sociales energéticos.
 - Consolidación del Fondo Solidario de Rehabilitación Energética, con el objetivo de financiar mejoras de eficiencia energética en hogares vulnerables. En 2019, la firma de convenios con 15 entidades ha permitido realizar 736 rehabilitaciones a partir de donaciones de particulares y aportaciones de la Fundación.
 - Continuidad del voluntariado energético con talleres divulgativos sobre eficiencia energética y visitas a hogares de familias vulnerables para identificar rehabilitaciones que mejoren la habitabilidad y supongan un ahorro económico en el hogar. Durante 2019 se han atendido a 2.575 familias vulnerables.
 - Lanzamiento del voluntariado con Infancia y Juventud, a través de un piloto en Madrid y Barcelona para niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad, y el programa educativo Gestionando mi energía impartido en colegios con la Fundación Junior Achievement España. En 2019, los voluntarios han trabajado con aproximadamente 900 niños y niñas de distintas edades, sensibilizándolos en materia de consumo responsable, sostenibilidad, eficiencia e innovación energética.
 - Continuidad de los talleres de eficiencia energética en la Escuela de Energía para dar soporte a administraciones públicas y tercer sector en la lucha contra la pobreza energética. Se ha formado en materia de optimización de factura, gestiones energéticas, bono social, eficiencia energética y otros hábitos de consumo, tanto a técnicos como a familias en situación de vulnerabilidad. En 2019 se han realizado 839 talleres a 8.411 asistentes.
 - Realización de la jornada “Políticas y medidas contra la pobreza energética”, durante la cual se presentó el estudio “La pobreza energética en España. Aproximación desde una perspectiva de ingresos” desarrollado por la Cátedra de Sostenibilidad Energética (IEB-UB) de la Universidad de Barcelona y con la que Fundación Naturgy ha colaborado para su desarrollo.

Transición energética justa

Dentro de la Política de Responsabilidad Corporativa, y con el objetivo de contribuir a una transición energética justa, Naturgy se compromete a llevar a cabo iniciativas que favorezcan el desarrollo de las zonas afectadas por el cierre de las centrales de carbón. Para ello, fomenta el diálogo con administraciones y entidades locales, así como el estudio de iniciativas de carácter social –principalmente a través de la Fundación Naturgy– que ayuden a dinamizar las zonas afectadas por el cierre.

Todas las actuaciones a llevar a cabo se realizan en base a los compromisos de Naturgy con el medio ambiente, la seguridad y la salud, el interés por las personas y el compromiso social.

Una de las líneas de actuación en curso es el análisis y posible desarrollo de plantas de generación renovable –principalmente eólica– en las zonas afectadas por el cierre de las centrales. Como ejemplo a reseñar, durante 2019 Naturgy ha procedido al cierre de una de sus instalaciones y, como parte de su compromiso, está llevando a cabo un plan de actuación con las siguientes actividades e iniciativas:

- La compañía desarrolla potencia renovable en Castilla y León tras el cierre de la central térmica de carbón, con una clara intención de compromiso y deseo de continuidad en el territorio.

- En la etapa de desmantelamiento de la central, la compañía promueve y prioriza la contratación de personal de la zona, como parte del compromiso con el empleo local y el mantenimiento de la economía de la comarca. Adicionalmente, fomenta la economía circular con el objetivo de reutilizar los activos y equipos. Asimismo, Naturgy prevé desarrollar un proyecto de restauración ecológica y geomorfológica para lograr una integración máxima del emplazamiento con el entorno.
- La compañía está ultimando acuerdos con instituciones locales para contribuir al desarrollo de la comarca.

Otro caso es la reconversión de la antigua mina a cielo abierto que la compañía poseía en Galicia, Limeisa, en el primer lago artificial del mundo con potencial para abastecer a grandes poblaciones. Con un volumen aproximado de 150 hm³, una superficie de 170 hectáreas, una inversión de 60 millones de euros y una duración de ocho años desde el comienzo del llenado, la antigua explotación minera está totalmente integrada y supone un impulso para el desarrollo económico-turístico de la zona. Se han inventariado 839 especies y se han plantado 450.000 árboles en el entorno de la antigua explotación, convirtiéndola en un sumidero de CO₂.

- Dentro de la Política de Responsabilidad Corporativa, y con el objetivo de contribuir a una transición energética justa, **Naturgy se compromete a llevar a cabo iniciativas que favorezcan el desarrollo de las zonas afectadas por el cierre de las centrales de carbón.**

Relaciones con las comunidades

— [413-1], [413-2] y [OG9]

Naturgy, en el marco de su Política de Derechos Humanos, adquiere un firme compromiso con el respeto de las comunidades locales. Para la consecución de este compromiso, es un aspecto clave la evaluación del impacto social que las actividades de la compañía puedan tener sobre las comunidades, en concreto, su contribución a la mejora de las condiciones de vida de estas.

Naturgy dispone de una sistemática basada en la metodología Measuring Impact del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), cuyo objetivo es ayudar a definir iniciativas y programas que gestionen de manera efectiva los impactos sociales asociados a la actividad de la compañía.

Actualmente, Naturgy prioriza la realización de evaluaciones de impacto social en aquellas ubicaciones donde quiere abordar nuevos proyectos de inversión. En estas evaluaciones se miden numerosos impactos; entre ellos, el impacto sobre los derechos humanos. A continuación se indican los proyectos en marcha durante 2019 y se detallan algunos de ellos:

- Parque eólico Berrybank (Australia).
- Parque eólico Crookwell II (Australia).
- Parque eólico Bif Hioxo (México).
- Planta fotovoltaica Sobral I (Brasil).
- Central ciclo combinado Tuxpan III & IV (México).
- Central térmica fuelóleo Palamara (República Dominicana).
- Central hidroeléctrica Bujagali (Uganda).
- Central ciclo combinado Naco Nogales (México).
- Central hidroeléctrica Torito (Costa Rica).
- Central hidroeléctrica La Joya (Costa Rica).
- Central hidroeléctrica Macho de Monte (Panamá).

- Central térmica fuelóleo La Vega (República Dominicana).
- Planta fotovoltaica Guimaranía I & II (Brasil).

Parque eólico Berry Bank (Australia)

Naturgy lleva a cabo un plan de compromiso social y reparto de beneficios con la comunidad local cercana al parque de energía renovable, asociado al contrato con el gobierno del estado de Victoria. Las iniciativas comprendidas son:

- Acciones para el beneficio comunitario, iniciativas con la comunidad aborigen y otros grupos del entorno local.
- Fondos de desarrollo comunitario y acuerdos voluntarios.
- Actuaciones con la participación de los vecinos.
- Oficial a cargo de la participación de la comunidad y comité de compromiso con la comunidad.
- Programa de energía solar, formación y programa de prácticas.
- Contribución a Asian Pacific Renewable Energy Training Centre (Federation University).
- Programa de emprendimiento (Royal Melbourne Institute of Technology).
- Boletines de noticias, comunicados de prensa y anuncios locales impresos.
- Sesiones informativas, presentaciones del proyecto y actualizaciones semanales de la construcción.
- Página web del proyecto, seguimiento audiovisual de la construcción, simulación en 3D del parque eólico.

Parque eólico de Bií-Hioxo (México)

Naturgy, atendiendo a su firme compromiso de respeto de los derechos humanos y, concretamente, de los modos de vida tradicionales, ha colaborado permanentemente con la comunidad local de este parque eólico de 234 MW situado en Juchitán de Zaragoza, Oaxaca. Así, Naturgy

continúa desarrollando programas que responden a las necesidades de la comunidad y contribuyen a mejorar sus condiciones de vida. Las líneas de acción y actuaciones de 2019 han sido:

Programas derivados del proyecto del parque eólico de Bií-Hioxo (México) en 2019_

Líneas de acción	Descripción
	Como parte de las acciones para la preservación del medio ambiente, se ha realizado: <ul style="list-style-type: none"> ■ Jornada de talleres en coordinación con la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas, y forestación en la escuela primaria, beneficiando aproximadamente a 420 personas. ■ Jornada de rescate de plantas en los terrenos de la unidad deportiva IESIT por el grupo de voluntarios del parque.
Educación ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ■ Curso de verano 2019 y Curso de educación experiencial Playa Vicente 2019 con el cuidado ambiental como uno de los ejes principales. ■ Asistencia técnica, actividades de mantenimiento y protección en la reforestación de San Antonio del Reten Chimalapa. ■ Donación de plantas y préstamo de material para las jornadas de reforestación en colaboración con el ayuntamiento de Juchitán. ■ Donación de víveres a la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) como apoyo a las jornadas de combate de los incendios forestales.
Educación en asuntos de género	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jornada de sensibilización sobre violencia de género realizada por el grupo de voluntariado del parque.
Educación sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jornada odontológica en la escuela primaria Año de Juárez, en coordinación con el Instituto de Estudios Superiores del Istmo de Tehuantepec, y en la que se atendieron a aproximadamente 400 alumnos.
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sesiones de cine comunitario y cuentacuentos, en otras actividades, en el Centro Recreativo Infantil Santa Martha.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rehabilitación del Centro Santa Martha beneficiando a 40.000 personas. ■ Donación de concreto hidráulico para la pavimentación de las calles en la comunidad de Playa Vicente. ■ Donación al Centro de Desarrollo Infantil 4 de Juchitán de protecciones para los ventanales de las aulas.
Obra social	<ul style="list-style-type: none"> ■ Piñatas, dulces y regalos para los sitios de interés.

Planta fotovoltaica Sobral I (Brasil)

Durante 2019 se ha continuado con la implantación del Proyecto Básico Ambiental Quilombola (PBAQ), asociado a la planta fotovoltaica Sobral I situada en el municipio de São João do Piauí (Piauí, Brasil), con el fin de crear valor compartido e impacto social positivo en el territorio de Riacho dos Negros y Saco / Curtume. Para el desarrollo del PBAQ se ha mantenido una relación estrecha y continua con la comunidad y las autoridades locales, a fin de identificar, diseñar e implementar las acciones de acciones destinadas a promover el desarrollo económico y social en la región. El proyecto cuenta con cuatro grandes líneas de acción, que incluyen una serie de acciones concretas de las cuales, durante 2019 se han desarrollado siguientes:

- Caracterización de los pozos de la región que pudieran mejorarse con la instalación de un kit de bomba solar.
- Estudio territorial para la implantación de un centro didáctico de uso comunitario.
- Provisión de becas integrales (estudios y manutención) para la formación de profesionales de nivel universitario.



Patrocinio y mecenazgo

La compañía mantiene un compromiso de colaboración con la sociedad que va más allá de su actividad empresarial y que concreta con recursos destinados a programas culturales, sociales, de energía y medio ambiente. Estas aportaciones económicas permiten reforzar el compromiso adoptado por la compañía para integrarse, de manera positiva, en cada comunidad y país donde desarrolla su actividad de negocio.

■ Educación, formación y desarrollo

La educación, la formación profesional, la salud y la actividad universitaria destacan entre las áreas de acción de la compañía. Con este objetivo, Naturgy colabora, entre otras acciones, con

entidades que impulsan la promoción y formación a jóvenes, la divulgación de conocimiento y la formación profesional.

■ Acción social

El apoyo financiero de la compañía se ha destinado a la rehabilitación de estructuras e instalaciones de numerosos espacios. Además se ha colaborado con entidades que mejoran la calidad de vida de la comunidad a través de programas de educación sobre sostenibilidad, salud y desarrollo social.

■ Cultura artística y musical

Naturgy apoya y fomenta el arte y la cultura a través de colaboraciones con entidades que acercan las exposiciones artísticas y la música a la sociedad.

Voluntariado corporativo y participación de los empleados

Naturgy estructura el Programa de voluntariado corporativo en dos dimensiones, social y ambiental, con especial atención al ámbito energético. A lo largo de 2019, 1.084 empleados de Argentina, Brasil, Chile, España, México, Panamá y República Dominicana han destinado junto con sus acompañantes más de 6.585 horas al voluntariado corporativo. A nivel global, se han llevado a cabo 80 iniciativas de carácter puntual, temporal o continuo, 67 acciones de voluntariado social, 10 acciones de voluntariado ambiental y 3 acciones de voluntariado energético.

⚙️ DíaSolidario

Asociación creada en 1997 y gestionada por los propios empleados. Consiste en la donación voluntaria por parte de los participantes de un día de sueldo al año para la ejecución de proyectos destinados a promover la educación y la formación de la infancia y la juventud en los países donde Naturgy desarrolla su actividad.

La compañía, por su parte, dona a Día Solidario un importe igual al recaudado entre los empleados y asume los gastos de gestión con el fin de que el 100% de la recaudación se destine al proyecto anual seleccionado. Cerca de 1.250 empleados de todo el mundo participan en esta iniciativa. En 2019 estos empleados donaron aproximadamente 220.000 euros de sus sueldos y la compañía hizo una aportación adicional por el mismo valor, además de asumir los costes de gestión de la asociación. Desde su inicio, Día Solidario ha recaudado 2,75 millones de euros en donaciones de empleados y una cantidad igual aportada por la empresa.

Durante 2019, Día Solidario ha financiado la educación de aproximadamente 450 estudiantes en enseñanza escolar, técnica y universitaria, dentro de los proyectos ordinarios en marcha que se están ejecutando en Argentina, Brasil, Colombia, Marruecos, México, Moldavia, Nicaragua, Panamá, Chile y Portugal.

Fundación Naturgy

— [304-3]

Fundación Naturgy, con presencia en los países donde la compañía tiene actividad, tiene como misión la difusión, formación, información y sensibilización de la sociedad en temas de energía y medio ambiente, así como el desarrollo de programas de índole empresarial y académica. También desarrolla programas de acción social, tanto en el ámbito nacional como internacional, incidiendo en actuaciones destinadas a paliar la vulnerabilidad energética.

Durante 2019, la Fundación ha continuado realizando presentaciones de libros y seminarios sobre energía y medio ambiente en España, Bélgica, Irlanda, Brasil y México. Como novedad, y con la participación del IESE, ha incorporado los denominados “Energy prospectives”, una serie de conversaciones entre ponentes de alto nivel sobre las condiciones económicas, técnicas y científicas que se vislumbran en el sector energético. También ha llevado a cabo los “Talks-on”, jornadas con la presencia de científicos y especialistas. Más de 3.000 personas han asistido durante 2019 a estos seminarios y jornadas.

En la línea de educación y patrimonio, Fundación Naturgy ha lanzado distintos programas, entre otros:

- **Efigy education**

Programa didáctico innovador dirigido a 20.000 alumnos de centros educativos de más de 100 municipios de toda España que explora las nuevas tecnologías energéticas con el objetivo de transmitir conocimientos especializados en torno a la transición hacia un nuevo modelo energético, la preservación del medio ambiente y el consumo responsable de la energía. Se trata de una propuesta formativa itinerante, dirigida a todos los niveles educativos, que pretende incrementar las vocaciones en el sector de la energía desde edades tempranas.

La oferta de Efigy education en el aula se complementa con recursos *online* dirigidos a alumnado de toda la formación reglada, formación para el profesorado, programas de *mentoring* e iniciativas de fomento a vocaciones tecnológicas. En 2019 se ha lanzado la I edición del certamen tecnológico Efigy que contó con el soporte de la

Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT), el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y el Plan STEMadrid de la Consejería de Educación e Investigaciones de la Comunidad de Madrid.

Además, en colaboración con la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT), se ha impulsado en el Museo Bolarque el concurso “Conoce a un científic@”, dirigido a alumnos de primaria.

- **Experiencias itinerantes**

Iniciativas de producción propia que tienen como objetivo transmitir y divulgar conocimiento sobre cuestiones relacionadas con la energía y el medio ambiente mediante acciones y presencia en ferias del sector, recursos didácticos móviles y exposiciones itinerantes.

- **Energy challenge**

Experiencia que pretende transferir conocimiento especializado y técnico sobre energía; como las nuevas tecnologías energéticas, la transición energética, la economía circular o la calidad del aire.

- **Visitas a la central hidráulica y al museo de Bolarque**

Repasan la historia de la energía a través de los avances tecnológicos y las transformaciones en la sociedad y en la industria.

- **Actividades educativas en parques de generación.**

- **FP Dual**

Programa impartido a 40 profesores y 626 alumnos de formación profesional en 10 centros de la Comunidad de Madrid, Cataluña, Galicia, la Comunidad Valenciana y Castilla-La Mancha, sobre el mantenimiento de vehículos propulsados por gas natural vehicular. Gracias a la colaboración con las respectivas administraciones y empresas del sector -SCANIA y SEAT-, se ha ofrecido la formación técnica necesaria a futuros profesionales en estas temáticas. Dado el éxito y recibimiento de la comunidad educativa, se han puesto en marcha nuevos programas de FP relacionados con el gas renovable y la rehabilitación eficiente en edificios.

Durante 2019, a través de las acciones de educación y divulgación de la Fundación se ha llegado a más de 122.000 participantes.

A nivel internacional se han desarrollado distintas iniciativas en el ámbito social entre las que destaca:

■ **Argentina**

“Emprendedores sociales”, para apoyar el desarrollo de proyectos comunitarios de desarrollo sostenible. Con el Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG) dos programas: Consumo responsable”, para la sensibilización de los niños en el uso eficiente y seguro del gas natural y la electricidad, y Formando energías, para la capacitación sobre eficiencia energética y cuidado del medio ambiente a docentes, estudiantes de profesorado y referentes ambientales en barrios vulnerables.

■ **Chile**

Curso instalaciones eléctricas domiciliarias, en colaboración con el Instituto de Formación y Capacitación Popular (INFOCAP). Formación de 25 alumnos en riesgo de exclusión en el diseño, ejecución y realización de mantenimiento de proyectos eléctricos de alumbrado y fuerza en redes de baja tensión.

■ **Brasil**

Curso analista de proyectos de gas canalizado”, con el Serviço Social da Indústria (Sesi). Formación de 24 alumnos en situación de vulnerabilidad, buscando desarrollar habilidades sociales y competencias profesionales por medio de la capacitación técnica profesional.

■ **México**

Estudio “Pobreza energética”, en colaboración con el Instituto Tecnológico de Monterrey. Elaboración de una herramienta técnico-científica que identifique a la población energéticamente vulnerable de Monterrey y Saltillo, y su vínculo con los servicios que presta la empresa. Adicionalmente, el informe facilita que Naturgy México sea punta de lanza en el diseño de programas de responsabilidad social corporativa, particularmente con sectores de la población vulnerables.

■ **Marruecos**

Continuación del Programa rehabilitación energética de escuelas, en colaboración con Metragaz y el Ministerio de Educación de Marruecos, para el desarrollo de acciones de rehabilitación en instalaciones escolares de los municipios situados en las zonas atravesadas por el Gasoducto de Medgaz. En 2019 se ha rehabilitado la escuela Jaafar Bnoy Atia, situada en la provincia de Ouezzane.

Fundación Naturgy también organiza el voluntariado corporativo ambiental de la compañía. En concreto, en 2019 se han realizado ocho jornadas de voluntariado ambiental en seis espacios naturales con la participación de 218 voluntarios entre empleados y familiares, lo que ha supuesto la restauración de más de 1,1 hectáreas de superficie. Para el desarrollo de estas acciones de voluntariado se ha colaborado con distintas entidades, como son Selvans, GREFA, Ayuntamiento de Villacañas, Parque Natural del Marjal de Pego-Oliva, Fundación Global Nature o Fragas do Mandeo.

Actividades de la Fundación Naturgy. España_

	2019	2018	2017
Convenios activos con comunidades autónomas	15	24	24
Seminarios / cursos realizados en España	13	19	19
Presupuesto destinado en actos (%) sobre el total	9	50	20
Publicaciones y artículos sobre energía y medioambiente	6	3	4

Actividades internacionales de la Fundación Naturgy _

	2019	2018	2017
Actividades	13	12	15
Presupuesto de actividades internacionales (%) sobre total	6,1	12	14
Países en los que desarrolla su actividad	7	7	9



Integridad y transparencia

La integridad es clave en el éxito
de la compañía | 180

Modelo de gestión del Código Ético | 182

Fiscalidad | 186

Política global de Derechos
Humanos | 186

Incumplimientos y multas | 187



Acciones propuestas 2019

Desarrollo del Plan de comunicación de compliance.	■
Actualización de la Política de Derechos Humanos.	■

Grado de cumplimiento

■ Terminado.	■ Avance elevado.	■ Avance intermedio.
■ Avance escaso.	■ No iniciado.	

La integridad es clave en el éxito de la compañía

— [102-16]

Naturgy tiene la firme convicción de que operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir sus objetivos y a gestionar el negocio de forma sostenible.

No en vano, la ética y la honestidad, compromisos del máximo órgano de gobierno de la compañía, constituyen pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa.

La crisis de confianza en el sector energético requiere toda la atención de la compañía para contribuir en la mejora de la percepción de los grupos de interés en los mercados en los que opera, sobre la base de los principios éticos de Naturgy, así como el compromiso en reforzar las mejores conductas y prácticas en nuevos entornos internacionales con oportunidades de crecimiento para la compañía, de manera que se contribuya al desarrollo y progreso social.

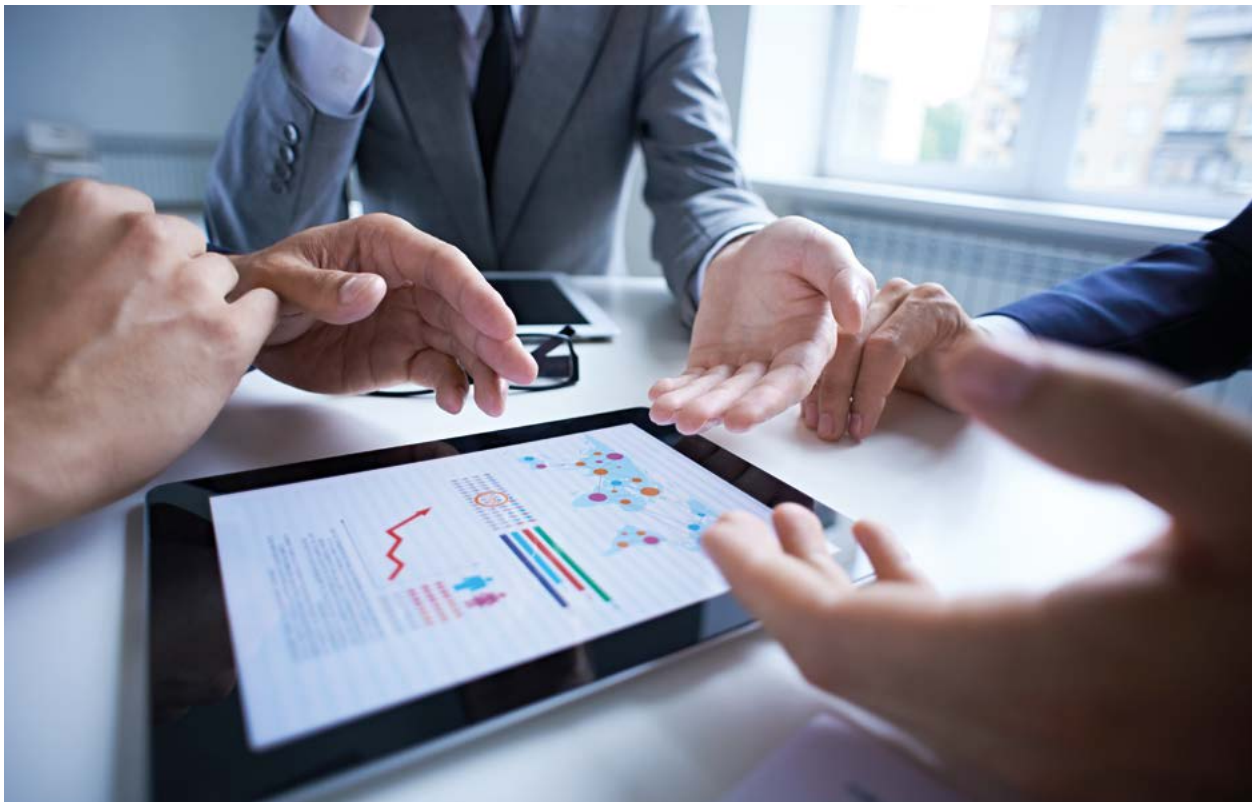
Naturgy hace frente a los retos en materia de integridad a través de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas, enmarcados en el Código Ético de la compañía.

Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la compañía y las de sus empleados, proveedores y socios de negocio cumplen con las leyes y estándares aplicables en todos los países en los que lleva a cabo alguna actividad de negocio. Aspiran, además, a generar en todas las unidades y organizaciones un comportamiento impecable, basado en los valores éticos y compromisos formales de conducta, así como a prevenir y detectar cualquier incumplimiento en tiempo y forma.

Entre estos mecanismos, destacan el Código Ético, el Código Ético del Proveedor, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, las políticas fiscales y la Política de Derechos Humanos de la compañía.

De los mismos se derivan indicadores para gestión, control y supervisión del comportamiento ético de la compañía, lo que permite medir la efectividad de los programas implantados y el desarrollo de nuevos planes de mejora adaptados a las necesidades específicas del negocio.

- **La ética y la honestidad, compromisos del máximo órgano de gobierno de la compañía, constituyen pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa.**



Modelo de gestión del Código Ético

— [102-16] y [102-17]

El Código Ético de Naturgy, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de Naturgy en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

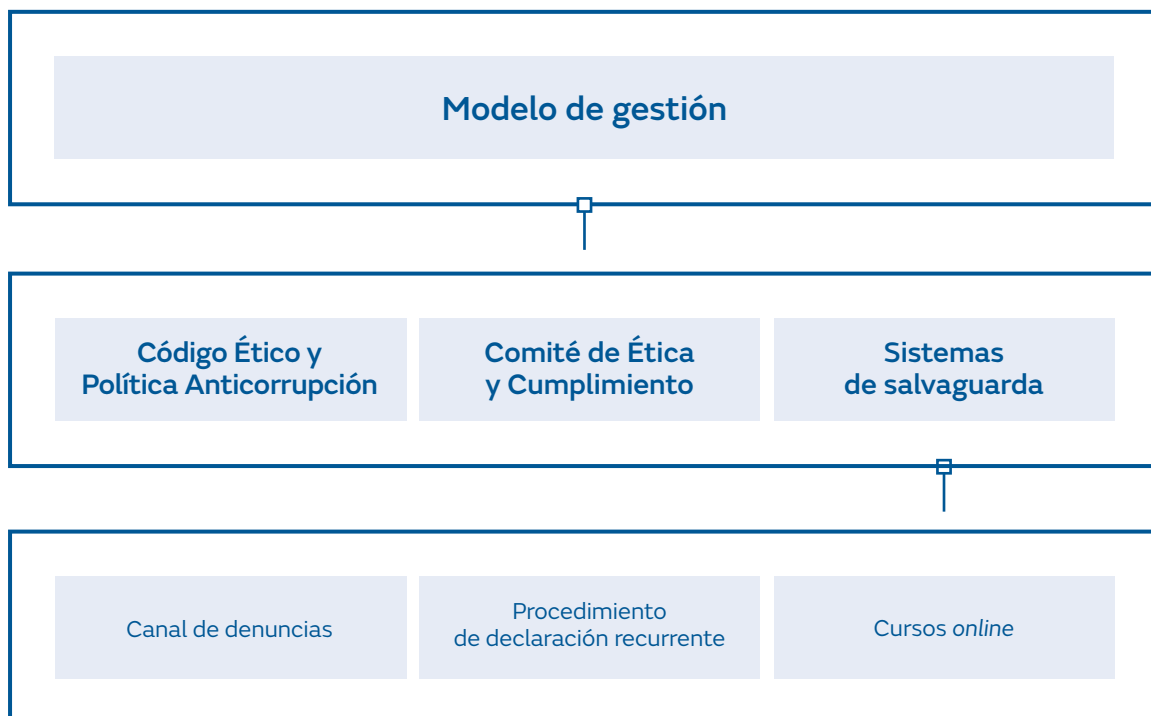
Desde su aprobación en 2005, el Código Ético ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía. En él se recogen los compromisos asumidos por Naturgy en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa, y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo. Asimismo, Naturgy dispone de una Política Anticorrupción, como extensión

del capítulo 4.7. “Corrupción y Soborno” del Código Ético, dando cumplimiento a la legislación nacional e internacional en esta materia.

La compañía cuenta, además, con una Política de Compliance que estructura la gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción, liderada por la Unidad de Compliance, cuyos objetivos son velar por su difusión, conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Este modelo de gestión establece que la Comisión de Auditoría –comisión delegada del Consejo de Administración– deberá recibir informes periódicos del Comité de Ética y Cumplimiento, en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con la difusión y el cumplimiento del Código Ético y la Política Anticorrupción.

Componentes del modelo de gestión_





Comité de Ética y Cumplimiento

Durante el año 2019, el Comité de Ética y Cumplimiento ha continuado con su labor de difusión del Código Ético, así como con su papel de interpretador y orientador en caso de duda o conflicto sobre el mismo. Asimismo, se ha aprobado el Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento que recoge su organización, funciones y obligaciones en el marco de las mejores prácticas en materia de Compliance. El comité celebró cuatro reuniones de trabajo durante 2019.

Naturgy espera de todos sus empleados un alto nivel de compromiso con el cumplimiento de su Código Ético y Política Anticorrupción y, por ello, hace hincapié en transmitir la cultura de integridad de la compañía. Su incumplimiento se analiza de acuerdo con los procedimientos disciplinarios internos, la normativa legal y los convenios vigentes.

Tras la entrada en vigor de la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, y de conformidad con lo previsto en la misma, el canal de denuncias de Naturgy permite realizar consultas y denuncias anónimas. En 2019:

- Un 31% de las notificaciones tuvo relación con el respeto a las personas, siendo todas ellas resueltas de manera adecuada.
- No se recibieron denuncias relativas a cuestiones de explotación laboral o infantil o en relación con los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.

Durante 2019, Naturgy ha gestionado diversas situaciones disciplinarias por supuestos derivados de denuncias ante el Comité de Ética y Cumplimiento, o propios de situaciones reguladas en el Código Ético o en la Política Anticorrupción. En total, se han gestionado cinco faltas leves, dos faltas graves y cuatro faltas muy graves, de las que tres derivaron en despidos.

En 2019, no ha sido necesaria la reparación de daños relativa a impactos relacionados con casos detectados en materia de derechos humanos.

Modelo de prevención penal y políticas

La compañía dispone de un modelo de prevención penal que es actualizado anualmente. Así, en 2019, el modelo ha seguido siendo adaptado a la nueva estructura organizativa operada en el seno de Naturgy. Igualmente, el modelo, en un proceso de mejora continua, ha incorporado las modificaciones legales que han tenido lugar en 2019 sobre riesgos penales.

Desde un punto de vista organizativo, el Consejo de Administración ha asignado las funciones de órgano autónomo, descritas en la Ley Orgánica 1/2015, al Comité de Ética y Cumplimiento, como responsable de la toma de decisiones significativas en relación con la vigilancia y la supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención Penal.

Cada año, ese modelo es evaluado por un tercero independiente. En 2019, este proceso de evaluación se completó en el mes de diciembre y el informe emitido sobre el diseño y la eficacia del modelo fue satisfactorio.

Asimismo, en 2019 el modelo ha sido sometido al proceso de certificación de AENOR conforme a las normas UNE 19601 (sistemas de gestión de compliance penal) e ISO 37001 (sistemas de gestión antisoborno), obteniéndose ambas certificaciones en octubre de 2019. A nivel internacional, Naturgy también implanta de forma progresiva modelos de prevención penal en los países con legislación en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.



Medidas adoptadas para la prevención del blanqueo de capitales

El Modelo de prevención penal de Naturgy se sustenta en un análisis de los riesgos penales, incluyendo el relativo al blanqueo de capitales, estableciendo los controles necesarios para evitar la comisión de dicho delito.

01

■ Prevención

Código Ético. | Política Anticorrupción. | Procedimiento de Due Diligence de Contraparte. | Norma General de Contratación Externa. | Procedimiento sobre otorgamiento del Nivel de Firma. | Procedimiento de Control Interno.

02

■ Detección

Revisión y auditoría del Modelo de prevención penal por un tercero independiente. | Revisores del área de Auditoría Interna. | Sistema de control interno de la información financiera. | Canal de denuncias.

03

■ Reacción y respuesta

Protocolo de investigación y respuesta. | Régimen sancionador. | Colaboración con las autoridades competentes de cada país ante situaciones sospechosas.

Planes antifraude y anticorrupción

La Política Anticorrupción establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas de Naturgy respecto a prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

Naturgy dispone de varios mecanismos para asegurar la adecuada implantación de la Política Anticorrupción, así como para prevenir, detectar, investigar y sancionar los casos de corrupción, entre los que se incluyen:

- Seguimiento del funcionamiento y evaluación de la eficacia de los modelos de organización, control y cumplimiento implantados en las distintas áreas corporativas y de negocio de Naturgy, en especial el Modelo de Prevención Penal.
- Un canal de comunicación para empleados y terceros para realizar, de buena fe, confidencialmente y sin temor a represalias, consultas o notificaciones de incumplimientos del Código Ético y de la Política Anticorrupción (www.naturgy.ethicspoint.com, o bien correo postal e interno).
- Procedimiento de Due Diligence de Contraparte, para conocer y analizar las contrapartes con las que opera Naturgy y de esta forma evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados.
- Declaración periódica por todos los empleados, en la que formalmente se manifiesta que conocen y cumplen con los principios establecidos en la Política Anticorrupción.

Áreas clave contempladas en el enfoque del Programa anticorrupción de Naturgy

- Establecimiento de una cultura antifraude y anticorrupción mediante la formación y concienciación.
- Implantación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude y corrupción, la monitorización y los controles.
- Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude y corrupción.

Cabe señalar que Naturgy, dentro de su Programa anticorrupción, desarrolla acciones recurrentes de formación con objeto de divulgar su compromiso en la lucha contra la corrupción y asegurar que sus administradores, empleados y proveedores dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia. En 2019 se ha realizado un programa de formación presencial obligatorio para directivos, que ha incluido, entre otros puntos, el Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción, y Procedimiento de Due Diligence de Contraparte.

Asimismo, Naturgy tiene implantada una Política de Atenciones Empresariales, en el marco del Código Ético y la Política Anticorrupción, cuyo objeto es regular las condiciones en las que administradores y empleados de Naturgy pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales, de manera que se asegure el efectivo cumplimiento de los principios establecidos en el Código Ético y en la Política Anticorrupción, para evitar así el influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. En el año 2019 se ha realizado un recordatorio con motivo de la campaña de Navidad de la Política de Atenciones Empresariales a todos los empleados.

Además, en todas las operaciones de riesgo, la compañía cuenta con un Procedimiento de Due Diligence de Contraparte que se aplica de forma sistemática, con el objetivo asegurar que se ejecuten los análisis y evaluaciones del riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman Naturgy.



Fiscalidad

— [102-12]

El Consejo de Administración, en su sesión de 26 de enero de 2019 ha aprobado la Estrategia Fiscal y Política de Control y Gestión de Riesgos Fiscales, que regula los principios básicos que deben guiar la función fiscal de Naturgy, así como las principales líneas de actuación para mitigar y guiar el correcto control de los riesgos fiscales. Las políticas fiscales de Naturgy se encuentran alineadas con la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía y con su Código Ético, el Código de Buenas Prácticas Tributarias (CBPT) y las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para empresas multinacionales.

Política global de Derechos Humanos

—

El compromiso de la compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa en la Política de Responsabilidad Corporativa y en el Código Ético. Asimismo, Naturgy posee desde 2011 una Política de Derechos Humanos, que ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración en 2019. Esta política formaliza y establece cómo la compañía tiene que incorporar este asunto en su gestión empresarial.

La Política de Derechos Humanos es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno y adquiere todo su sentido en ubicaciones donde la legislación no ofrece una protección adecuada de los derechos humanos. En estos casos, Naturgy se compromete a garantizar una protección como la del resto de áreas en las que desarrolla su actividad.

El cumplimiento de la política está integrado horizontalmente en la compañía y es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio. Su conocimiento y

Sin presencia en paraísos fiscales

A cierre del ejercicio 2019, el Grupo Naturgy no tiene ninguna sociedad en ningún territorio con consideración de paraíso fiscal atendiendo a la normativa española que determina los países que tienen la consideración de paraísos fiscales (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio y Real Decreto 116/2003, de 31 de enero).

Contribución fiscal

Naturgy presta una atención prioritaria al cumplimiento de su obligación de pagar los impuestos que, de acuerdo con las normas aplicables, resulten debidos en cada territorio. La contribución fiscal total de Naturgy ha ascendido en el ejercicio 2019 a 2.955 millones de euros.

El cumplimiento se refuerza mediante el Plan de comunicación y formación, que incluye un curso online de obligado seguimiento por todos los empleados. Hasta finales de 2019, 7.918 personas han realizado este curso online.

Naturgy se compromete a dedicar recursos para asegurar la implantación efectiva de esta política. La compañía analiza periódicamente los asuntos de derechos humanos que resultan aplicables para su actividad e implanta mecanismos que le permitan valorar el riesgo de incumplimiento de los mismos en los entornos en donde opera.

Durante los procesos iniciales de los proyectos de inversión, y en los análisis de impacto social y ambiental, la compañía toma en consideración su impacto en la protección y promoción de los derechos humanos y define indicadores al respecto. Del mismo modo, la compañía implanta medidas específicas para la gestión

de los potenciales impactos y riesgos sobre los derechos humanos de los proyectos e inversiones y se asegura que se destinan los recursos adecuados para la implantación de las medidas correctoras identificadas.

En los procesos de *due diligence* previos a la formalización de acuerdos de colaboración, también con agencias gubernamentales, la compañía se compromete a evaluar las políticas y prácticas en materia de derechos humanos de sus contrapartes y a actuar de conformidad con los principios establecidos en la política.

Los incumplimientos de respeto a los derechos humanos se analizan de acuerdo con los procedimientos internos, la normativa legal y los convenios vigentes, pudiendo dar lugar a las medidas disciplinarias o laborales que la normativa interna y la legislación determinen.

Los empleados de Naturgy tienen la obligación de poner en conocimiento de la compañía, de manera confidencial y a salvo de represalias, cualquier incumplimiento de los compromisos recogidos en esta. También pueden reportar al respecto aquellas personas que, sin ser empleados de la compañía, observen potenciales malas prácticas en este ámbito.

Incumplimientos y multas

En España, en el ámbito minoristas, en 2019 la compañía ha recibido una multa de 1.590.003 euros por realizar prácticas comerciales desleales, incumplir con las condiciones de prestación de servicio e incumplir normas reguladoras de precios; una multa de 1.200.000 euros por presunto incumplimiento de medidas de protección al consumidor; y una multa de 100.000 euros por no dar respuesta a requerimientos de la Administración sobre información de clientes.

Formación en derechos humanos a responsables de seguridad

Está enfocada a las características de cada uno de los países donde Naturgy tiene contratados servicios de vigilantes de seguridad y a las actividades que desempeña la compañía en cada uno de ellos, lo que permite una formación más específica y efectiva.

En 2019, prestaron servicio activo 560 vigilantes de seguridad en España, Argentina, Brasil, Chile, Marruecos, México, Panamá y República Dominicana; de los cuales, 458 (81,79%) participaron en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada y 325 (58,04%) en cursos de actualización de conocimientos y formas de actuación en el respeto de los derechos humanos, dedicándose un total de 1.483 horas.

Además, la compañía adopta las mejores prácticas, tomando como referencia iniciativas como los principios voluntarios de seguridad y derechos humanos, y los principios básicos de las Naciones Unidas sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego para el personal perteneciente a empresas de vigilancia y seguridad que contrata la compañía.

En Chile, en 2019 la compañía ha sido objeto de una multa por un importe de 400.231 euros por inadecuado mantenimiento y condiciones por el contacto de un árbol sobre las líneas, afectando el suministro de otros concesionarios y el consumo de clientes; una multa de 113.896 euros por haber excedido los plazos de conexión de generación residencial de clientes; una multa de 113.896 euros por no mantener las instalaciones en buen estado; y una multa de 113.896 euros por no mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de seguridad.

La compañía no registró en 2019 sanciones por prácticas monopolísticas

Acerca de este informe

Enfoque de materialidad | 188

Alcance de la información | 194

**Cumplimiento con los estándares
de referencia | 195**

Verificación | 197

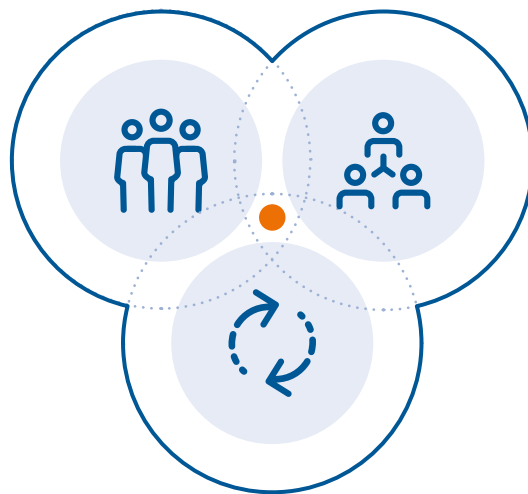
**Consultas e información
adicional | 197**



Enfoque de materialidad

Para la elaboración del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2019, Naturgy se ha basado en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) - conocidos como GRI Standards - y ha tenido presente los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera, a los que da respuesta en su Informe de Gestión en el apartado Estado de información no financiera.

La compañía considera que el informe se ha elaborado *in accordance* con los GRI Standards en su nivel *comprehensive* o *exhaustivo*. Un año más se ha aplicado la metodología “Materiality Disclosures” de GRI, que revisa la definición de los temas materiales, su alcance y la información sobre el compromiso de las partes interesadas.



Los asuntos relevantes identificados a nivel corporativo son aquellos que:

- Resultan de mayor relevancia desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa y el reporting.
- Pueden promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, ambiental y social.
- Son considerados de mayor relevancia para los grupos de interés de la compañía.

Listado de asuntos materiales a nivel corporativo

[102-47]

Naturgy ha identificado once asuntos materiales de máxima relevancia. También ha identificado otros quince asuntos relevantes.

	#	Asuntos identificados	Carácter del asunto
Asuntos de máxima relevancia	01	Emisiones y cambio climático.	Ambiental.
	02	Seguridad y salud ocupacional.	Social.
	03	Acceso a energía.	Social.
	04	Retención y desarrollo del talento.	Social.
	05	Atención y satisfacción del cliente.	Económico.
	06	Eficiencia energética y consumo de energía.	Ambiental.
	07	Diversidad e igualdad.	Social.
	08	Evaluación de la cadena de suministro.	Económico.
	09	Innovación y tecnología sostenible.	Económico.
	10	Desarrollo de las comunidades locales y acción social.	Social.
	11	Biodiversidad.	Ambiental.
Otros asuntos relevantes	12	Anti-corrupción.	Económico.
	13	Gestión de fugas, vertidos y residuos.	Ambiental.
	14	Cumplimiento socio-económico y ambiental.	Económico.
	15	Ciberseguridad y seguridad de la información.	Económico.
	16	Gestión de agua.	Ambiental.
	17	Evaluación de los derechos humanos.	Social.
	18	Fiscalidad.	Económico.
	19	Compras responsables.	Económico.
	20	Seguridad y salud de los consumidores y de la sociedad.	Social.
	21	Influencia política y lobby.	Económico.
	22	Materiales utilizados, reciclados y reutilizados.	Ambiental.
	23	Empleabilidad y empleo.	Social.
	24	Impactos económicos indirectos.	Económico.
	25	Prácticas de competencia.	Económico.
	26	Libertad sindical y gestión de relaciones con los trabajadores.	Social.

Nota

Cada país tiene una priorización diferente en función de su agenda en responsabilidad corporativa.



Proceso de análisis de materialidad

[102-46] y [102-49]

Para la actualización del análisis de asuntos relevantes realizado en 2019, se ha partido de los 34 estándares específicos definidos por GRI - incluido el nuevo estándar GRI sobre fiscalidad, asunto que aun así ya había identificado la compañía en años anteriores como potencial asunto relevante - y se han adaptado a las características propias de la compañía.

Asimismo, para la priorización y definición de los asuntos, se han realizado entrevistas con diferentes áreas de la compañía y con grupos de interés externos, y se han incluido otros inputs, tanto internos como externos.

Para cada uno de los once asuntos de máxima relevancia identificados, Naturgy ha recopilado, identificado y analizado la siguiente información en su estudio de materialidad:

■ Qué significa el asunto y por qué es material

- Definición y descripción del asunto.
- Sub-asuntos relacionados.

- Principio de la política de responsabilidad corporativa asociado con el asunto.
- Relevancia del asunto para la compañía y su negocio.
- Eventos relevantes para los grupos de interés relacionados con el asunto.
- En qué etapa de la cadena de valor impacta el asunto.
- Qué grupo de interés se ve impactado por el asunto.

■ Gestión de la publicación de información sobre el asunto por parte de Naturgy

- Indicadores y objetivos relacionados con el asunto (seguimiento y comunicación).
- GRI Standards vinculados al asunto.
- Requerimientos de la Ley 11/2018 relacionados con el asunto.

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) asociados al asunto de manera directa.**
- **Eventos relevantes relacionados con Naturgy y vinculados al asunto.**

Respecto al último punto, se ha realizado una revisión de los asuntos mencionados en eventos y noticias a través de las herramientas RepRisk y Buzzsumo. La primera analiza fuentes externas e identifica los asuntos que presentan un mayor riesgo reputacional para la compañía y la segunda analiza las noticias de la compañía más compartidas en las redes sociales.

Fuentes consultadas

En la identificación y priorización de los asuntos materiales se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes:

- Marco de referencia para la elaboración de informes de sostenibilidad: 34 estándares específicos de Global Reporting Initiative (GRI Standards) e informe GRI Sustainability Topic for Sectors.
- Ley 11/2018 sobre información no financiera.
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Materiality Map.
- Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy.
- Entrevistas internas con las principales áreas de la compañía.
- Entrevistas externas con grupos de interés externos.
- Asuntos materiales identificados por RobecoSAM, FTSE4Good, MSCI, Sustainalytics y Vigeo Eiris.
- RepRisk y Buzzsumo para el análisis de los principales eventos a nivel mundial de interés para cada asunto producidos durante el año.
- The Global Risks Report 2019 y Global Risks of Highest Concern for Doing Business de World Economic Forum.
- Benchmark de compañías del sector *utilities* con alto desempeño en responsabilidad corporativa.
- Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Revisión de los asuntos materiales por país donde tiene actividad Naturgy

Naturgy dispone de una priorización de los asuntos específica de cada país en el que tiene actividad, según la agenda de cada país y los principales indicadores no financieros a nivel macro de cada país.

En concreto, la compañía analizó los siguientes países: Argentina, Brasil, Chile, España, México, Panamá.

Mapa de asuntos materiales

[102-46], [102-49] y [103-1]

Con el objetivo de dar respuesta a los requerimientos de los GRI Standards se presenta un mapa de asuntos materiales en el que se identifica qué es material para Naturgy y dónde es relevante. Respecto a este último criterio, Naturgy identifica en este mapa la materialidad del asunto bajo tres puntos de vista:

- Punto de la cadena de valor en que el asunto es material.
- Impacto del aspecto dentro o fuera de la compañía y, en consecuencia, el grupo de interés afectado.
- Localización geográfica. Para determinar los países en los que los asuntos son materiales es necesario realizar un cruce de la siguiente tabla con el mapa de actividad situado al inicio del presente informe. De este modo, y bajo la filosofía de gestión integrada y homogénea que rige en Naturgy, el asunto será material en aquellos países en los que se desarrolle la actividad de la cadena de valor en la que este es material.

#	Aspectos materiales para Naturgy	GRI Standard relacionado con el asunto material	Carácter
01	Emisiones y cambio climático	305: Emisiones. EU1: Capacidad instalada. EU2: Energía neta producida. EU3: Número de clientes. EU4: Longitud de líneas de transporte y distribución. EU5: Asignación de derechos de emisión de CO ₂ o equivalente.	MA
02	Seguridad y salud ocupacional	403: Seguridad y salud ocupacional. EU25: Heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compañía.	SO
03	Acceso a energía	EU26: Población sin servicio en áreas cuya licencia de distribución o servicio ha sido concedida a la compañía. EU27: Desconexiones a clientes residenciales por impagos. EU28: Frecuencia de cortes de energía eléctrica. EU29: Duración media de cortes de energía. EU30: Disponibilidad media de las centrales, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	SO
04	Retención y desarrollo de talento	102-7: Dimensión de la organización. (n.º empleados) 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores. 404: Formación y enseñanza.	SO
05	Atención y satisfacción del cliente	417: Marketing y etiquetado.	EC
06	Eficiencia energética y consumo de energía	302: Energía.	MA
07	Diversidad e igualdad	401: Empleo. 405: Diversidad e igualdad de oportunidades. 406: No discriminación.	SO
08	Evaluación de la cadena de suministro	102-9: Cadena de suministro. 102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro. 308: Evaluación ambiental de los proveedores. 404: Formación y enseñanza. 414: Evaluación social de los proveedores.	EC
09	Innovación y tecnología sostenible	OG2: Cantidad total invertida en energías renovables.	EC
10	Desarrollo de las comunidades y acción social	413: Comunidades locales. EU22: Personas físicas o económicamente desplazadas y compensación recibida. OG9: Operaciones en las que las comunidades indígenas están presentes o se ven afectadas por las actividades y en las que existen estrategias de participación específicas. OG10: Descripción de disputas significativas con las comunidades locales y pueblos indígenas. OG11: Instalaciones que han sido desmanteladas e instalaciones en proceso de desmantelamiento.	SO
11	Biodiversidad	304: Biodiversidad. EU13: Biodiversidad de los hábitats de áreas circundantes. OG4: Número y porcentaje de ubicaciones de operación en los que se ha evaluado y controlado el riesgo para la biodiversidad.	MA

Aprovisionamiento	Gas			Electricidad			Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2019 que trata el asunto
	Transporte	Distribución	Comercialización	Generación	Distribución	Comercialización		
■	■	■		■	■		Agencias aseguradoras y reaseguradoras Accionistas - Inversores Proveedores Socios de negocio Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Grupos financiadores Clientes.	Gestión responsable del medio ambiente.
■	■	■		■	■		Agencias aseguradoras y reaseguradoras Accionistas - Inversores Proveedores Socios de negocio Empleados Analistas Administración · Organismos reguladores.	Seguridad y salud.
■	■	■	■	■	■	■	Agencias aseguradoras y reaseguradoras Accionistas - Inversores Socios de negocio Empleados Analistas Agentes de mercado Sociedad Administración · Organismos reguladores Clientes.	Compromiso social.
■	■	■	■	■	■	■	Proveedores Empleados Analistas Administración · Organismos reguladores.	Interés por las personas.
		■	■		■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Empleados Analistas Clientes.	Excelencia en el servicio.
■	■	■	■	■	■	■	Proveedores Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Clientes.	Gestión responsable del medio ambiente.
■	■	■	■	■	■	■	Proveedores Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores.	Interés por las personas.
■	■	■	■	■	■	■	Agencias aseguradoras y reaseguradoras Proveedores Socios de negocio Analistas Administración · Organismos reguladores Clientes.	Cadena de suministro responsable.
■	■	■	■	■	■	■	Agencias aseguradoras y reaseguradoras Accionistas - Inversores Proveedores Socios de negocio Empleados Analistas Clientes.	Innovación vanguardista y sostenible · Excelencia en el servicio.
■	■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Clientes.	Compromiso social.
■	■	■		■	■		Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores.	Gestión responsable del medio ambiente.

Alcance de la información

— [102-48], [102-49] y [102-50]

Los datos financieros y no financieros de Naturgy presentados en este informe son consolidados y hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2019 como operador global de gas y electricidad, aunque existen particularidades en algunos capítulos:

Aquellos indicadores que representen la evolución a lo largo del año, recogerán la información de las sociedades mantenidas para la venta siempre que no se especifique lo contrario en nota a pie de página, mientras que los indicadores que representen información a cierre de año, no incluirán la información de dichas sociedades.

En el ámbito de recursos humanos, la información reportada corresponde a los países en los que Naturgy está presente y tiene constituidas sociedades con personal contratado adscrito a ellas y en donde la compañía realiza una gestión centralizada de sus políticas de recursos humanos, excepto el número de empleados.

En el apartado de medio ambiente la información presentada hace referencia únicamente a aquellas sociedades o actividades en las que la participación es igual o superior al 50%, que tienen capacidad de influencia en la gestión ambiental y que cuentan con una capacidad de impacto significativo, considerando los datos globales.

La relación completa de empresas que integran Naturgy a 31 de diciembre de 2019 figura en el Anexo I “Sociedades de Naturgy” de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Asimismo, las variaciones en el perímetro de consolidación se describen en el Anexo II de las Cuentas Anuales Consolidadas.



Cumplimiento con los estándares de referencia

— [102-46] y [102-54]

La compañía ha elaborado su informe conforme a los GRI Standards. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Incluye la información adicional aplicable requerida por los suplementos de “Electric Utilities” y “Oil and gas” de GRI. La elaboración del informe también se ha basado en los principios de la norma AA1000AP (2018) y en el United Nations Guiding Principles Reporting Framework.

■ Norma AA1000AP (2018)

El propósito de esta norma es proporcionar a las organizaciones un conjunto de principios para enmarcar y estructurar la forma en la que entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y rinden cuentas de su desempeño en sostenibilidad.

■ Estándares de Global Reporting Initiative

De acuerdo a las recomendaciones de Global Reporting Initiative, la presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización requiere de la aplicación de ciertos principios para determinar el contenido de la información pública elaborada en la materia y garantizar la calidad de la misma.

■ United Nations Guiding Principles Reporting Framework

El objetivo de este marco es que las compañías reporten toda la información relacionada con los derechos humanos, en línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

La consideración de los principios expuestos en la siguiente tabla garantiza que la información reúne las debidas garantías exigidas por los estándares anteriores.

Aplicación de la norma AA1000AP (2018)

[102-56]

■ Inclusividad

Con relación a este principio, resultan especialmente relevante las numerosas acciones destinadas a los grupos de interés de consulta y divulgativas realizadas durante todo el año.

■ Relevancia

Los temas prioritarios para Naturgy son aquellos incluidos en su Política de Responsabilidad Corporativa, actualizada en 2019. Una parte importante de este informe se estructura de acuerdo a los mismos. Además, el estudio de materialidad determina el contenido de este informe.

■ Capacidad de respuesta

Se incluyen los principales indicadores de desempeño de la compañía, así como sus principales políticas, estrategias, sistemas de gestión e iniciativas en los ámbitos considerados.

■ Impacto

Se incluye información sobre el efecto del comportamiento, desempeño y/o resultados, por parte de Naturgy, sobre la economía, el medio ambiente, la sociedad, los grupos de interés y la propia compañía.

Principios para la elaboración de este informe (GRI)

[102-46]

■ Participación de los grupos de interés

La compañía ha identificado a sus grupos de interés y sus expectativas y ha concretado acciones para establecer un diálogo bidireccional con ellos. Para mayor información, ver los apartados incluidos en este informe sobre “Los grupos de interés de Naturgy”.

- **Contexto de sostenibilidad**

El informe analiza el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado. Los apartados correspondientes al modelo de negocio, estrategia y oportunidades sostenibles ahondan específicamente en este ámbito.

- **Materialidad**

Se han considerado como materiales los asuntos identificados en el estudio de materialidad 2019 y que han sido incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2019.

- **Exhaustividad**

El esquema de contenidos ha sido definido con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía. Esto asegura que se hayan considerado los principales aspectos e impactos de cada una de las áreas de actividad de Naturgy sobre su entorno y sobre sus propios objetivos de negocio.

- **Comparabilidad**

La información contenida en este informe es consistente y permite analizar la evolución en el desempeño de la compañía a lo largo del tiempo y ser comparada con otras compañías.

- **Fiabilidad**

Los datos recogidos en este informe han sido verificados por EY. Para su elaboración, se han tenido en cuenta los cuatro principios exigidos por la norma AA1000AP (2018) de AccountAbility, y si lo expuesto responde a los requerimientos y preocupaciones de los grupos de interés.

- **Periodicidad**

Naturgy publica sus informes de responsabilidad corporativa con carácter anual, tan pronto como la información está disponible, a fin de que los grupos de interés puedan hacer una lectura adecuada de la compañía.

Calidad de la información divulgada (GRI)

[102-52]

- **Precisión**

Toda la información descrita en el informe es necesaria y se presenta lo suficientemente detallada para que los grupos de interés de la compañía puedan valorar adecuadamente el desempeño de esta.

- **Equilibrio**

El informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.

- **Claridad**

La información presentada se expone de una manera comprensible y accesible. Para facilitar su correcta comprensión se evita el uso de tecnicismos. Asimismo, se emplean gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes de la compañía y agilizar la lectura del documento.

United Nations Guiding Principles Reporting Framework

- Establecer los derechos humanos en el contexto del negocio.
- Cumplir un umbral mínimo de información.
- Demostrar la mejora continua.
- Enfoque en el respeto a los derechos humanos.
- Abordar los impactos más severos en derechos humanos.
- Proporcionar ejemplos equilibrados de zonas geográficas relevantes.
- Explicar cualquier omisión de información importante.

Verificación

— [102-56]

La integridad, robustez y veracidad de la información contenida en este informe son preservadas por las políticas y los procedimientos incorporados en los sistemas de control interno de Naturgy, y tienen por objeto, entre otros, asegurar la correcta presentación de la información de la compañía ante terceros.

Dentro de las citadas políticas, y en el marco de GRI Sustainability Reporting Standards, Naturgy encarga anualmente una verificación de los contenidos de su informe a un tercero independiente.

El presente informe, correspondiente al ejercicio 2019 ha sido verificado por EY, que revisa la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards y sus suplementos sectoriales de Electric Utilities y Oil & Gas y de los principios de la norma AA1000AP (2018).

Como resultado del proceso, se elabora un informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance de la revisión, así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones, el cual puede ser consultado en el capítulo “Información adicional” al final de este mismo informe.

Consultas e información adicional

— [102-53]

Además del presente informe, Naturgy ha publicado en 2019, entre otros, los siguientes informes en los que se incluye información financiera y no financiera:



IG



IAI

Informe de Gestión

Incluye el Estado de información no financiera.

Informe Anual Integrado



IGC



ICA

Informe de Gobierno Corporativo

Informe de la Comisión de Auditoría y Control

Cabe resaltar, además, que Naturgy publica informes de responsabilidad corporativa en Argentina, Brasil, Chile, México y Panamá.

Los lectores pueden dirigir sus dudas, consultas o solicitudes de información a través de la página web corporativa: <https://www.naturgy.com/inicio>.

Información adicional

Anexo de indicadores adicionales | 198

Índice de contenidos GRI | 218

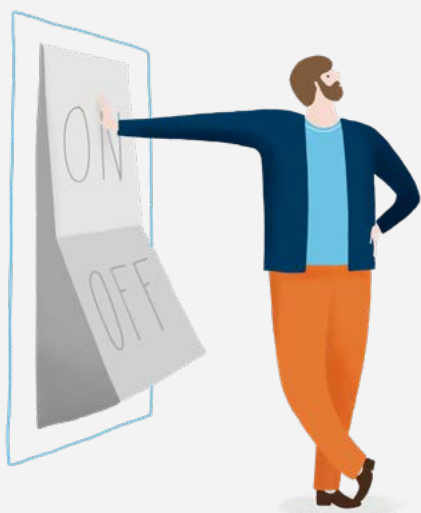
**Glosario de indicadores
de responsabilidad corporativa | 227**

**Índice de contenidos conforme a United
Nations Guiding Principles Reporting
Framework | 229**

Informe sobre el Bono Verde | 231

**Informe de revisión independiente
sobre el Bono Verde | 234**

Informe de revisión independiente | 237



Anexo de indicadores adicionales

Indicadores de Modelo de negocio

**Capacidad instalada por fuente
de energía y régimen de reglamentación_**
[EU1]

Potencia instalada en régimen ordinario. España

- Hidráulica
- Nuclear
- Carbón
- Ciclo combinado

Potencia instalada en régimen especial. España

- Eólica
- Minihidráulica
- Solar
- Cogeneración

Potencia instalada total. España

Potencia instalada en régimen ordinario. Internacional

- Hidráulica
- Fuel
- Ciclo combinado
- Eólica
- Solar

Potencia total

	Cierre 2019 (MW)	Cierre 2018 (MW)	Cierre 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	0	
	51	58	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



Eficiencia media por tecnología y régimen regulador_

[EU11]

Régimen	Tecnología	Eficiencia 2019 (%)	Eficiencia 2018 (%)
Ordinario. España	Ciclo combinado	52,4	53,7
	Térmica carbón	31,7	34,7
Ordinario. Internacional	Ciclo combinado	53,9	54,4
	Fuel	40,6	40,4

Producción neta de energía por fuente y régimen de reglamentación_

[EU2] y [OG3]

	Cierre 2019 (GWh)	Cierre 2018 (GWh)	Cierre 2017 (GWh)
Producción en régimen ordinario. España	22.596	25.736	25.668
Hidráulica	2.816	3.359	1.126
Nuclear	4.542	4.431	4.578
Carbón	699	3.694	5.953
Ciclo combinado	14.539	14.252	14.011
Producción régimen especial. España	3.175	2.571	2.285
Eólica	2.258	1.958	1.801
Minihidráulica	544	549	407
Fotovoltaica	226	-	-
Cogeneración	147	64	77
Producción total España	25.771	28.307	27.953
Producción en régimen ordinario. Internacional	18.933	18.351	18.436
Hidráulica	439	424	467
Fuel	1.105	1.092	925
Ciclo combinado	16.123	15.923	16.340
Eólica	964	757	656
Solar	302	155	48
Potencia total	44.704	46.658	46.389

Factor de disponibilidad medio por tecnología y régimen regulador_

[EU30]

Régimen	Tecnología	Eficiencia 2019 (%)	Eficiencia 2018 (%)	Eficiencia 2017 (%)
Ordinario. España	Hidráulica	89,10	93,15	93,28
	Térmica carbón	96,90	91,70	91,50
	Nuclear	92,90	89,91	92,98
	Ciclo combinado	88,70	93,91	94,36
Especial. España	Eólica	98,30	98,20	97,65
	Minihidráulica	99,20	99,13	99,22
	Cogeneración	84,62	75,20	93,00
Internacional	Hidráulica	94,39	92,34	96,25
	Fuel	87,92	90,19	92,11
	Ciclo combinado	96,06	92,11	96,61

Pérdidas de energía eléctrica en transporte y distribución_

[EU12]

	2019	2018	2017
Régimen ordinario. España	8,26	8,46	8,58
Argentina	11,40	10,36	7,03
Chile	8,20	7,92	8,44
Panamá	12,14	11,70	11,74

Indicadores de Excelencia en el servicio

Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda [EU27]	Negocio de gas ⁽¹⁾	Menos de 48 horas.
		Entre 48 horas y una semana.
		Entre una semana y un mes.
		Entre un mes y un año.
	Negocio eléctrico	Más de un año.
		Menos de 48 horas.
		Entre 48 horas y una semana.
		Entre una semana y un mes.
Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre el pago de la deuda y la reconexión [EU27]	Negocio de gas	Entre un mes y un año.
		Más de un año.
		Menos de 24 horas.
		Entre 24 horas y una semana.
	Negocio eléctrico	Más de una semana.
		Menos de 24 horas.
		Entre 24 horas y una semana.
		Más de una semana.
Duración media de los cortes eléctricos ^(horas) [EU29]	2017	
	2018	
	2019	
N.º de interrupciones equivalente de la potencia instalada ^(NIEPI) [EU28]	2017	
	2018	
	2019	
Ratios de atención al cliente ⁽²⁾	Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente ^(%)	
	Tiempo medio de resolución de solicitudes ^(días)	
	Llamadas atendidas antes de 20 segundos ^(%)	

⁽¹⁾ México no dispone de esta información.

⁽²⁾ En España, el ratio se calcula atendiendo a las llamadas atendidas antes de 15 segundos.

Argentina	Brasil	Chile	España	México	Panamá
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

Clientes de gas y electricidad_

(miles) ^(*) [EU3]

	2019	2018	2017
Clientes gas			
Tarifa de último recurso	1.275	1.289	1.306
Mercado liberalizado <small>(consumos >50.000 kWh/año hasta 500 MWh/año en alta presión y hasta 1.000 MWh/año en baja presión)</small>	24	30	31
Mercado liberalizado <small>(resto consumos)</small>	2.694	2.855	2.904
Total	3.993	4.174	4.241
Clientes electricidad			
Tarifa de último recurso / PVPC	2.203	2.233	2.313
Mercado liberalizado <small>(potencia <10kW)</small>	1.834	2.014	1.970
Mercado liberalizado <small>(potencia >10kW y ventas hasta 0,75 GWh) (Pymes y otros)</small>	176	242	285
Total	4.213	4.489	4.568

^(*) Datos de España.

Flotas, estaciones de servicio y ventas de GNL y GNC ^(*)_

	2019	2018	2017
Vehículos de estaciones públicas	9.254	5.815	3.030
Estaciones de servicio de carga pública	40	32	30
Estaciones de servicio privadas	20	19	20
Ventas GNL y GNC en estaciones de servicio (MWh)	828	707	626

^(*) Datos de España.

Indicadores de Gestión responsable del medioambiente

Emisiones directas de GEI. Total Naturgy_

(ktCO₂ eq) [305-1]

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	PFC	Total grupo
Gas y electricidad	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 Norte	0	185,3	0,0	4,8	0,0	0,0	190,1
Latam Sur	251	502,9	0,2	0,6	0,0	0,0	754,7
Corporación	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

Ratios de intensidad de emisiones de energía por segmento de actividad 2019_

[305-4]

	Gas y electricidad	EMEA	Latam Norte	Latam Sur	Corporación	Total
Emisiones de GEI (ktCO ₂ eq)	14.210,9	239,6	190,1	754,7	20,0	15.415,3
INCN (millones de euros)	13.980	2.051	1.521	5.476	7	23.035
Ratio (ktCO ₂ eq / millones de euros de INCN)	1,02	0,12	0,12	0,14	2,86	0,67

Emisiones atmosféricas específicas totales_

(g/kWh) [305-7]

	Valor objetivo senda 2019	2019	2018	2017
SO ₂	0,26	0,05	0,23	0,46
NO _x	0,49	0,27	0,37	0,70
Partículas	0,03	0,01	0,03	0,04

Captación de agua por fuente_(hm³) [303-1]

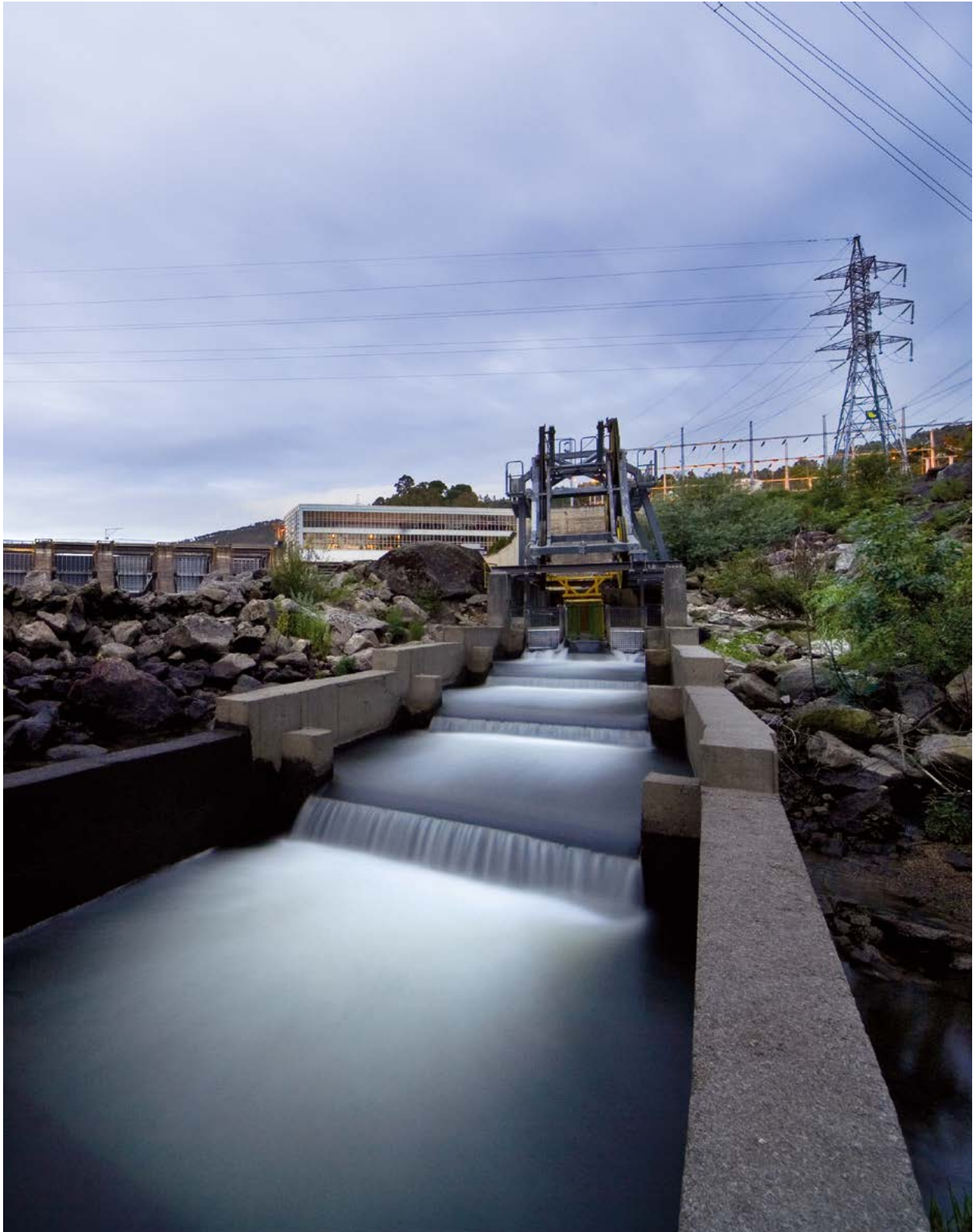
	2019	2018	2017
Agua superficial captada (mar)	759,7	753,6	874,2
Agua superficial captada (resto)	6,4	15,3	25,4
Agua subterránea captada	0,2	0,1	0,1
Agua residual utilizada procedente de otra organización	23,6	6,8	7,0
Agua captada de la red de abastecimiento	0,6	1,7	0,3
Volumen total de agua captada del medio	790,5	777,5	907,0

Consumo de agua por procesos_

	2019	2018	2017
Consumo de agua en refrigeración	17,1	21,5	24,1
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	0,4	0,7	0,8
Consumo de agua en otros procesos	1,8	2,4	2,5
Consumo de agua en servicios auxiliares y edificios	0,7	1,9	0,6
Consumo total de agua	20,0	26,5	28,0

Vertido agua por medio receptor_(hm³)

	2019	2018	2017
Agua vertida al mar	766,8	744,9	865,2
Agua vertida a cauce fluvial	11,3	8,4	14,2
Agua vertida a la red pública	0,4	0,4	0,3
Agua vertida a fosa séptica	0,010	0,01	0,01
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,013	0,010	0,020
Volumen total vertido	778,5	753,7	879,7



Indicadores de Interés por las personas

		Alemania	Argentina	Australia	Bélgica	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	
Número de empleados ⁽¹⁾		-	1.175	10	3	456	2.471	71	20	
Desglose de la plantilla por franja de edad. 2019 ^(%) [414-2]	18-35	-	23,8	33,3	100,0	21,6	21,0	32,4	15,7	
	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	
Desglose de la plantilla por género. 2019 ^(%) [102-8] y [414-2]	Hombres	-	73,1	88,9	0,0	62,0	72,8	39,4	94,7	
	Mujeres	-	26,9	11,1	100,0	38,0	27,2	60,6	5,3	
Mujeres en puestos directivos ^(%)	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	
Altos directivos procedentes de la comunidad 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	
Desglose de la plantilla por categorías profesionales y género. 2019 ^(%) [102-8] y [414-2]	Equipo directivo	H	-	3,7	0,0	33,3	4,8	2,9	8,4	0,0
		M	-	0,9	0,0	0,0	3,7	0,8	15,4	0,0
	Mandos intermedios	H	-	12,4	11,1	0,0	8,4	12,9	5,6	5,3
		M	-	4,2	0,0	33,4	5,9	3,1	9,9	0,0
	Técnicos	H	-	14,9	22,2	0,0	21,3	31,8	16,9	10,5
		M	-	6,8	0,0	33,3	16,3	10,6	25,4	0,0
	Puestos operativos	H	-	42,1	55,6	0,0	27,5	25,2	8,5	78,9
		M	-	15,0	11,1	0,0	12,1	12,7	9,9	5,3

⁽¹⁾ Las sociedades que consolidan por puesta en equivalencia o se encuentran clasificadas como operaciones interrumpidas no se incluye en el detalle de plantilla, sumarían un total de 555 empleados repartidos de la siguiente manera: España 361, Egipto 87, Puerto Rico 29 y Kenia 78.

	España	Francia	Holanda	Irlanda	Israel	Marruecos	México	Panamá	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Singapur	Uganda	Total
	6.017	53	7	37	16	93	874	357	21	17	4	75	12	58	11.847
	9,2	54,7	50,0	43,7	71,5	8,6	32,8	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	52,3	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	68,7	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
	10,8	13,2	0,0	12,5	0,0	4,3	5,8	4,9	0,0	0,0	50,0	0,0	25,0	1,7	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	16,6	12,5	21,4	40,8	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	7,2	2,1	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	23,6	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	22,9
	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

Continúa >

		Alemania	Argentina	Australia	Bélgica	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	
Desglose de la plantilla por tipo de contrato. 2019 (%) [102-8]	Contratos fijos	H	-	73,1	88,9	0,0	62,0	72,8	14,1	94,7
		M	-	26,9	11,1	100,0	38,0	27,2	21,1	5,3
	Contratos temporales	H	-	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,4	0,0
		M	-	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	39,4	0,0
Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional. 2019 (euros) [102-8]	Directivos	H	-	85.380	-	-	52.054	164.176	148.985	-
		M	-	61.258	-	-	51.074	82.754	104.717	-
	Técnicos	H	-	23.382	-	-	24.187	36.704	15.643	-
		M	-	23.161	-	-	20.435	34.000	14.719	-
	Administrativos	H	-	16.508	-	-	31.043	22.134	8.508	-
		M	-	15.119	-	-	17.862	16.480	8.648	-
	Operativos	H	-	17.709	-	-	15.663	16.219	-	-
		M	-	15.221	-	-	11.965	10.646	-	-
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local por país y género. 2019	Hombres	-	3,8	-	-	3,4	1,0	2,1	-	
	Mujeres	-	3,5	-	-	3,1	1,0	2,2	-	
	Total	-	3,7	-	-	3,3	1,0	2,1	-	
Relación total anual de la persona mejor pagada de la compañía con la retribución total anual media de la plantilla. 2019 (2) [102-38]		-	8,6	-	-	10,0	17,4	11,0	-	
Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la compañía con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla. 2019 (3) (4) [102-39]		-	1,2	-	-	5,4	-	0,0	-	
Índice de rotación. 2019 (%) (número de bajas / plantilla media) [401-1]		100,0	2,8	0,0	36,1	5,2	21,1	17,0	5,1	
Índice de rotación voluntaria. 2019 (%) (número de bajas voluntaria / plantilla media) [401-1]		76,5	1,5	0,0	0,0	2,8	3,3	13,0	5,1	

(2) Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla –sin contar a la persona mejor pagada– del país correspondiente.

(3) Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla –sin contar a la persona mejor pagada– del país correspondiente.

(4) Los datos a cero significan que uno de los indicadores es igual a cero.

España	Francia	Holanda	Irlanda	Israel	Marruecos	México	Panamá	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Singapur	Uganda	Total
63,8	49,1	66,7	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	10,7	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	42.081	-	-	-	-	-	-	-
99.173	82.902	-	-	-	95.782	52.856	49.698	-	97.882	-	88.337	-	-	-
51.887	59.679	-	80.309	-	34.924	21.445	18.757	-	51.556	-	26.246	-	-	-
48.705	50.637	-	60.122	-	34.504	21.247	21.135	-	42.023	-	25.920	-	-	-
39.094	37.917	-	-	-	13.443	8.400	19.668	-	-	-	13.438	-	-	-
36.020	33.444	-	-	-	13.743	10.983	19.570	-	27.493	-	10.159	-	-	-
37.982	-	-	-	-	18.196	7.612	15.451	-	-	-	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

Continúa >

			Alemania	Argentina	Australia	Bélgica	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica
Indicadores de Gestión del Desempeño y Dirección por Objetivos (DPO) desglosado por género y categoría profesional. 2019 ^(%) [404-3]	Equipo directivo	H	-	3,7	0,0	0,0	4,6	3,0	8,5	0,0
		M	-	0,9	0,0	0,0	3,7	0,8	15,5	0,0
	Mandos intermedios	H	-	10,1	22,2	0,0	4,6	27,1	4,2	10,5
		M	-	5,4	0,0	0,0	2,2	7,6	4,2	0,0
	Técnicos	H	-	9,9	11,1	0,0	8,4	10,8	4,2	5,3
		M	-	3,8	0,0	50,0	5,9	2,7	9,9	0,0
	Puestos operativos	H	-	14,6	0,0	0,0	9,5	12,9	0,0	10,5
		M	-	4,5	0,0	0,0	6,8	7,4	0,0	0,0
	Total	H	-	38,3	33,3	0,0	27,1	53,8	16,9	26,3
		M	-	14,6	0,0	50,0	18,6	18,5	29,6	0,0
		T	-	52,9	33,3	50,0	45,7	72,3	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	9,9	-	
Empleados con y sin convenio colectivo. 2019 ^(%) . [102-41]	Excluidos	-	28,6	0,0	0,0	27,0	5,0	46,5	0,0	
	Incluidos	-	71,4	100,0	100,0	73,0	95,0	53,5	100,0	
Afiliación 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	
Empleados en edad de retiro a cinco años. 2019 ^(%) [EU 15]	Equipo directivo	-	22,2	0,0	0,0	5,1	7,7	35,3	0,0	
	Mandos intermedios	-	18,0	0,0	0,0	6,2	8,1	0,0	0,0	
	Técnicos	-	8,2	0,0	0,0	4,1	5,7	6,7	0,0	
	Puestos operativos	-	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	

España	Francia	Holanda	Irlanda	Israel	Marruecos	México	Panamá	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
25,4	32	0,0	68,7	78,6	25,8	53,4	64,9	28,6	23,5	50,0	77,3	12,5	43,1	36,8
15,0	35,9	16,7	28,2	14,2	9,8	25,3	35,0	23,9	76,4	50,0	22,7	25,0	1,7	17,6
40,4	67,9	16,7	96,9	92,8	35,6	78,7	99,9	52,5	99,9	100,0	100,0	37,5	44,8	54,4
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

Continúa >

		Alemania	Argentina	Australia	Bélgica	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica
Empleados en edad de retiro a diez años. 2019 ^(%) [EU 15]	Equipo directivo	-	42,6	0,0	0,0	10,3	17,6	52,9	0,0
	Mandos intermedios	-	34,5	0,0	0,0	15,4	16,8	27,3	0,0
	Técnicos	-	16,9	0,0	0,0	11,1	14,5	10,0	0,0
	Puestos operativos	-	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
Nuevas contrataciones [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
N.º de empleados con derecho a baja por maternidad / paternidad. 2019 ⁽⁵⁾ [401-3]	Hombres	-	14	1	0	8	41	0	0
	Mujeres	-	14	1	0	6	48	1	0
	Total	-	28	2	0	14	89	1	0
N.º de empleados que se acogieron a su derecho de baja por paternidad / maternidad. 2019 [401-3]	Hombres	-	14	1	0	8	30	0	0
	Mujeres	-	14	1	0	6	48	1	0
	Total	-	28	2	0	14	78	1	0
N.º de empleados que no regresaron a su puesto de trabajo una vez finalizado el periodo de permiso por paternidad / maternidad. 2019 [401-3]	Hombres	-	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	-	0	0	0	2	5	0	0
	Total	-	0	0	0	2	5	0	0
Ratio de empleados que regresaron a su puesto de trabajo tras una baja por paternidad / maternidad y continúan en la compañía un año después del disfrute de la misma. 2019 ^(%) [401-3]	Hombres	-	100,0	-	-	100,0	66,7	-	-
	Mujeres	-	83,3	-	-	66,7	100,0	-	-
	Total	-	90,9	-	-	90,9	91,0	-	-

⁽⁵⁾ Nota

El concepto de baja por maternidad/paternidad y los beneficios sociales relacionados presentan especificidades propias de la legislación laboral vigente en cada uno de los países en los que opera Naturgy y que se deben tener en cuenta al interpretar estos datos.

España	Francia	Holanda	Irlanda	Israel	Marruecos	México	Panamá	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

Indicadores de Seguridad y salud

Indicadores de siniestralidad de contratistas y subcontratistas_

	2019
Número de accidentes con tiempo perdido ^(n.º empleados)	194
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	5.832
Fallecidos	1
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,79
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	23,50

Nota

No existe comparación con años anteriores ya que se ha tomado como "accidentes con tiempo perdido" los que figuran con dicha clasificación en la plataforma Prosafty y los accidentes con baja in labore que no tenían clasificación OSHA en dicho sistema, para coger así el escenario más desfavorable.

Indicadores de siniestralidad por país y negocio de público afectado debido a actividades de la compañía _

[EU25]

	Accidentes (n.º)	Heridos (n.º)	Fallecidos (n.º)	Acciones legales (n.º)
Negocio de gas				
Chile	19	11	15	Pendiente de entrega de Fiscalía
España	47	136	2	2
México	17	2	0	0
Negocio de electricidad				
Argentina	5	2	0	2
España	8	11	1	n.d.
Panamá	1	0	1	1

Formación en materia de seguridad a empleados_

	2019	2018	2017
Asistentes sobre el total de la plantilla (%)	57,01	69,77	78,66
Actuaciones formativas realizadas	1.189	2.224	2.236
Horas de formación por empleado	6,58	7,70	9,99

Nota

Durante 2018 se ha realizado un ajuste de las horas de formación al haber finalizado en su totalidad la formación de Liderazgo en Seguridad y Salud en todos los países.

Indicadores de Integridad y transparencia

	Tributos propios						Tributos terceros									
	Impuesto sobre beneficios ⁽¹⁾		Otros ⁽²⁾		Total		IVA		Impuestos sobre hidrocarburos		Otros ⁽³⁾		Total		Total	
	I19	I18	I19	I18	I19	I18	I19	I18	I19	I18	I19	I18	I19	I18	I19	I18
España	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
Colombia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chile	9	31	10	13	19	44	93	60	-	-	10	47	103	107	122	151
México	36	71	-	2	36	73	63	39	-	-	12	13	75	52	111	125
Panamá	13	6	7	7	20	13	-	-	-	-	3	4	3	4	23	17
Resto 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
Resto 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⁾ Corresponde al Impuesto sobre beneficios efectivamente pagado en el ejercicio que figura en el Estado de flujos de efectivo de las Cuentas anuales consolidadas. No incluye cantidades devengadas. La información sobre la conciliación entre el "Impuesto sobre beneficios" registrado y el que resultaría de aplicar el tipo nominal del Impuesto vigente en el país de la sociedad dominante (España) sobre el "Resultado antes de impuestos" se detalla en la Nota 22 "Situación Fiscal" de las cuentas anuales consolidadas.

⁽²⁾ Incluye tributos energéticos que en España ascienden a 169 millones de euros en 2019 (306 millones de euros en 2018), tributos locales, la seguridad social por la cuota empresarial y otros tributos propios específicos de cada país.

⁽³⁾ Incluye básicamente retenciones a empleados y seguridad social por la cuota del empleado.

Índice de contenidos GRI

— [102-55]



Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

El servicio se realizó en la versión española del informe.

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Contenidos Generales 2016				
Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización.	6		Sí
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	15		Sí
	102-3 Ubicación de la sede.	242		Sí
	102-4 Ubicación de las operaciones.	12		Sí
	102-5 Propiedad y forma jurídica.		Cuentas Anuales e Informes de gestión del Grupo Consolidado de Naturgy Energy Group, S.A., pág. 7 https://www.naturgy.com/files/Estados_Financieros_anuales_consolidados_Naturgy_2019.pdf	
	102-6 Mercados servidos.	12, 15		Sí
	102-7 Tamaño de la organización.	14, 76, 118		Sí
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	118, 121, 208, 210		Sí
	102-9 Cadena de suministro.	157, 159		Sí
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	12		Sí
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	45		
	102-12 Iniciativas externas.	36, 77, 88, 141, 186		Sí
	102-13 Afiliación a asociaciones.	33, 84, 141, 168		Sí
Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	6		Sí
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	45, 46, 51		Sí
Ética y transparencia	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	180, 182		Sí
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	182		Sí

Continúa >

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
	102-18 Estructura de gobernanza.	36, 38		Sí
	102-19 Delegación de autoridad.		El Consejo de Administración ha delegado determinadas facultades al Presidente Ejecutivo; quien, a su vez, otorga facultades concretas a los distintos directores para cuestiones de índole económica, ambiental y social. Dentro de sus respectivas competencias tienen la máxima responsabilidad, y las cuestiones económicas, ambientales y sociales se encuentran relacionadas en mayor o menor medida con todas las direcciones de negocio.	Sí
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.		Por un principio de especialización, la Dirección Financiera tiene la responsabilidad general sobre las cuestiones económicas, y la Dirección General de Recursos Corporativos tiene la responsabilidad general sobre las cuestiones ambientales y sociales.	Sí
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre aspectos económicos, ambientales y sociales.	43		Sí
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	39		Sí
Gobierno	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	39		Sí
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	40		Sí
	102-25 Conflictos de interés.	40		Sí
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	38		Sí
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.		De forma recurrente, los distintos directores de la compañía son invitados a las sesiones del Consejo de Administración para que expongan asuntos relacionados con su ámbito de competencias sobre los que el Consejo debe tomar algún acuerdo o sobre los que debe estar informado. Consecuentemente, en este órgano se examinan y debaten dichos asuntos económicos, ambientales y sociales que atañen al desarrollo de los negocios de la compañía. Cabe señalar que, como consecuencia de la adhesión de la compañía al Código de Buenas Prácticas Tributarias, se informa regularmente al Consejo de Administración sobre las políticas fiscales aplicadas por la compañía.	Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	38		Sí
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.		<p>La aprobación de los informes donde se analizan los distintos tipos de riesgos para la compañía corresponde al Consejo de Administración. A través de este sometimiento, el consejo analiza la eficacia de los procesos de gestión de los riesgos económicos, ambientales y sociales. Asimismo, en toda operación o proyecto que se somete al Consejo, este tiene en cuenta los riesgos que le acompañan.</p> <p>En virtud de la cultura de prevención de riesgos en todas las operaciones de la compañía, se realizan <i>due diligence</i> por país, al comienzo de operaciones relevantes.</p> <p>Adicionalmente, cabe destacar que el Consejo de Administración es el competente para adoptar la decisión de desinvertir y dejar de tener presencia en un país, atendiendo criterios diversos, entre los que destacan el de la seguridad jurídica.</p>	Sí
Gobierno	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	44		Sí
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	45		Sí
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	38		Sí
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas.	43		Sí
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	43		Sí
	102-35 Políticas de remuneración.	42		Sí
	102-36 Proceso para determinar la remuneración.	42		Sí
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	42		Sí
	102-38 Ratio de compensación total anual.	210		Sí
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	210		Sí
Participación de los grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés.	59		Sí
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	212		Sí

Continúa >

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
Participación de los grupos de interés	102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	59		Sí
	102-43 Enfoque para la participación de grupos de interés.	59		Sí
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	59		Sí
Práctica de reporting	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.		Cuentas Anuales e Informes de gestión del Grupo Consolidado de Naturgy Energy Group, S.A., pág. 148-153. https://www.naturgy.com/files/Estados_Financieros_anuales_consolidados_Naturgy_2019.pdf	Sí
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	190, 191, 195		Sí
	102-47 Lista de asuntos materiales.	189		Sí
	102-48 Reexpresión de la información.	194		Sí
	102-49 Cambios en la elaboración de informes.	190, 191, 194		Sí
	102-50 Período objeto del informe.	194		Sí
	102-51 Fecha del último informe.	Año 2018		Sí
	102-52 Ciclo de elaboración de informes.	196		Sí
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	197		Sí
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	195		Sí
	102-55 Índice de contenidos GRI.	218		Sí
	102-56 Verificación externa.	195, 197, 237		Sí
Asuntos materiales				
Emisiones y cambio climático				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	88		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	88		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	88		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI. ^(alcance 1)	90, 91, 205		Sí
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía. ^(alcance 2)	90		Sí
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI. ^(alcance 3)	90		Sí
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI.	205		Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
GRI 305: Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI.	92		Sí
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono ^(SAO) .	99		Sí
	305-7 Óxidos de nitrógeno ^(NOx) , óxidos de azufre ^(SOx) y otras emisiones significativas al aire.	99, 205		Sí
	EU1 Capacidad instalada.	198		Sí
	EU2 Energía neta producida.	200		Sí
	EU3 Número de clientes.	204		Sí
	EU4 Longitud de líneas de transporte y distribución.	16		Sí
	EU5 Asignación de derechos de emisión de CO ₂ o equivalente.	88		Sí
Seguridad y salud ocupacional				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	138		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	138		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	138		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales. trabajador-empresa de salud y seguridad.	148		Sí
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	142, 18		Sí
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	152		Sí
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	148, 152, 153		Sí
	EU25 Heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compañía.	216		Sí
Acceso a energía				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	63, 170		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	63, 170		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	63, 170		
EU: Acceso	EU26 Población sin servicio en áreas cuya licencia de distribución o servicio ha sido concedida a la compañía.		No disponible. Los sistemas de información de la compañía no permiten reportar esta información.	Sí
	EU27 Desconexiones a clientes residenciales por impagos.	202		Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
EU: Acceso	EU28 Frecuencia de cortes de energía eléctrica.	64, 202		Sí
	EU29 Duración media de cortes de energía.	63, 202		Sí
	EU30 Disponibilidad media de las centrales, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	201		Sí
Retención y desarrollo del talento				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	114		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	114		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	114		
G2RI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	126		Sí
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	120		Sí
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	136, 212		Sí
Atención y satisfacción del cliente				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	62		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	62		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	62		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.		En las cláusulas de las condiciones generales de contratación de los servicios prestados por Naturgy se facilita al cliente la información adecuada sobre sus derechos y obligaciones, así como las características de los servicios que presta –gas y electricidad–, no habiendo constancia de incumplimientos de acuerdo con las obligaciones legales exigidas en cada uno de los países en los que la compañía está presente sobre esta materia.	Sí
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.		La compañía no registró en 2019 sanciones por incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Sí
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.		La compañía no registró en 2019 sanciones por el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción o el patrocinio.	Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
Eficiencia energética y consumo de energía				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	96		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	96		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	96		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización.	97		Sí
	302-2 Consumo energético fuera de la organización.	97		Sí
	302-3 Intensidad energética.	97		Sí
	302-4 Reducción del consumo energético.	92		Sí
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	92		Sí
Diversidad e igualdad				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	128		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	128		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	128		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	122, 123, 210, 214		Sí
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	131		Sí
	401-3 Permiso paternal.	132, 214		Sí
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	40, 41, 42		Sí
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	129		Sí
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.		No constan incidentes de esta naturaleza.	Sí
Evaluación de la cadena de suministro				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	154		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	154		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	154		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	159		Sí
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	159		Sí

Continúa >

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores examinados usando criterios sociales.	159		Sí
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y acciones llevadas a cabo.	159, 208		Sí
Innovación y tecnología sostenible				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	22, 23		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	22, 23		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	22, 23		
OG2: Cantidad total invertida en energías renovables	OG2 Cantidad total invertida en energías renovables.	23		Sí
Desarrollo de las comunidades y acción social				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	166		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	166		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	166		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	173		Sí
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.	173		Sí
	EU22 Personas física o económicamente desplazadas y compensación recibida.		En 2019 no se han producido desplazamientos de personas como consecuencia de los proyectos de infraestructuras de la compañía.	Sí
	OG9 Operaciones en las que las comunidades indígenas están presentes o se ven afectadas por las actividades y en las que existen estrategias de participación específicas.	173		Sí
	OG10 Descripción de disputas significativas con las comunidades locales y pueblos indígenas.		No constan incidentes de esta naturaleza.	Sí
	OG11 Instalaciones que han sido desmanteladas e instalaciones en proceso de desmantelamiento.		No constan situaciones de este tipo.	Sí
Biodiversidad				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura.	105		Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y componentes.	105		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	105		
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	108		Sí
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	106, 108		Sí
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados.	109, 112, 177		Sí
	304-4 Especies que aparecen en la lista roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	109		Sí
	EU13 Biodiversidad de los hábitats de áreas circundantes.	112		Sí
	OG4 Número y porcentaje de ubicaciones de operación en los que se ha evaluado y controlado el riesgo para la biodiversidad.	105, 112		Sí

Glosario de indicadores de responsabilidad corporativa

Indicador clave de Responsabilidad Corporativa	Descripción
Excelencia en el servicio	
Satisfacción global con la calidad de servicio	Grado de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio global en un rango del 1 al 10 (en Chile del 1 al 7), desglosado por país o región geográfica.
Compromiso con los resultados	
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	Ingresos de la compañía.
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de euros)	Beneficios de la compañía antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones.
Evolución del percentil en DJSI	Puntuación total obtenida por la compañía en la evaluación anual del Índice Dow Jones de Sostenibilidad.
Gestión responsable del medio ambiente	
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (MtCO ₂ eq)	Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) originadas por fuentes que posee o controla la compañía.
Factor de emisión con nuclear (tCO ₂ /GWh)	Tasa de emisión como resultado de la actividad de generación eléctrica resultante del cociente entre la cantidad de contaminante atmosférico emitido (toneladas de dióxido de carbono) y la energía producida (GWh).
Generación de residuos peligrosos (kt)	Cantidad de residuos peligrosos más representativos generados.
Inversiones y gastos ambientales (millones de euros)	Gasto por actuaciones ambientales realizadas en el ejercicio, correspondientes a inversiones y gastos incurridos en la gestión ambiental de las instalaciones, excluyendo los derechos de emisión.
Interés por las personas	
Índice de plantilla	Número de empleados en la compañía a cierre de ejercicio.
Hombres/mujeres (%)	Número de hombres en la plantilla respecto al total de empleados de la compañía a cierre de ejercicio, en porcentaje / Número de mujeres en la plantilla respecto al total de empleados de la compañía a cierre de ejercicio, en porcentaje.
Mujeres en puestos directivos (%)	Porcentaje de mujeres que se encuentran desempeñando un cargo directivo respecto al total de empleados de la compañía en puestos directivos a cierre de ejercicio.
Gastos de personal (millones de euros)	Cantidad monetaria que representan los gastos de la plantilla para la compañía (sueldos y salarios, costes de Seguridad Social, planes de aportación definida, planes de prestación definida, trabajos realizados para el inmovilizado de la compañía, y otros).
Inversión en formación anual (euros)	Cantidad monetaria total invertida por la compañía en formación de los empleados.
Empleados incluidos en convenio colectivo (%)	Porcentaje de empleados que son representados en un convenio colectivo respecto al total de empleados en plantilla, a cierre de ejercicio.
Seguridad y salud	
Accidentes con baja	Número de accidentes de trabajo que causan una baja laboral.
Días perdidos	Jornadas en las que no se ha trabajado por bajas por accidentes de trabajo. Se calculan desde el día siguiente al de la recepción de la baja y se consideran los días naturales.

Indicador clave de Responsabilidad Corporativa	Descripción
Víctimas mortales	Número de trabajadores que han fallecido por accidentes de trabajo.
Índice de frecuencia	Número de accidentes con baja ocurridos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.
Índice de gravedad	Número de jornadas perdidas a consecuencia de los accidentes de trabajo por cada 1.000 horas trabajadas.
Índice de incidencia	Número de accidentes de trabajo por cada 1.000 trabajadores.
Tasa de absentismo (%)	Ausencias de los trabajadores en sus puestos de trabajo como consecuencia de enfermedades comunes y accidentes no laborales, medidas como el cociente entre el número total de horas laborales perdidas entre el total de horas teóricas laborables en el ejercicio.
Cadena de suministro responsable	
Proveedores con los que existen contratos en vigor	Número de proveedores a los que se les ha contratado algún producto o servicio durante el último ejercicio.
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	Cantidad monetaria total utilizada para cubrir las compras de la compañía.
Presupuesto de compra destinado a proveedores locales (%)	Cantidad de presupuesto que se destina a la compra de proveedores ubicados en la zona geográfica desde donde se realiza la compra sobre el presupuesto total de compras.
Evaluación de proveedores ESG (número)	Número de proveedores que han sido evaluados materia ambiental, social y de buen gobierno (Environmental, Social and Governance).
Compromiso social	
Evolución de la aportación de Naturgy (millones de euros)	Aportación económica a programas de acción o inversión social, patrocinio y mecenazgo.
Distribución por tipo de acción (%)	Distribución de las inversiones según el motivo de las iniciativas, desglosado acorde a la metodología London Benchmarking Group (LBG).
Actividades de patrocinio y acción social	Número de actividades llevadas a cabo por la compañía de patrocinio, mecenazgo y acción social.
Integridad y transparencia	
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético.	Número de comunicaciones realizadas por empleados y proveedores relacionadas con el Código Ético y la Política Anticorrupción que han sido recibidas por la Comisión de Código Ético.
Comunicaciones por cada 200 empleados	Ratio del número de comunicaciones realizadas relacionadas con el Código Ético y la Política Anticorrupción que han sido recibidas por la Comisión de Código Ético por cada 200 empleados de la compañía.
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	Número de días de media desde que la compañía recibe las comunicaciones hasta que las resuelve.
Proyectos de auditoría analizados en base a riesgos operacionales	Número de proyectos de auditoría que han sido analizados en base a riesgos operacionales.
Comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos	Número de comunicaciones que ha recibido la compañía en materia de derechos humanos.
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos	Número de empleados que han realizado una formación sobre la Política de Derechos Humanos.

Índice de contenidos conforme a United Nations Guiding Principles Reporting Framework

Indicador	Página	Grado de cumplimiento
Sistema de respeto de los Derechos Humanos (A)		
A1. Compromiso político	IRC 2019 Política de Derechos Humanos Código Ético · páginas 8-9	Completo
A1.1 Desarrollo del compromiso público	IRC 2019 Política de Derechos Humanos · página 19	Completo
A1.2 Alcance y ámbito de aplicación del compromiso	IRC 2019 Política de Derechos Humanos · páginas 6 y 7	Completo
A1.3 Forma de comunicación del compromiso	IRC 2019 Política de Derechos Humanos · páginas 17 y 18	Completo
A2. Integrando el respeto por los Derechos Humanos	IRC 2019 Código Ético · página 8 Política de Derechos Humanos · páginas 17 y 18 Informe Anual de Remuneraciones 2019	Completo
A2.1 Organización de la responsabilidad en materia de DDHH	IRC 2019 Política de Derechos Humanos · página 18	Completo
A2.2 Materias de DDHH llevadas a la alta dirección y junta directiva	IRC 2019 Política de Derechos Humanos · página 18 Informe Auditoría y Control 2019	Parcial
A2.3 Concienciación de empleados en materia de DDHH	IRC 2019 Política de Derechos Humanos · páginas 15 y 18 Informe Anual de Remuneraciones 2019	Completo
A2.4 Forma de manifiesto de la compañía de su compromiso con los DDHH en las relaciones comerciales	IRC 2019 Política de Derechos Humanos · páginas 11, 17-18	Completo
A2.5 Lecciones aprendidas sobre DDHH y consecuencias debidas a ello	IRC 2019	Parcial
Definir el enfoque de Reporting (B)		
B1. Declaración de cuestiones destacadas	IRC 2019	Completo
B2. Determinación de cuestiones destacadas	IRC 2019	Completo
B3. Elección de los puntos geográficos	IRC 2019	Completo
B4. Impactos negativos adicionales	IRC 2019 Informe de Auditoría Interna 2019	Completo

Indicador	Página	Grado de cumplimiento
Gestión de las cuestiones destacadas de Derechos Humanos (C)		
C1. Políticas específicas	IRC 2019	Completo
C1.1 Importancia de la Política de DDHH para los encargados en implementarlas	IRC 2019	Completo
C2. Compromiso con los grupos de interés	IRC 2019	Completo
C2.1 Identificación de grupos de interés para participar en cuestiones destacadas de DDHH	IRC 2019	Parcial
C2.2 Grupos de interés que han tenido relación con la compañía en relación DDHH	IRC 2019	Completo
C2.3 Influencia de la visión de los grupos de interés sobre temas relacionados con DDHH	IRC 2019	Parcial
C3. Evaluación de impactos	IRC 2019	Completo
C3.1 Patrones o tendencias en los impactos sobre DDHH	IRC 2019	Parcial
C3.2 Impactos severos sobre DDHH	IRC 2019	Completo
C4. Integración de resultados y adopción de medidas	IRC 2019	Parcial
C4.1 Involucración de las partes de la compañía en implementar soluciones y tomar decisiones sobre cuestiones destacadas en DDHH	IRC 2019	Completo
C4.2 Tensiones de los impactos de derechos humanos	IRC 2019 Política de Derechos Humanos · compromiso 6	Parcial
C4.3 Acciones tomadas para prevenir o mitigar potenciales impactos sobre DDHH	IRC 2019	Completo
C5. Seguimiento del rendimiento	IRC 2019	Completo
C5.1 Gestión efectiva de asuntos de DDHH	IRC 2019	Completo
C6. Reparación	IRC 2019	Parcial
C6.1 Medios para reclamar sobre cuestiones relacionadas con DDHH	IRC 2019 Código Ético · página 22	Completo
C6.2 Capacidad de las personas para presentar reclamaciones o quejas	IRC 2019 Código Ético · página 22	Completo
C6.3 Procesamiento de reclamaciones y evaluación de la efectividad de los resultados	IRC 2019 Código Ético · página 22 Informe de Auditoría y Control 2019	Completo
C6.4 Patrones y tendencias en reclamaciones o quejas	IRC 2019	Parcial
C6.5 Reparaciones en relación a algún impacto relacionado con DDHH	IRC 2019	Completo

Informe sobre el Bono Verde

Indicadores de uso de fondos

El número total de proyectos, asignados a 31 de diciembre de 2019 al Bono Verde emitido el 15 de noviembre de 2017, ha sido de 36, con una inversión total de 800 millones de euros y con un porcentaje de fondos asignado respecto del total del importe obtenido mediante la emisión del Bono Verde del 100%.

De conformidad con lo previsto en el Green Bond Framework de Naturgy, no se reportan a cierre de 2019 ciertos proyectos que se reportaron en fase de desarrollo en el informe de 2018 al haber sido pospuestos. La

inversión asignada al Bono Verde y reportada para dichos proyectos a cierre de 2018 ha sido asignada, nuevamente según lo previsto en el Green Bond Framework, a la financiación de inversiones incurridas a lo largo de 2019 en proyectos en avanzado estado de construcción o ya en operación a cierre de 2019.

Se ha asignado al Bono Verde la inversión incurrida a lo largo de 2019 en los proyectos reportados en construcción y operación de manera proporcional y hasta alcanzar el importe total comprometido de la emisión

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año de puesta en marcha	Estado	Financiación Bono Verde 2019 (M€)	Financiado con Bono Verde (%)	Emisiones evitadas (tCO ₂)
Fotovoltaica	España	C.F. Carpio de Tajo	2019	Operación	29,77	98	24.976,73
Fotovoltaica	España	C.F. La Nava	2019	Operación	29,99	99	28.022,71
Eólica	España	P.E. Ampliación El Hierro	2019	Operación	36,72	92	39.216,92
Eólica	España	P.E. Balcón De Balos	2018	Operación	6,20	50	17.813,24
Eólica	España	P.E. Barasoain	2019	Operación	42,03	87	35.463,13
Eólica	España	P.E. Doramás	2018	Operación	1,84	48	4.338,89
Eólica	España	P.E. Fuerteventura II	2018	Operación	2,95	49	7.538,74
Eólica	España	P.E. La Haría	2018	Operación	1,99	50	4.823,45
Eólica	España	P.E. La Vaquería	2018	Operación	1,96	50	5.005,13
Eólica	España	P.E. Merengue	2019	Operación	42,04	97	45.464,43
Eólica	España	P.E. Mirabel	2020	Construcción	23,26	96	25.543,22
Eólica	España	P.E. Monciro	2019 2020	Operación	34,78	92	39.949,67
Eólica	España	P.E. Montaña Perros	2018	Operación	1,91	50	5.303,77
Eólica	España	P.E. Peñaforcada · Catasol II	2019	Operación	10,75	95	8.360,02
Eólica	España	P.E. Piletas I	2020	Operación	10,36	49	27.450,21

Continúa >

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año de puesta en marcha	Estado	Financiación Bono Verde 2019 (M€)	Financiado con Bono Verde (%)	Emisiones evitadas (tCO ₂)
Eólica	España	P.E. San Blas	2019 2020	Operación	33,55	97	35.151,01
Eólica	España	P.E. Teso Pardo	2019	Operación	29,91	96	30.451,80
Eólica	España	P.E. Tesorillo	2019	Operación	29,51	96	24.178,67
Eólica	España	P.E. Tirapu	2020	Construcción	16,20	87	12.666,93
Eólica	España	P.E. Triquivijate	2018	Operación	3,45	50	9.602,65
Eólica	España	P.E. Vientos Del Roque	2018	Operación	3,51	50	10.790,74
Eólica	España	P.E. Montejo De Bricia (Ampliación)	2019	Operación	6,78	87	5.854,62
Eólica	España	P.E. Carratorres	2020	Construcción	23,15	72	35.558,12
Eólica	España	P.E. Fréscano	2019	Operación	20,88	93	23.946,77
Eólica	España	P.E. San Agustín	2019	Operación	25,86	91	32.823,21
Eólica	España	P.E. Monte Tourado - Eixe	2019	Operación	41,01	96	42.327,77
Eólica	España	P.E. Pastoriza · Rodeiro	2019	Operación	31,37	92	44.641,61
Eólica	España	P.E. Serra Do Punago · Vacariza	2019 2020	Operación	27,46	92	32.836,30
Fotovoltaica	España	C.F. Picon I	2019	Operación	32,75	95	29.681,41
Fotovoltaica	España	C.F. Picon II	2019	Operación	30,85	95	29.681,41
Fotovoltaica	España	C.F. Picon III	2019	Operación	28,94	91	29.681,41
Eólica	España	P.E. Torozos A	2019	Operación	35,61	93	39.080,59
Eólica	España	P.E. Torozos B	2019	Operación	29,16	93	33.324,83
Eólica	España	P.E. Torozos C	2019	Operación	34,37	93	39.059,26
Eólica	España	P.E. Mouríños	2019	Operación	9,99	96	11.720,03
Eólica	España	Infraestructuras Comunes	2019	Operación	29,14	70	
Total					800,00		872.329,40

Los fondos netos de la emisión del Bono han sido gestionados dentro del portafolio de liquidez de la tesorería de Naturgy, en caja u otros instrumentos de liquidez de corto plazo que no incluyen actividades intensivas en gases efecto invernadero u otras actividades controvertidas. Naturgy ha mantenido a cierre de ejercicio un nivel mínimo de caja hasta asignar la totalidad de los fondos del Bono Verde.

Indicadores de beneficio ambiental

El beneficio medioambiental estimado del Bono Verde se espera que sea de 872.329,40 tCO₂/ año evitadas, en base a un total de aproximadamente 960,4 MW de potencia que se prevé instalar con financiación del Bono Verde, con una producción asociada de unos 2.791,3 GWh/año.

Actuaciones en materia medioambiental y social

En los proyectos se ha considerado la sostenibilidad a lo largo de todo su ciclo de vida, en coordinación con las administraciones competentes, con la participación de los diferentes grupos de interés. En la etapa de diseño, se ha realizado en todos los proyectos un estudio ambiental donde se ha recogido información del entorno (medio físico, biológico, socioeconómico y cultural). Este estudio ha servido de partida para definir las alternativas de proyecto más sostenible tanto ambiental como socialmente,

para identificar y valorar los impactos asociados y para definir las medidas de prevención, mitigación y, en su caso compensación, necesarias. Durante la fase de construcción, se lleva a cabo un exhaustivo seguimiento ambiental y arqueológico con objeto de asegurar que el proyecto se ejecuta con las garantías ambientales y sociales establecidas. Durante la etapa de operación, las instalaciones se acogen al sistema de gestión ambiental de Naturgy, que está certificado y auditado externamente UNE-EN ISO 14001, lo que asegura el control y el cumplimiento de los requisitos ambientales, la prevención de accidentes ambientales y la mejora continua en la reducción de nuestros impactos

Glosario de indicadores

Indicadores	Descripción
Indicadores de uso de los fondos	
Descripción de los proyectos financiados	Descripción de los proyectos financiados con el Bono Verde, detallando Tecnología de generación, localización (país), nombre del proyecto, año de puesta en marcha, estado de ejecución (1. Desarrollo, 2. Construcción, 3. Operación y mantenimiento), a fecha de cierre.
Financiación asignada Bono Verde: Cantidades asignadas ^(en euros) por proyecto y total	Importe atribuible al Bono Verde invertido en proyectos que cumplen los criterios de elegibilidad del Bono Verde, recogidos en el Naturgy Green Bond Framework, en millones de euros, a fecha de cierre.
Financiado con Bono Verde ^(%)	Porcentaje de la inversión del proyecto atribuible al Bono Verde a fecha de cierre.
Número de proyectos	N.º de proyectos cuya financiación es atribuible a los fondos procedentes del Bono Verde, a fecha de cierre.
Total de cantidades asignadas respecto al total de fondos ^(%)	Porcentaje del importe total de la inversión atribuible al Bono Verde en todos los proyectos, respecto del importe total obtenido con la emisión del Bono Verde (fondos del Bono), a fecha de cierre.
Descripción del uso de los fondos no invertidos	Descripción de la gestión de los fondos obtenidos con la emisión del Bono Verde, que no han sido asignados a ningún proyecto, a fecha de cierre, de acuerdo con el "Naturgy Green Bond Framework".
Indicadores de beneficios ambientales	
Emisiones evitadas de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Emisiones de CO ₂ (toneladas de CO ₂ /año) que se prevé evitar anualmente mediante los proyectos de energía renovable (eólica y solar), calculadas multiplicando la Producción energética prevista por un factor de emisión medio por región (Península y Canarias). Este factor de emisión se ha calculado según las metodologías de los proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de UNFCCC, que permiten utilizar, o bien un factor de emisión medio de la región excluyendo las emisiones de las centrales low cost/must run cuando la generación a partir de dichas centrales represente menos del 50% del total del sistema eléctrico (método SIMPLE), o bien un factor de emisión medio del mix eléctrico total de la región (incluyendo las emisiones de las centrales low cost/must) cuando la generación a partir de dichas centrales represente más del 50% del total del sistema eléctrico (método MEDIO). Los datos utilizados para el cálculo de los factores de emisión aplicados proceden de fuentes de información pública en base a estadísticas oficiales.
Capacidad energética	Potencia total (MW) correspondiente a los proyectos que se prevé financiar con el Bono Verde.
Producción energética	Generación de energía eléctrica estimada anual (GWh/año), calculada multiplicando la Capacidad energética por las horas medias de funcionamiento anual por proyecto estimadas, correspondiente a los proyectos que se prevé financiar con el Bono Verde.

Informe de revisión independiente sobre el Bono Verde



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 ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DEL BONO VERDE

Al Consejo de Administración de Naturgy Energy Group, S.A.:

Alcance del Trabajo

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los Indicadores del Bono Verde contenidos en el "Informe sobre el Bono Verde 2019" que se incluye en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2019 (en adelante "IRC2019") de Naturgy Energy Group, S.A. (en adelante, "Naturgy") del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019. Estos han sido preparados conforme a los criterios establecidos por Naturgy en el apartado "Glosario de indicadores" de la página 233 del IRC 2019, y definidos de acuerdo con el "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework" (en junio de 2018, Gas Natural Fenosa cambió su denominación a Naturgy) publicado por el grupo y disponible en su página web:

(https://www.naturgy.com/files/Gas_Natural_Fenosa_Green_Bond_Framework_def-2.pdf).

Concretamente, hemos revisado los Indicadores del Bono Verde que se incluyen en los apartados "Indicadores de uso de fondos" e "Indicadores de beneficio ambiental" en las páginas 231 y 232 del IRC 2019.

Los administradores de Naturgy Energy Group, S.A. son responsables de la preparación del contenido y de la presentación de los Indicadores del Bono Verde incluidos en el "Informe sobre el Bono Verde 2019" de acuerdo con los criterios establecidos por Naturgy, y de la definición de estos criterios conforme al "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los Indicadores del Bono Verde incluidos en el "Informe sobre el Bono Verde 2019" estén libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Naturgy Energy Group, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los Indicadores del Bono Verde incluidos en el "Informe sobre el Bono Verde 2019".

Criterios

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento limitado basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Procedimientos realizados

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.



2

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en los Indicadores del Bono Verde y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de las diversas unidades de Naturgy involucradas en la elaboración de los Indicadores del Bono Verde.
- ▶ Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los Indicadores del Bono Verde.
- ▶ Análisis de la adaptación de los Indicadores del Bono Verde de Naturgy a lo señalado en los criterios establecidos por Naturgy, detallados en el apartado "Glosario de indicadores" de la página 233 del IRC 2019.
- ▶ Comprobación de la trazabilidad de los fondos obtenidos a través del Bono Verde asignados a la financiación de proyectos y de los fondos no asignados, y comprobación de que las inversiones acometidas por Naturgy en proyectos mediante fondos atribuibles al Bono Verde se han realizado conforme a los criterios del "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".
- ▶ Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas analíticas y sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los Indicadores del Bono Verde de Naturgy. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Naturgy.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que los Indicadores del Bono Verde incluidos en el "Informe sobre el Bono Verde 2019" de Naturgy correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los criterios establecidos por Naturgy conforme al "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".



**Building a better
working world**

3

Uso y distribución

Este informe se emite únicamente a los administradores de Naturgy, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de los destinatarios de nuestro informe.

ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

19 de mayo de 2020

Informe de revisión independiente

— [102-56]



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Fórum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2019

Al Consejo de Administración de Naturgy Energy Group, S.A.:

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Naturgy Energy Group, S.A. (en adelante, Naturgy), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2019" de Naturgy (en adelante, el Informe) y en el Índice de contenidos GRI del informe adjunto. Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo con lo señalado en:

- ▶ GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) y los suplementos sectoriales "Electric Utilities Sector Supplement" y "Oil and Gas Sector Supplement".
- ▶ Los principios recogidos en la Norma AA1000AP (2018) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).
- ▶ El "Glosario de indicadores de responsabilidad corporativa", incluido en el capítulo "Información adicional" del informe adjunto.

El perímetro considerado por Naturgy para la elaboración del Informe está definido en el apartado "Alcance de la información" del capítulo "Acerca de este informe" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Naturgy, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- ▶ La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- ▶ La Norma ISAE 3000 (Revised) "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information", emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento razonable para los indicadores clave de responsabilidad corporativa sobre integridad y transparencia incluidos en el apartado "Un modelo de negocio integrado y sostenible" del capítulo "Modelo de negocio" del Informe adjunto y un alcance de aseguramiento limitado para el resto de indicadores contenidos en el Índice de contenidos GRI del capítulo "Información adicional" del Informe adjunto.
- ▶ La Norma AA1000AS (2008) de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Reputación y Sostenibilidad y a las diversas Unidades de Negocio que han participado en la elaboración del Informe adjunto, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:



EY
Building a better
working world

3

- ▶ Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Naturgy.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto.
- ▶ Comprobación de los procesos de que dispone Naturgy para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- ▶ Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards de Global Reporting Initiative y los suplementos sectoriales "Electric Utilities Sector Supplement" y "Oil and Gas Sector Supplement", para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva y a los principios de la Norma AA1000AP (2018).
- ▶ Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores incluidos en el Índice de contenidos GRI y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto y en el Índice de contenidos GRI, con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El alcance de nuestra revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Asimismo, para los indicadores clave de responsabilidad corporativa sobre integridad y transparencia, incluidos en el apartado "Un modelo de negocio integrado y sostenible" del capítulo "Modelo de negocio", se ha llevado a cabo un trabajo de seguridad razonable. El mismo ha incluido la comprensión del sistema de control interno sobre los mencionados indicadores contenidos en el Informe, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en los mismos, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre su contenido, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios. Entendemos que nuestro examen ofrece una base razonable para nuestra opinión.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.



Conclusiones

En nuestra opinión, los indicadores clave de responsabilidad corporativa sobre integridad y transparencia, incluidos en el apartado "Un modelo de negocio integrado y sostenible", revisados con un nivel de seguridad razonable, están preparados y presentados, en todos los aspectos significativos de acuerdo con los criterios establecidos por Naturgy descritos en el "Glosario de indicadores de responsabilidad corporativa", incluido en el capítulo "Información adicional" del Informe adjunto.

Adicionalmente, como resultado de nuestra revisión limitada, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de indicadores incluidos en el Índice de contenidos GRI no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards, sus suplementos sectoriales "Electric Utilities Sector Supplement" y "Oil and Gas Sector Supplement" y los criterios establecidos por Naturgy en el "Glosario de indicadores de responsabilidad corporativa", que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Naturgy de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Naturgy no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el apartado "Cumplimiento con los estándares de referencia" del capítulo "Acerca de este informe" del Informe adjunto.

Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Naturgy nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- ▶ **Inclusividad:** A raíz de la definición del plan estratégico de sostenibilidad 2019-2022 y dados los cambios en la estructura y la autonomía creciente de los países llevados a cabo en 2018 y consolidados en 2019, se recomienda impulsar el plan de comunicación de sostenibilidad en el 2020 asegurando la inclusión de los grupos de interés locales y fomentando las iniciativas de consultas periódicas con los grupos de interés en los diferentes países donde opera la compañía.
- ▶ **Relevancia:** Naturgy realiza anualmente un proceso de identificación y valoración de asuntos materiales que son relevantes para sus grupos de interés, que le ha servido para definir el plan estratégico de sostenibilidad 2019-2022. Se recomienda seguir trabajando en la inclusión de los grupos de interés de los países en los que opera la compañía. Asimismo, se recomienda avanzar en la comunicación con más detalle de la manera en que este proceso está alineado con los procesos de toma de decisiones y desarrollo de la estrategia del Grupo.
- ▶ **Capacidad de Respuesta:** Naturgy ha definido en 2019 un nuevo plan estratégico de sostenibilidad para 2019-2022, utilizando como punto de partida el plan estratégico de la compañía. En este plan estratégico de sostenibilidad se ha determinado una serie de acciones a realizar durante el año 2020. Se recomienda avanzar en la definición de objetivos cuantitativos a medio plazo en materia de sostenibilidad, tanto a nivel corporativo como en las diferentes unidades de negocio del grupo, que permitan realizar un seguimiento periódico del grado de avance de estas acciones.
- ▶ **Impacto:** Naturgy tiene establecidos una serie de mecanismos para evaluar el impacto en los diferentes territorios donde opera. No obstante, recomendamos avanzar en la definición de indicadores que permitan medir de manera periódica y estructurada su impacto en los diferentes territorios donde opera. En paralelo, recomendamos fomentar la medición y análisis del valor a largo plazo creado por Naturgy, desarrollando un proceso para evaluar y gestionar los impactos reales y potenciales de la organización en los distintos territorios en los que tiene influencia.



Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Naturgy de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

19 de mayo de 2020



[102-3]

Domicilio social

Avda. de San Luis, 77
28033 Madrid

Sede en Barcelona

Plaza del Gas, 1
08003 Barcelona

www.naturgy.com

<https://informeanual2019.naturgy.com>

Edición

Dirección General de Comunicación
y Relaciones Institucionales

Diseño

Addicta Comunicación Corporativa



www.naturgy.com